

*Relatório de Qualidade de Serviço
do Sector do Gás Natural da
Empresa Sonorgás, SA*



Ano Gás 2009/2010

Índice

1	Introdução	3
2	Caracterização da Empresa.....	4
3	Características do Gás Natural.....	5
4	Pressão de Fornecimento	6
5	Qualidade de Serviço Técnica.....	7
	Interrupções de Fornecimento.....	7
6	Qualidade de Serviço Comercial	9
	Atendimento Presencial	9
	Atendimento Telefónico.....	10
	Frequência de Leituras de Contadores.....	10
	Situações de Emergência.....	14
	Assistências Técnicas	15
	Pedidos de Informação.....	16
	Activações de Fornecimento	18
	Visitas Combinadas.....	19
	Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	20
	Reclamações.....	21
	Compensações Pagas	22
	Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais.....	22
7	Descrição das acções mais relevantes para o cumprimento do RQS	24



1 Introdução

O Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) definido pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), estabelece que a **Sonorgás, SA**, enquanto Comercializadora de Último Recurso Retalhista (CURr) e enquanto Operador de Rede de Distribuição (ORD) deve apresentar no final de cada ano gás um Relatório da Qualidade de Serviço prestado.

A **Sonorgás, SA** vem assim apresentar o seu Relatório da Qualidade de Serviço relativo ao ano gás 2009-2010, que engloba o período de 01 de Julho de 2009 a 30 de Junho de 2010.

O presente relatório visa avaliar o desempenho da empresa 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 desempenho da empresa a um nível global da Qualidade do Serviço prestado.

Sempre que tal seja possível e aplicável, a informação apresentada será discriminada por concelho, nível de pressão e por classe de consumo. Também, sempre que seja possível efectuar-se-á comparação com os resultados do ano gás anterior.

Do presente documento irão constar mais seis capítulos:

- ✧ Caracterização da Empresa;
- ✧ Características do Gás Natural;
- ✧ Pressão de Fornecimento;
- ✧ Qualidade de Serviço Técnica;
- ✧ Qualidade de Serviço Comercial;
- ✧ Descrição das Acções mais relevantes para o cumprimento do RQS.



2 Caracterização da Empresa

A área de concessão da **Sonorgás, SA** abrange os seguintes concelhos:

- * Arcos de Valdevez;
- * Macedo de Cavaleiros,
- * Mirandela;
- * Peso da Régua (que inclui já Santa Marta de Penaguião);
- * Ponte da Barca;
- * Pova de Lanhoso.

A rede de distribuição caracteriza-se como sendo uma rede de baixa pressão e tem crescido progressivamente desde 2005, até à presente data. Actualmente, a rede de distribuição da **Sonorgás, SA** conta já com uma dimensão de **≈ 195 km** e abastece **cerca de 8700** Clientes.

A tabela seguinte apresenta por pólo e classe de consumo a distribuição do número de Clientes no ano gás 2009-2010.

Tabela 1 - Número de Clientes por Pólo de Consumo no ano gás 2009-2010

Pólo	Domésticos	Não Domésticos C ≤	Não Domésticos 10.000	Não Domésticos C >	Total
		10.000 m ³ (n)	m ³ < C ≤ 2.000.000 m ³ (n)	2.000.000 m ³ (n)	
AVV / PTB	1878	117	20	0	2015
MCD	1208	34	15	0	1257
MDL	2306	45	21	0	2372
PRG / SMP	1518	64	12	0	1594
PVL	1410	45	12	0	1467
					8705



3 Características do Gás Natural

O Gás Natural (GN) que chega às Unidades Autónomas de Gás (UAG) da **Sonorgás, SA** 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 GN que chega às nossas UAG são as apresentadas nas tabelas 2 e 3, respectivamente:

Tabela 2 - Caracterização do Gás Natural Liquefeito (GNL)

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)	54,752 MJ/kg
Poder Calorífico Inferior (PCI)	49,489 MJ/kg

Tabela 3 - Composição do GNL recepcionado nas UAG

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



4 Pressão de Fornecimento

O RQS estipula que “Os níveis de pressão do gás natural do SNGN devem assegurar um contínuo funcionamento das infra-estruturas, atendendo aos limites de pressão do bom funcionamento das mesmas e dos equipamentos dos clientes.”

