

*Relatório de Qualidade de Serviço do
Sector do Gás Natural da Empresa
Sonorgás, S.A.*

Sociedade
de Gás do Norte, S.A.

sonorgás



Ano Gás 2008|2009

Vila Real, 21 de Outubro de 2009

Índice

I.	Introdução	5
II.	Caracterização da Empresa.....	6
III.	Características do Gás Natural.....	9
IV.	Pressão de Fornecimento	9
V.	Qualidade de Serviço Técnica.....	10
	Interrupções de Fornecimento.....	10
VI.	Qualidade de Serviço Comercial.....	11
	Atendimento Presencial	12
	Atendimento Telefónico.....	13
	Leituras.....	13
	Situações de Emergência.....	16
	Assistência Técnica	16
	Pedidos de Informação.....	17
	Activações de Fornecimento	18
	Restabelecimento de Fornecimentos.....	18
	Reclamações.....	19
	Compensações Pagas	20
	Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais.....	20
VII.	Descrição das Acções Mais Relevantes para o Cumprimento do RQS	21



Índice de Ilustrações

Ilustração 1 - Distribuição do Número de Clientes atendendo à Classe em que estão inseridos	6
Ilustração 2 - Distribuição de Clientes Domésticos por Pólo de Consumo.....	7
Ilustração 3 - Distribuição de Clientes Não Domésticos com consumo anual inferior ou igual a 10 mil m3, por Pólo de Consumo	7
Ilustração 4 - Distribuição de Clientes Não Domésticos com consumo anual superior a 10 mil m3 e inferior a 2 milhões m3, por Pólo de Consumo	8
Ilustração 5 - Distribuição de Gás Natural Comercializado por Pólo de Consumo.....	8
Ilustração 6 - Atendimento Presencial (% Atendimentos com tempos de espera até 20 minutos).....	12
Ilustração 7 - Atendimento Telefónico (% Atendimentos com tempos de espera inferior a 60 segundos)	13
Ilustração 8 - N.º de Clientes e de Leituras no pólo de consumo Arcos de Valdevez / Ponte da Barca.....	14
Ilustração 9 - N.º de Clientes e de Leituras no pólo de consumo Macedo de Cavaleiros	14
Ilustração 10 - N.º de Clientes e de Leituras no pólo de consumo Mirandela	15
Ilustração 11 - N.º de Clientes e de Leituras no pólo de consumo Póvoa de Lanhoso.....	15
Ilustração 12 - N.º de Clientes e de Leituras no pólo de consumo Peso da Régua / Santa Marta de Penaguião.....	16
Ilustração 13 - Distribuição das Assistências Técnicas no ano gás 2008/2009, por Classe de Clientes.....	17
Ilustração 14 - Tipificação dos Pedidos de Informação	18
Ilustração 15 - Distribuição das reclamações atendendo à sua natureza	19
Ilustração 16 - Clientes Prioritários	20



Índice de Quadros

Quadro 1 – Caracterização do Gás Natural Líquido.....	9
Quadro 2 – Composição do Gás Natural Líquido recepcionado nas UAG's	9
Quadro 3 - Classe de Interrupções	10
Quadro 4 - Distribuição das Interrupções	11
Quadro 5 - Distribuição temporal das Interrupções.....	11
Quadro 6 - Situações de Emergência no Ano Gás 2008/2009.....	16
Quadro 7 - Pedidos de Informação.....	17
Quadro 8 - Activações de Fornecimento no Ano Gás 2008/2009	18
Quadro 9 - Restabelecimentos de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	19
Quadro 10 - Reclamações por escrito	19



I. Introdução

Dando cumprimento ao disposto no capítulo IV do Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS), a **Sonorgás – Sociedade de Gás do Norte, SA**, vem por este meio apresentar o Relatório da Qualidade de Serviço, referente ao ano gás 2008/2009 (entre 01 de Julho de 2008 e 30 de Junho de 2009).

Este relatório visa avaliar o desempenho em termos de Indicadores Gerais da Qualidade de Serviço (Técnica e Comercial), bem como descrever as acções promovidas internamente para o cumprimento do RQS. Permitirá ainda dar a conhecer aos nossos Clientes o nosso desempenho ao nível da Qualidade de Serviço.

Sempre que tal seja possível e aplicável, a informação apresentada será discriminada por concelho, nível de pressão e por escalões de consumo.

Do presente documento irão constar mais quatro capítulos:

- Caracterização da Empresa;
- Qualidade de Serviço Técnica;
- Qualidade de Serviço Comercial;
- Descrição das Acções mais relevantes para o cumprimento do RQS.



II. Caracterização da Empresa

A **Sonorgás – Sociedade de Gás do Norte, SA** exerce simultaneamente funções de Comercializadora de Último Recurso Retalhista (CURr) e de Operadora de Rede de Distribuição (ORD), nos seguintes pólos de consumo:

- Arcos de Valdevez / Ponte da Barca;
- Macedo de Cavaleiros;
- Mirandela;
- Peso da Régua / Santa Marta de Penaguião;
- Póvoa de Lanhoso.

Como empresa titular da licença de CURr, pratica tarifas reguladas pela ERSE (Entidade Reguladora do Sector Energético) na venda de gás natural aos seus Clientes.

No final do ano gás 2008/2009 o número global de Clientes atingiu os 7.780, o que significa um incremento de $\pm 34\%$ comparativamente ao ano gás anterior.

A caracterização global do universo de Clientes da **Sonorgás – Sociedade de Gás do Norte, SA**, está apresentada na ilustração 1, e da sua análise facilmente se depreende que a carteira de Clientes é constituída na sua essência por Clientes Domésticos (95,75%).