Assim, a **Sonorgás, SA** enquanto ORD deve monitorizar a pressão de fornecimento e nesse sentido desenvolveu uma metodologia, previamente enviada à ERSE, definida na IT15 - Monitorização de Pressão nas Redes de GN em BP. No período em análise foram realizadas 60 acções de monitorização em pontos permanentes, das quais não resultou nenhuma situação anómala; pelo que não houve qualquer necessidade de intervenção.



5 Qualidade de Serviço Técnica

A informação que deve constar no presente relatório relativamente à avaliação da qualidade de serviço técnica prende-se na sua essência com a “Continuidade de Serviço”. Este indicador está relacionado com a ocorrência de interrupções de fornecimento.

O RQS define uma interrupção de fornecimento de gás natural como sendo “a 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 apresentado na tabela seguinte.

Tabela 4 - Classes de Interrupções

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

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/Clientes);
- * Duração Média das Interrupções (minuto/interrupção);
- * Duração de Interrupções.

Tabela 5 - Distribuição das Interrupções

Classe de Clientes	N.º Interrupções				N.º médio de interrupções por 1000 Clientes (interrupção/1000 Clientes)				Duração Média de Interrupções por Cliente (minuto/Clientes)				Duração Média das Interrupções (minuto/interrupção)			
	NC		C		NC		C		NC		C		NC		C	
	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
ND ≤ 10.000 m ³	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.000 m ³ < ND ≤ 2.000.000 m ³	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Tabela 6 - Distribuição Temporal das Interrupções

Classe		Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun
Não Controlável (NC)	Prevista (P)	0	0	0	0
	Acidental (A)	0	0	0	0
Controlável (C)	Prevista (P)	0	0	0	0
	Acidental (A)	0	0	0	0

Das tabelas 5 e 6 é possível verificar que para o ano gás 2009-2010 **não se registaram interrupções de fornecimento**, nas redes de distribuição da empresa.



6 Qualidade de Serviço Comercial

A qualidade de serviço comercial é avaliada com base nas disposições do RQS e traduz a qualidade no contacto com o Cliente, bem como a capacidade de resposta às suas solicitações.

Os indicadores definidos pela ERSE para esta avaliação relacionam-se com:

- * Atendimento Presencial;
- * Atendimento Telefónico;
- * Leituras;
- * Situações de Emergência;
- * Assistência Técnica;
- * Pedidos de Informação;
- * Activação de Fornecimento;
- * Restabelecimento do Fornecimento;
- * Reclamações;
- * Compensações pagas;
- * Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais.

Para os indicadores acima apresentados foram definidos pela ERSE padrões mínimos de cumprimento.

Atendimento Presencial

No decorrer do presente ano gás foram monitorizados todos os Centros de Atendimento (CA) da **Sonorgás, SA**, que estão localizados em Arcos de Valdevez, Macedo de Cavaleiros, Mirandela e Povia de Lanhoso.

Tal como aconteceu no período anterior, *Mirandela* e *Macedo de Cavaleiros* foram os CA que tiveram mais afluência, sendo o número de atendimentos de **5.056** e **5.094**, respectivamente.



Ilustração 1 - Atendimentos Presenciais com um T_{espera} até 20 minutos



Da ilustração anterior, verifica-se que tal como no ano gás 2008-2009, o indicador “Tempo de Espera no Atendimento Presencial até 20 minutos” foi cumprindo em todos os CA para o período em análise.

Atendimento Telefónico

O RQS prevê a monitorização do indicador “Atendimentos Telefónicos com um tempo de espera inferior a 60 segundos” ao qual está associado um padrão de cumprimento de pelo menos 85%.