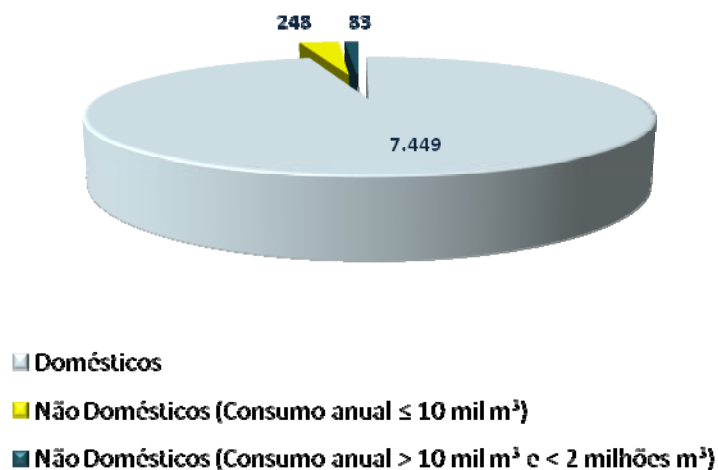


Ilustração 1 - Distribuição do Número de Clientes atendendo à Classe em que estão inseridos

De referir que numa análise segmentada o pólo Mirandela é o que tem maior representação em termos de quantidade de Clientes e o de Macedo de Cavaleiros é o que tem menos. Nas ilustrações seguintes, será apresentada a distribuição dos Clientes por pólo de consumo, divididos por Classe.



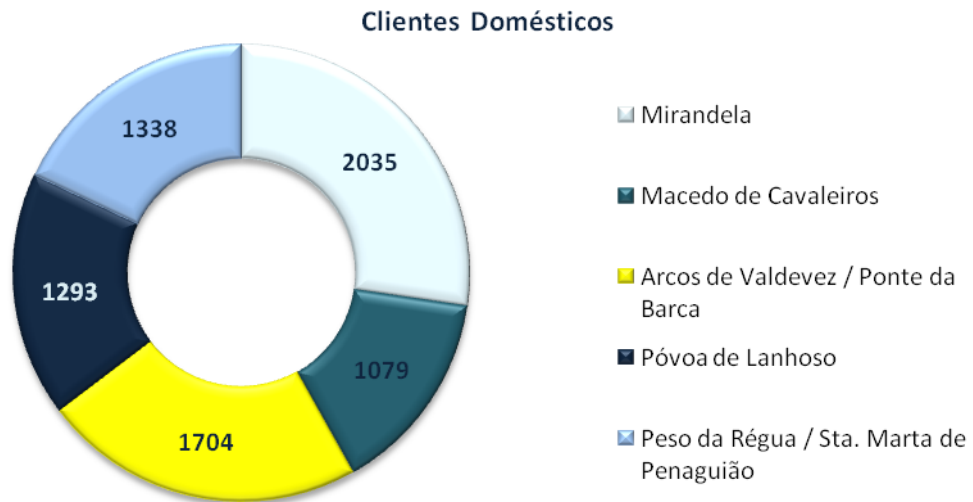


Ilustração 2 - Distribuição de Clientes Domésticos por Pólo de Consumo

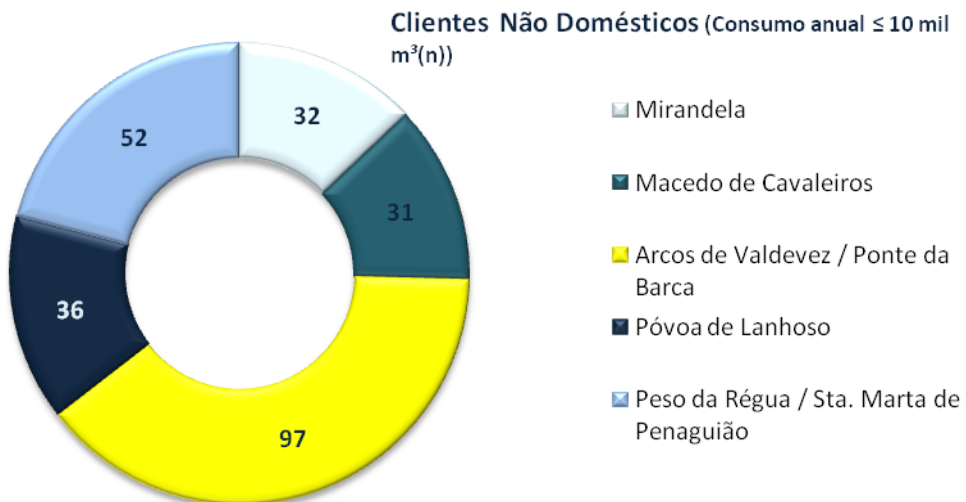


Ilustração 3 - Distribuição de Clientes Não Domésticos com consumo anual inferior ou igual a 10 mil m^3 , por Pólo de Consumo



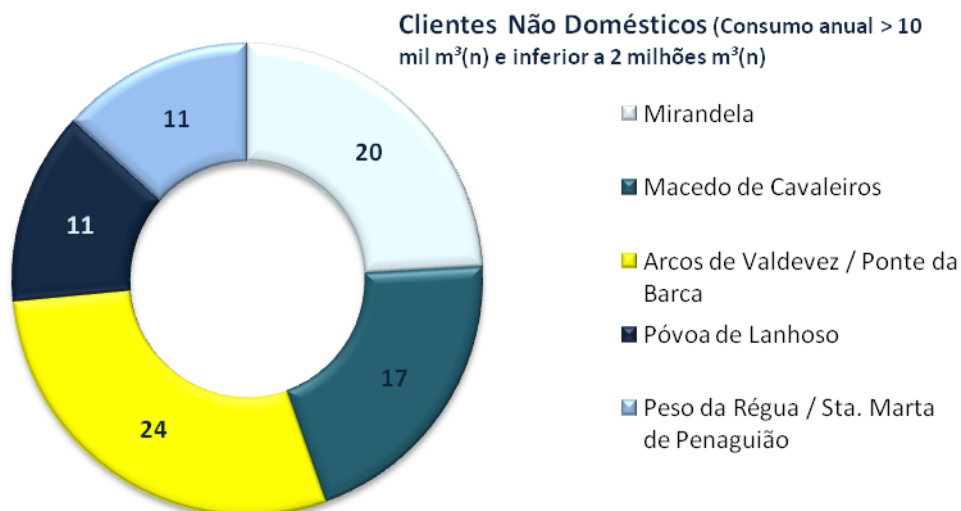


Ilustração 4 - Distribuição de Clientes Não Domésticos com consumo anual superior a 10 mil m³ e inferior a 2 milhões m³, por Pólo de Consumo

Para o universo de 7.780 Clientes da **Sonorgás – Sociedade de Gás do Norte, SA** foram comercializados 40.836.241Kwh. De seguida, apresenta-se a relação da energia comercializada distribuída por pólo de consumo.

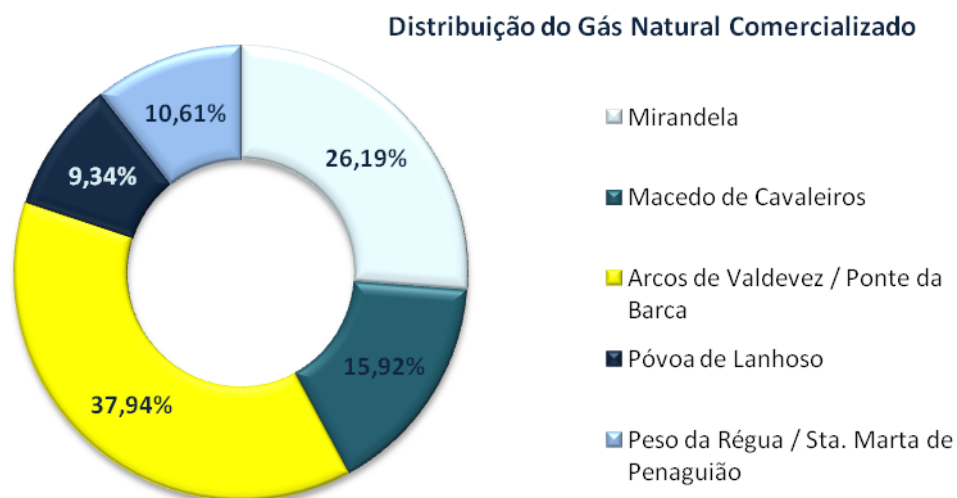


Ilustração 5 - Distribuição de Gás Natural Comercializado por Pólo de Consumo

Olhando para os resultados termos de consumo, conclui-se que aquele que apresenta maior consumo é o pólo de Arcos de Valdevez / Ponte da Barca e o que apresenta menor consumo é o de Póvoa de Lanhoso.



III. Características do Gás Natural

O Gás Natural que chega às Unidades Autónomas de Gás Natural da Sonorgás possui um alto teor de metano e chega em estado líquido, sofrendo *a posteriori* todo um processo de vaporização, para assim poder chegar até aos nossos Clientes.

As características e composição do Gás Natural que chega às nossas UAG são as apresentadas nos quadros 1 e 2, respectivamente:

Características do GNL

Densidade do GNL	446,283 kg/m ³
Densidade do GN (condições PTN)	0,793 kg/m ³ (n)
Temperatura do GNL	-155,358 °C
Pressão	1 Bar
Poder Calorífico Superior (PCS)	54,752MJ/Kg
Poder Calorífico Inferior (PCI)	49,489 MJ/Kg

Quadro 1 – Caracterização do Gás Natural Líquido

Composição do GNL	% Mole
Metano	91,241
Etano	5,962
Propano	2,323
Normal Butano	0,203
Iso Butano	0,266
Normal Pentano	0,000
Neo Pentano	0,000
Iso Pentano	0,001
Hexano	0,000
Dióxido de Carbono	0,000
Azoto	0,004

Quadro 2 – Composição do Gás Natural Líquido recepcionado nas UAG's



IV. Pressão de Fornecimento

Os níveis de pressão disponibilizados pela Sonorgás nas infra-estruturas visam garantir um correcto funcionamento das redes de distribuição de baixa pressão, bem como dos aparelhos de queima dos nossos Clientes.

As redes de distribuição que a Sonorgás possui apresentam valores de pressão de 2,5 bar, sendo que este valor poderá ir até uma pressão de 4 bar. Em termos de pressão de abastecimento, os valores são em função do tipo de edifício e suas condicionantes.

A solução de abastecimento a edifícios de habitação colectiva, em que à entrada do edifício é colocada a válvula de corte geral e o redutor, reduzindo este a pressão para 300 mbar. Após esta redução, a coluna montante faz a distribuição no interior do edifício e para cada fogo procede-se à redução para 21 mbar, através do redutor individual.

No que respeita a edifícios unifamiliares, como é o caso das moradias, nas caixas de corte geral, entre outros equipamentos é colocado o redutor individual que faz de imediato a redução de 2, 5bar para 21 mbar.

V. Qualidade de Serviço Técnica

O relatório da qualidade de serviço, para a avaliação da qualidade de serviço técnica deve incluir informação, nomeadamente sobre a “Continuidade de Serviço”. Este indicador prende-se com a ocorrência de interrupções de fornecimento de gás natural. Como definido no Regulamento da Qualidade de Serviço, entende-se por interrupção de fornecimento de gás natural como ausência de fornecimento de gás natural a uma infra-estrutura de rede ou à instalação do Cliente.

Interrupções de Fornecimento

Para efeitos de cálculo dos indicadores, as classes de interrupção são identificadas consoante as causas que lhe dão origem, conforme estabelecido no quadro seguinte:

Classe		Causa
Não Controlável (NC)	Prevista (P)	Razões de segurança Razões de interesse público
	Acidental (A)	Caso fortuito ou de força maior
Controlável (C)	Prevista (P)	Razões de serviço
	Acidental (A)	Outras causas, onde se incluem as avarias

Quadro 3 - Classe de Interrupções

Uma interrupção na rede, poderá originar interrupções em diversas instalações. O tratamento de dados para este indicador é feito por Classe de Clientes e de Interrupção, e é efectuado para:



- Número de interrupções;
- Número médio de interrupções por 1000 Clientes (interrupção / 1000 Clientes);
- Duração média de interrupções por Cliente (minuto / Cliente);
- Duração média das interrupções (minuto/interrupção);
- Duração de Interrupções.