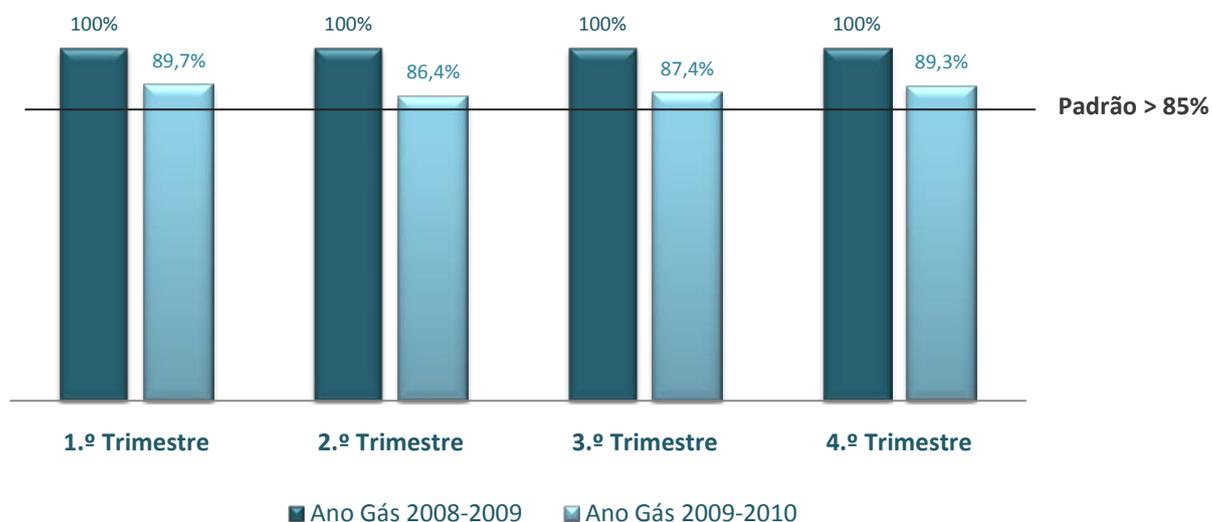


Ilustração 2 - Atendimentos Telefónicos com um $t_{espera} < 60$ segundos

Comparativamente ao ano gás anterior, denotou-se um decréscimo no desempenho da **Sonorgás, SA**, tendo sido possível, de igual forma, garantir o cumprimento do padrão.

A alteração da central telefónica é uma das justificações para os valores do indicador no ano gás 2009-2010. Outra das justificações foi o aumento do número de chamadas telefónicas; no ano gás 2008-2009 foram recebidas 5.059 chamadas telefónicas, enquanto para o período em análise foram recebidas 10.519.

Frequência de Leituras de Contadores

A **Sonorgás, SA** conforme informação fornecida à ERSE não consegue monitorizar o indicador “Frequência de Leituras de Contadores”, de acordo com o definido no RQS.

Pelo facto de este indicador ter vindo a suscitar diversas dificuldades na sua implementação, a ERSE ficou de alterar o mesmo e até que tal se verifique ficou acordado, a **Sonorgás, SA**, fornecer os dados que tem disponíveis relativamente a este indicador, mesmo que não traduzam a informação solicitada pela ERSE.

Desta forma, apresentam-se nas ilustrações seguintes, a relação, para cada pólo de consumo, entre o número de Clientes existentes no mês e o número de leituras efectuadas.





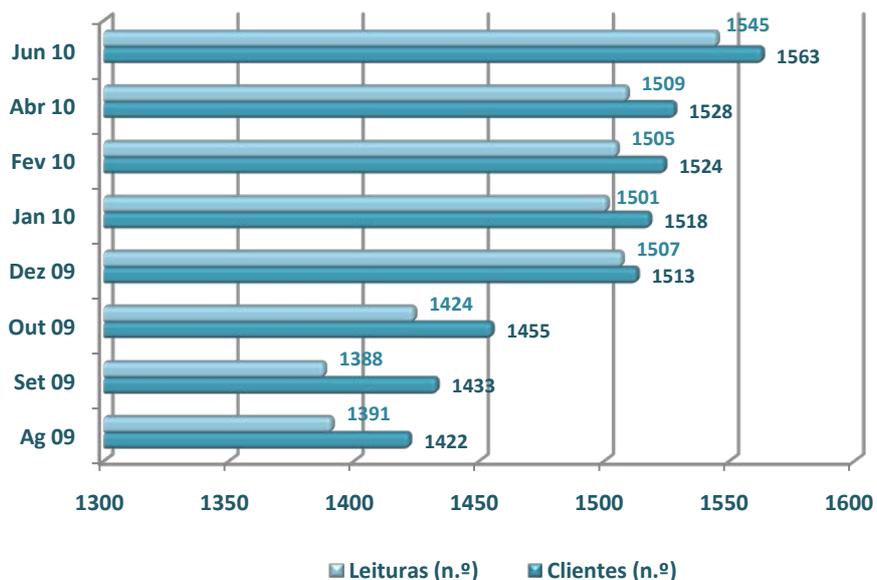


Ilustração 3 - N.º de leituras vs N.º Clientes, durante o ano gás 2009-2010, em Peso da Régua & Sta. Marta de Penaguião

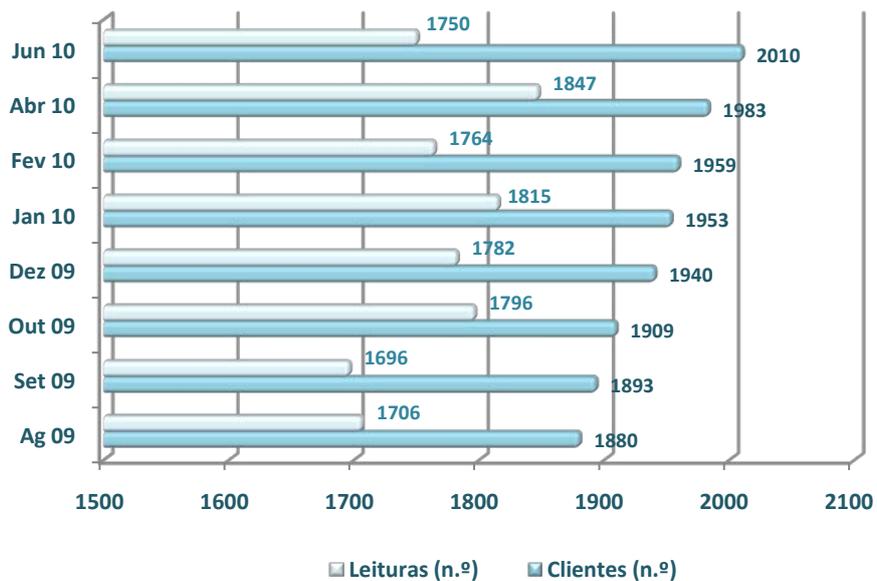


Ilustração 4 - N.º de leituras vs N.º Clientes, durante o ano gás 2009-2010, em Ponte da Barca & Arcos de Valdevez