Classe de Clientes	N.º Interrupções				N.º médio interrupções por 1000 Clientes (interrupção/1000 Cl.)				Duração média de interrupções por Cliente (minuto / Cliente)				Duração média das interrupções (minuto/interrupção)				
					NC		C		NC		C		NC		C		NC
	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	
Domésticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ND ≤ 10 mil m ³	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ND > 10 mil m ³ e < 2 milhões m ³	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Quadro 4 - Distribuição das Interrupções

Classe		Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun
Não Controlável	Prevista	0	0	0	0
	Acidental	0	0	0	0
Controlável	Prevista	0	0	0	0
	Acidental	0	0	0	0

Quadro 5 - Distribuição temporal das Interrupções

Como mostram os quadros 2 e 3, no ano gás 2008/2009 os Clientes da **Sonorgás – Sociedade de Gás do Norte, SA** não tiveram interrupções.

VI. Qualidade de Serviço Comercial

A qualidade de serviço comercial é avaliada com base nas disposições do Regulamento da Qualidade de Serviço e traduz a qualidade nos contactos com os Clientes, bem como a capacidade de resposta às suas solicitações.

Os indicadores definidos pela ERSE para esta avaliação estão relacionados com:

- Atendimento Presencial;
- Atendimento Telefónico;
- Leituras;
- Situações de Emergência;



- Assistência Técnica;
- Pedidos de Informação;
- Activação de Fornecimentos;
- Restabelecimento do Fornecimento;
- Reclamações;
- Compensações Pagas;
- Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais

Para os indicadores acima apresentados estão estipulados também pela ERSE padrões mínimos a cumprir.

Atendimento Presencial

No ano gás em análise foram monitorizados os centros de atendimento de Arcos de Valdevez / Ponte da Barca, Macedo de Cavaleiros, Mirandela e Póvoa de Lanhoso. Os que tiveram mais afluência foram, tal como no ano gás anterior, o de Mirandela (**5.566** Clientes) e o de Macedo de Cavaleiros (**4.602** Clientes). O centro de atendimento de Arcos de Valdevez / Ponte da Barca registou **2.431** atendimentos; enquanto, no da Póvoa de Lanhoso se registaram **2.078**.

O indicador “*Tempo de Espera no Atendimento Presencial até 20 minutos*”, como se pode ver através da ilustração 6, foi cumprido em todos os Centros de Atendimento. Assim, ao longo do ano gás atingiu-se e superou-se o valor padrão, pois 100% dos Clientes foram atendidos em menos de 20 minutos.

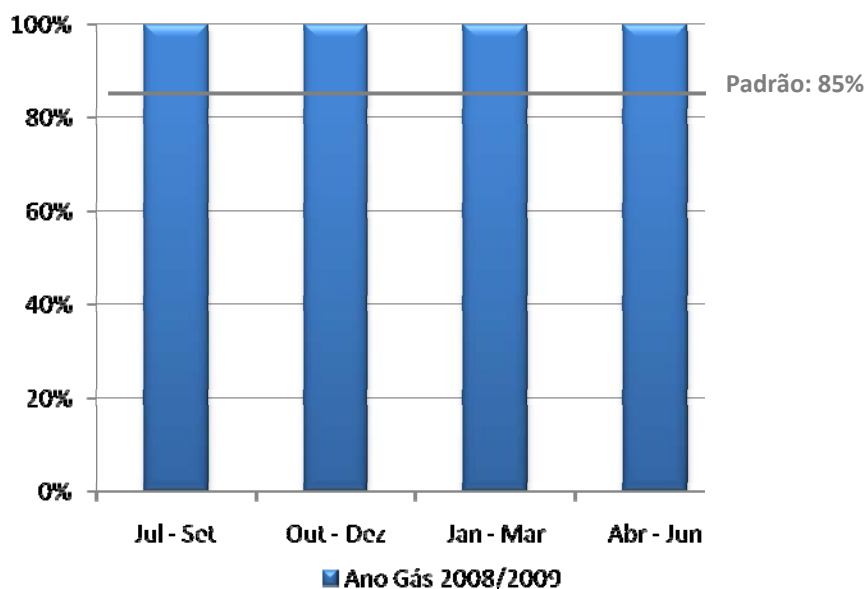


Ilustração 6 - Atendimento Presencial (% Atendimentos com tempos de espera até 20 minutos)



Atendimento Telefónico

Em 2008/2009, foram recebidos **5.059** contactos telefónicos, dos quais 100% tiveram atendimento com tempo de espera inferior a 60 segundos, o que significa que o valor padrão foi superado em 15 pontos percentuais.

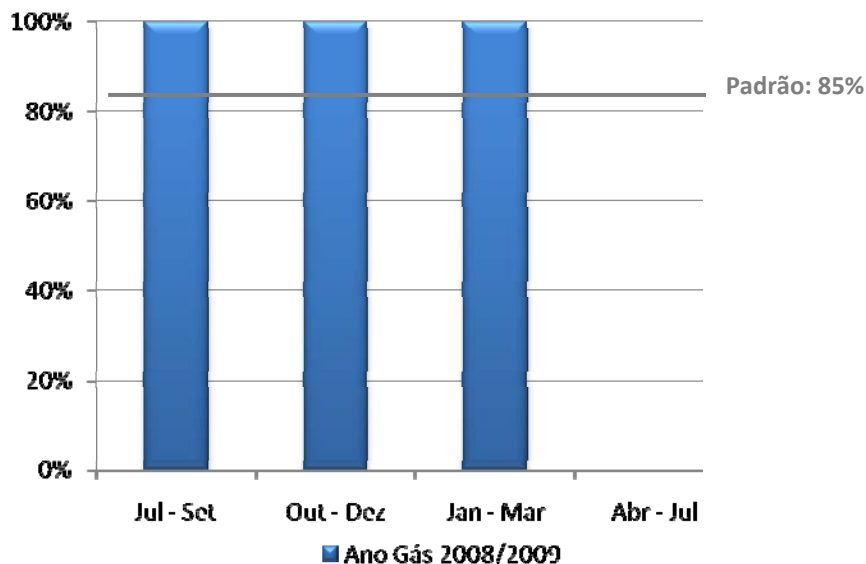


Ilustração 7 - Atendimento Telefónico (% Atendimentos com tempos de espera inferior a 60 segundos)

Contudo, por razões inerentes a algumas alterações efectuadas na central telefónica, não foi possível monitorizar os dados referentes às chamadas telefónicas, para o último trimestre do ano gás.

Leituras

A **Sonorgás – Sociedade de Gás do Norte, SA**, conforme informação fornecida à ERSE não consegue monitorizar a Frequência de Leitura dos Contadores, de acordo o definido pelo RQS. Assim, e porque este indicador tem suscitado diversas dúvidas entre algumas empresas concessionárias de gás natural e a ERSE, ficou acordado a **Sonorgás – Sociedade de Gás do Norte, SA**, fornecer os dados que tem disponíveis relativamente a este indicador, mesmo que não traduzam a informação solicitada pela ERSE.

Assim, vamos deste modo apresentar uma relação, para cada pólo de consumo entre o número de Clientes existentes no mês e o número de leituras efectuadas.



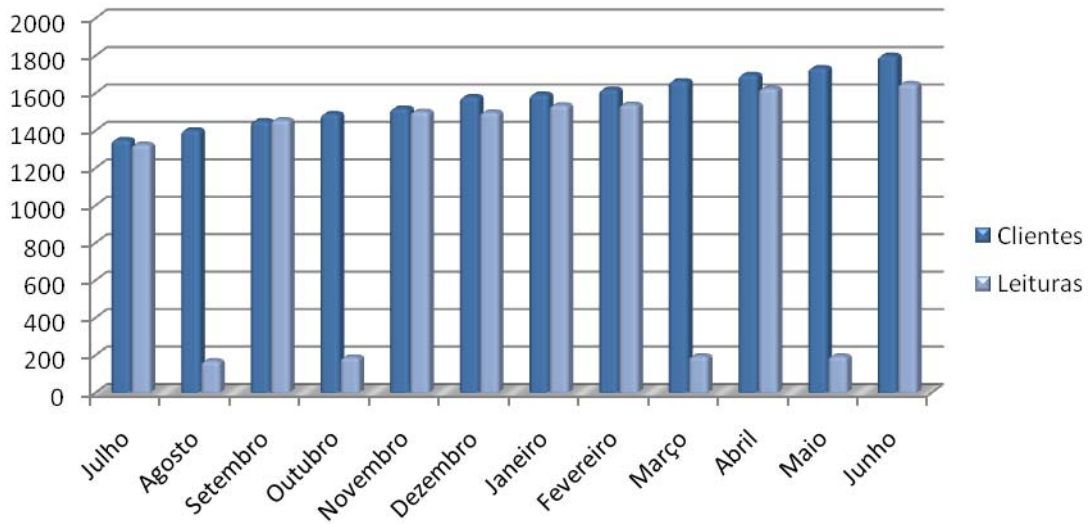


Ilustração 8 - N.º de Clientes e de Leituras no pólo de consumo Arcos de Valdevez / Ponte da Barca

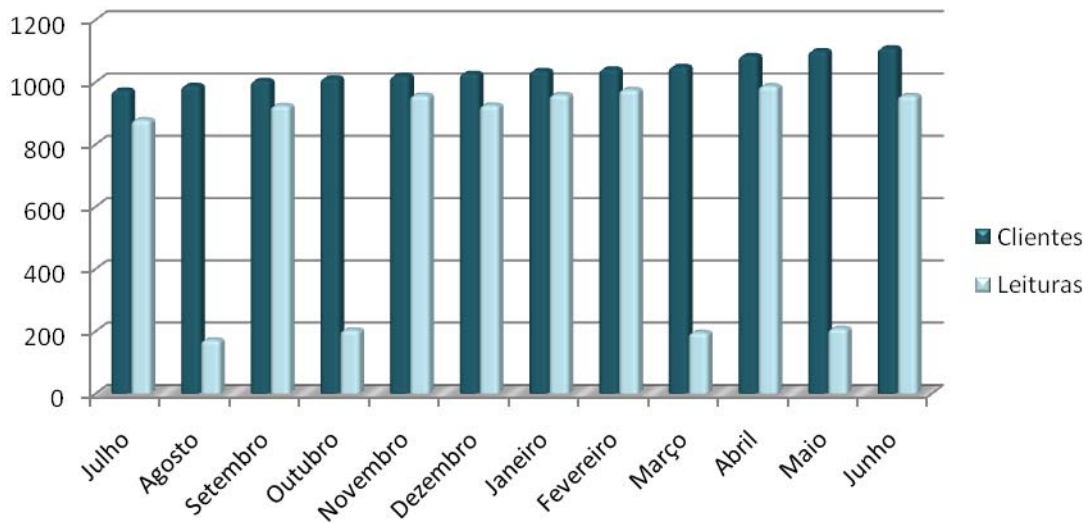


Ilustração 9 - N.º de Clientes e de Leituras no pólo de consumo Macedo de Cavaleiros