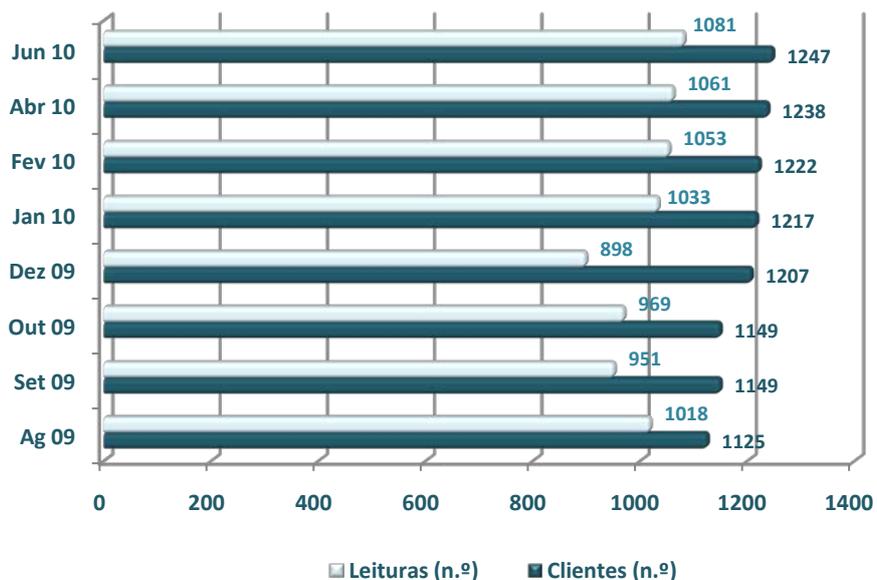


Ilustração 5 - N.º de leituras vs N.º Clientes, durante o ano gás 2009-2010, em Macedo de Cavaleiros

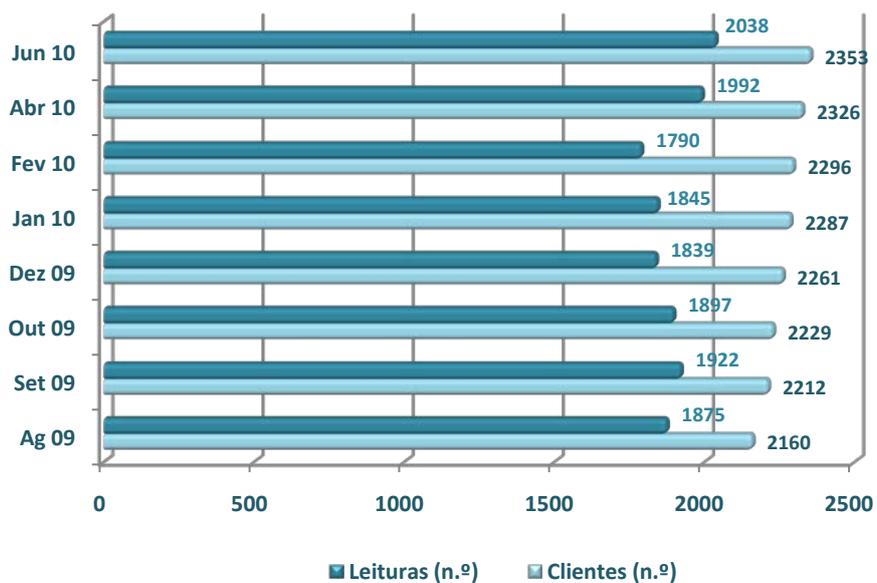


Ilustração 6 - N.º de leituras vs N.º Clientes, durante o ano gás 2009-2010, em Macedo de Cavaleiros