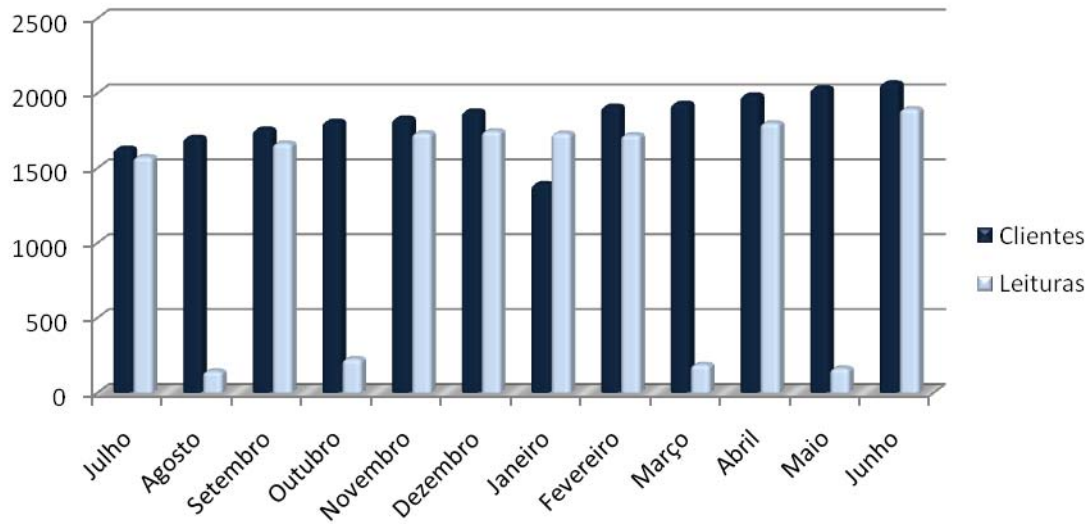


Ilustração 10 - N.º de Clientes e de Leituras no pólo de consumo Mirandela

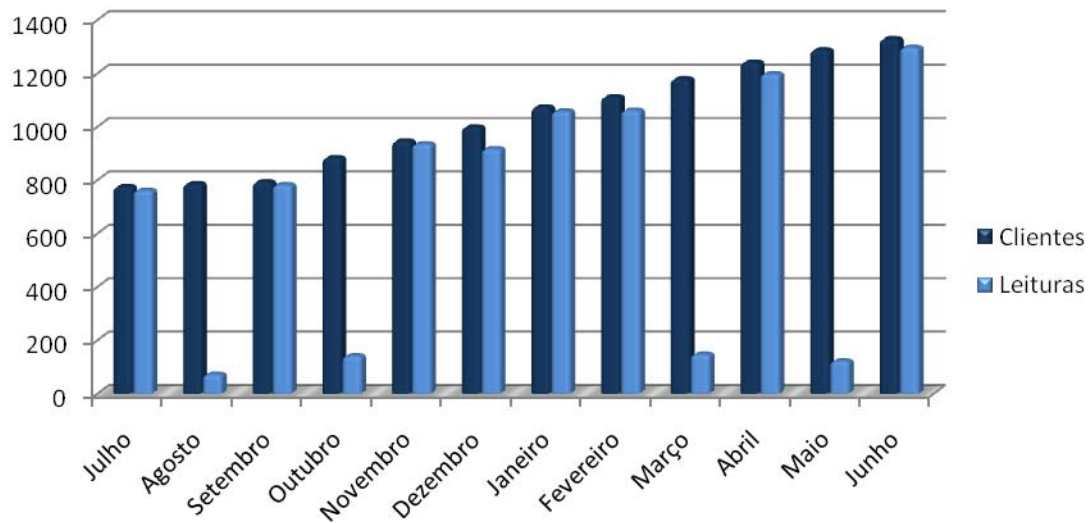


Ilustração 11 - N.º de Clientes e de Leituras no pólo de consumo Póvoa de Lanhoso



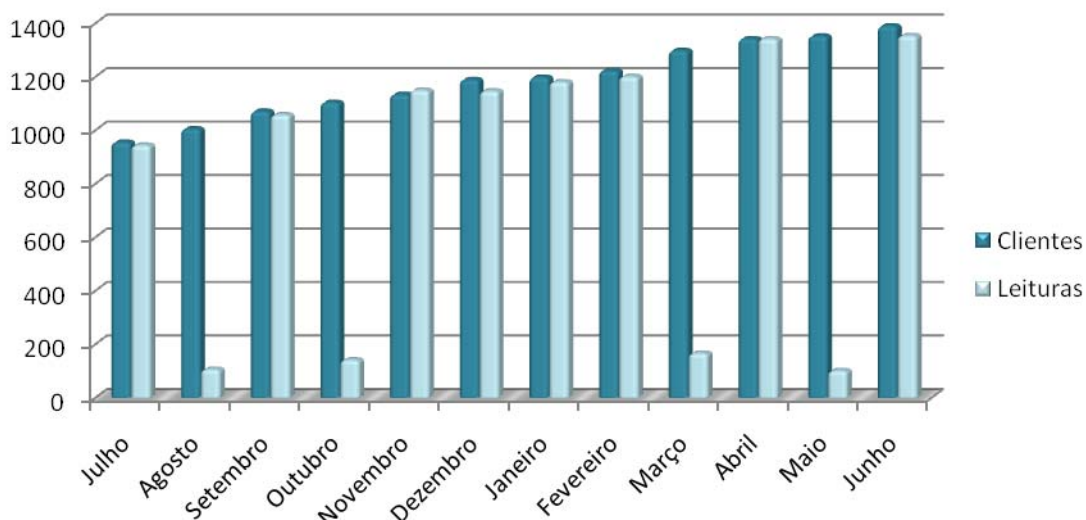


Ilustração 12 - N.º de Clientes e de Leituras no pólo de consumo Peso da Régua / Santa Marta de Penaguião

Situações de Emergência

A ERSE definiu também para este indicador um padrão. Assim, o tempo de resposta do ORD deve ser inferior a 60 minutos em, pelo menos, 80% das situações consideradas de emergência.

De forma a garantir o cumprimento deste indicador, a **Sonorgás – Sociedade de Gás do Norte, SA** tem um Técnico de Gás afecto a cada pólo de consumo, para assim poder responder de forma imediata e eficaz às situações de emergência que surjam. Foi este “*modus operandis*” que permitiu que as **18 situações de emergência** fossem resolvidas com tempos inferiores a 60 minutos, tendo sido cumprido e superado o valor padrão.

	Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun
N.º Total de Situações de Emergência	0	9	2	7

Quadro 6 - Situações de Emergência no Ano Gás 2008/2009

A **Sonorgás – Sociedade de Gás do Norte, SA** dispõe aos seus Clientes de uma linha dedicada de “Emergência Gás Cliente”, através do número 800 207 815, disponível 24 horas/dia.

Assistência Técnica

O indicador “Número Total de Assistências Técnicas efectuadas” deve ser avaliado distintamente para Clientes Domésticos e para Clientes Não Domésticos. Para a primeira classe de Clientes o tempo de, o ORD deve resolver pelo menos 90% das situações em 4 horas. No que à segunda classe de Clientes respeita, 90% devem ser resolvidas num prazo máximo de 3 horas.

A ilustração seguinte mostra os dados relativos às assistências técnicas efectuadas a Clientes Domésticos e a Clientes Não Domésticos, durante o ano gás 2008/2009.



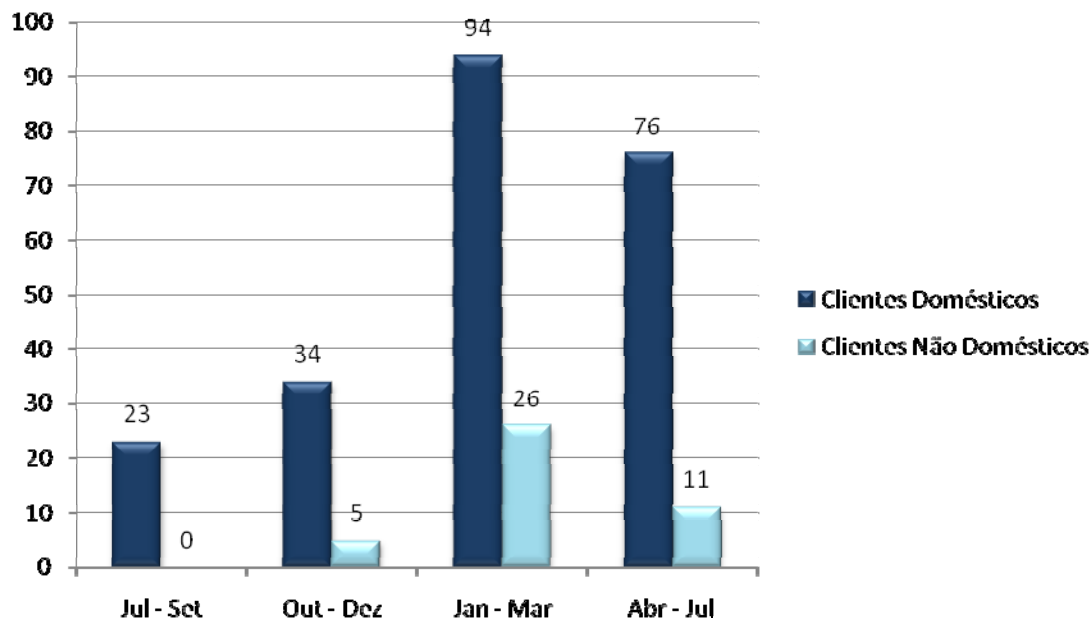


Ilustração 13 - Distribuição das Assistências Técnicas no ano gás 2008/2009, por Classe de Clientes

As Assistências Técnicas realizadas a Clientes Domésticos (227) e a Clientes Não Domésticos (42) foram todas solucionadas dentro dos prazos definidos. Este facto prende-se com o facto de a empresa ter um Técnico de Gás alocado a cada pólo, como já referido.

Pedidos de Informação

A Sonorgás – Sociedade de Gás do Norte, SA, no final do ano gás anterior registou 32 pedidos de informação. Nenhum dos pedidos de informação foi feito por escrito, todos foram efectuados presencialmente, ou por telefone nos Centros de Atendimento, tendo sido respondidos de forma imediata.

	Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun
N.º Total de Pedidos de Informação	4	10	8	10

Quadro 7 - Pedidos de Informação

A tipificação dos pedidos de serviço está ilustrada na figura seguinte:



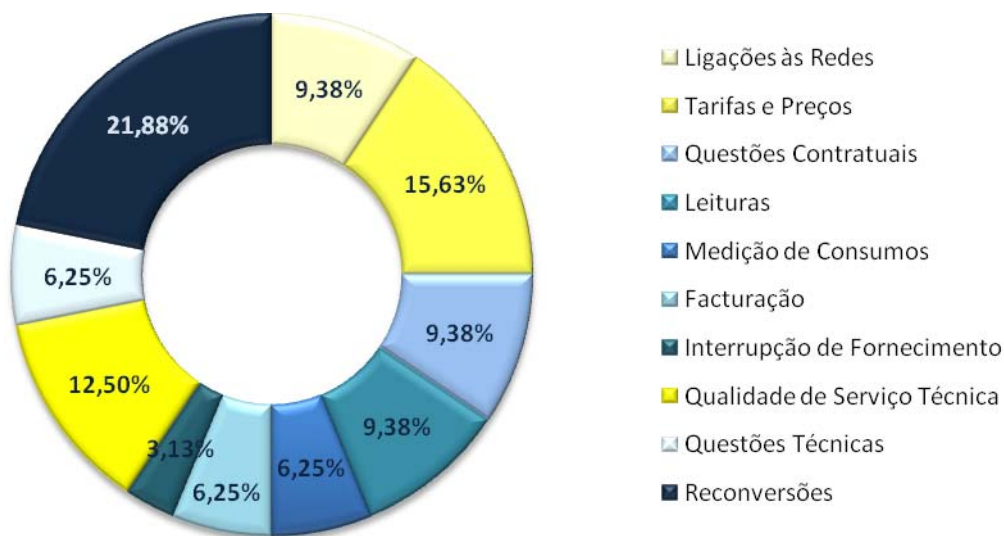


Ilustração 14 - Tipificação dos Pedidos de Informação

Activações de Fornecimento

Para efeitos de cálculo e monitorização deste indicador, consideram-se somente os casos em que o ORD necessita apenas de proceder a operações simples, tais como, a instalação de um contador ou a abertura da válvula de corte.

Foram realizadas **2.531** activações de fornecimento, sendo que todas ocorreram dentro do prazo (3 dias úteis). O quadro seguinte mostra a distribuição das activações ao longo do ano gás.

	Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun
N.º Total de Activações de Fornecimento	735	574	568	654
N.º de Activações de Fornecimento realizadas 3 dias úteis após solicitação	0	0	0	0

Quadro 8 - Activações de Fornecimento no Ano Gás 2008/2009

Restabelecimento de Fornecimentos

No período em estudo, a **Sonorgás – Sociedade de Gás do Norte, SA** efectuou **1.025** restabelecimentos de fornecimento. Para todos esses restabelecimentos, o indicador foi cumprido.

		Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun
N.º total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por	Domésticos e Pequenas Empresas	331	137	252	305
	Restantes Clientes	0	0	0	0



facto imputável ao Cliente	Restabelecimentos Urgentes	0	0	0	0
----------------------------	----------------------------	---	---	---	---

Quadro 9 - Restabelecimentos de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Reclamações

No cálculo do indicador relativo às respostas a reclamações pretende-se medir o tempo de resposta a uma reclamação; tempo esse, que deverá ser até 20 dias úteis.

No período em análise foram registadas **42** reclamações, das quais 23 foram por escrito, tendo as restantes sido efectuadas telefonicamente, ou presencialmente nos centros de atendimento. Importa referir que todas as reclamações surgiram de Clientes pertencentes ao segmento Doméstico.

	Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun
N.º de reclamações recebidas por escrito	5	1	7	10
N.º de reclamações por escrito respondidas <u>até</u> 20 dias úteis	4	1	7	10
N.º de reclamações por escrito respondidas <u>após</u> 20 dias úteis	1	0	0	0

Quadro 10 - Reclamações por escrito

Das reclamações escritas, 95,65% foram respondidas até 20 dias úteis. No total de todas as reclamações (escritas, telefónicas, presenciais) recebidas, 97,62% foram respondidas dentro do prazo.

O tempo médio de resposta a reclamações foi de 13 dias.

A tipificação dos pedidos de serviço está ilustrada na figura seguinte:

O gráfico seguinte traduz a distribuição das reclamações no ano gás 2008/2009, atendendo à sua natureza.

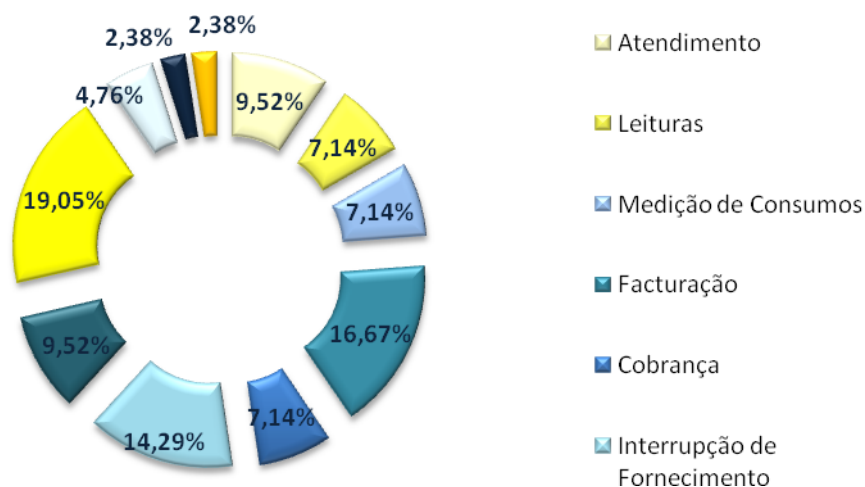


Ilustração 15 - Distribuição das reclamações atendendo à sua natureza



Compensações Pagas

Durante o ano gás 2008/2009, não se registaram situações que conduzissem ao pagamento de compensações aos Clientes.

Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais

No final do último trimestre, a **Sonorgás – Sociedade de Gás do Norte, SA** tinha registado **40** Clientes Prioritários, mais 12 do que no ano gás anterior. A maioria continua a pertencer aos locais classificados como “Outro tipo de Instalações”.

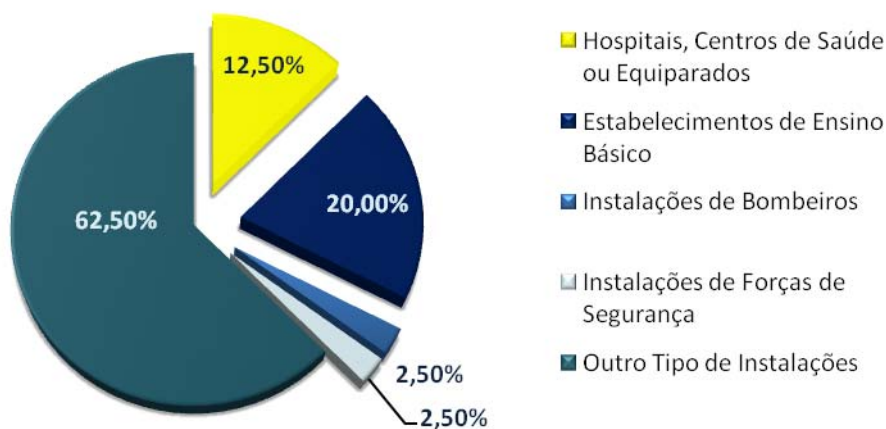


Ilustração 16 - Clientes Prioritários

No que aos Clientes com Necessidades Especiais diz respeito, continua a não haver registo de nenhum com algum tipo de necessidade especial.



VII. Descrição das Acções Mais Relevantes para o Cumprimento do RQS

A **Sonorgás – Sociedade de Gás do Norte, SA** tem procurado implementar acções e medidas com o objectivo de alcançar a satisfação dos seus Clientes e consequentemente cumprir o estipulado no Regulamento da Qualidade de Serviço.

As medidas implementadas com maior destaque foram:

- Melhoria no processo de gestão de Clientes, ao nível de contactos;
- Melhoria no processo de resposta a reclamações e pedidos de informação, através da alocação de Colaboradores designados especificamente com essa responsabilidade;
- Formação / Sensibilização dos Colaboradores para a importância do cumprimento do RQS.