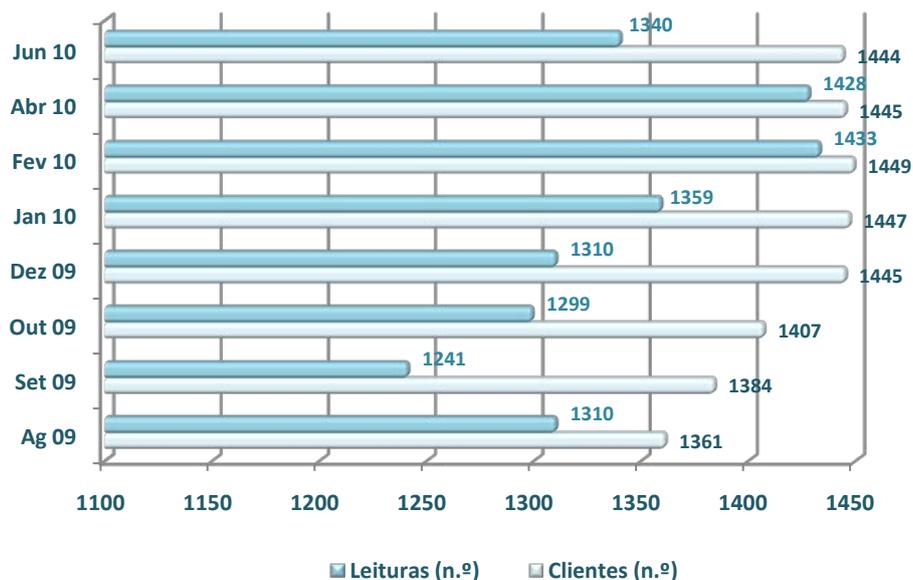


Ilustração 7 - N.º de leituras vs N.º Clientes, durante o ano gás 2009-2010, em Povoia de Lanhoso

Situações de Emergência

Consideram-se situações de emergência, aquelas em que se encontram em risco pessoas ou bens. O RQS define que o “Tempo de Resposta a Situações de Emergência” deve ser inferior a 60 minutos em, pelo menos, 80% das situações consideradas de emergência.

Na tabela seguinte encontram-se apresentadas o número de situações de emergência, para os dois últimos anos gás; onde se pode ver que face ao período homologado houve um acréscimo considerável de situações desta natureza.

Tabela 7 - Número de Situações de Emergência para os anos gás 2008-2009 e 2009-2010

	1.º Trim	2.º Trim	3.º Trim	4.º Trim	Ano Gás Acumulado
Ano Gás 2008 - 2009	0	9	2	7	18
Ano Gás 2009 - 2010	57	19	31	14	121



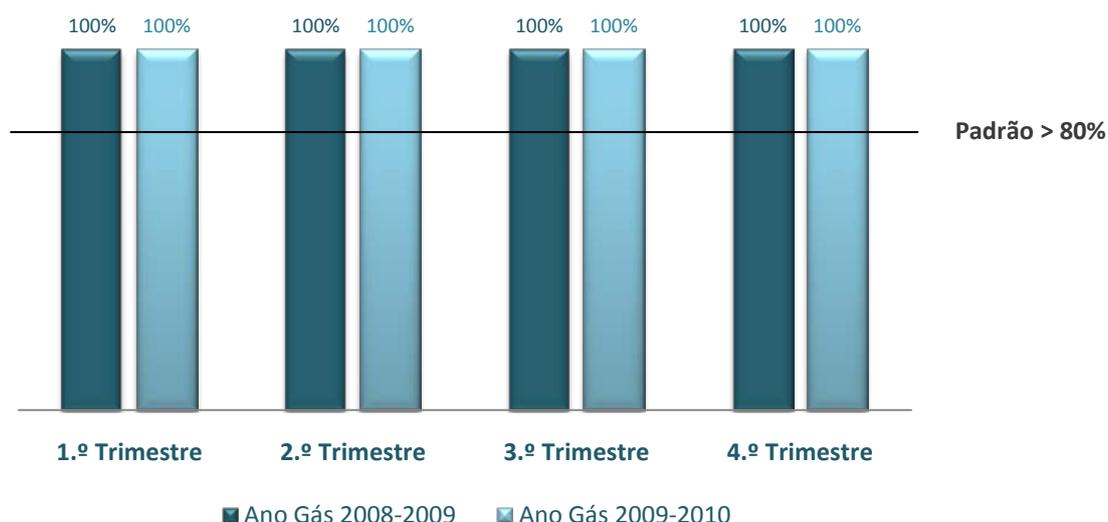


Ilustração 8 - Percentagem de Situações de Emergência com tempo resposta até 60 minutos

Do total de situações de emergência registadas, 100% tiveram um tempo de resposta até 60 minutos, tendo-se assim, cumprido o padrão.

Assistências Técnicas

O tempo de resposta a situações de avaria na alimentação individual da instalação do cliente refere-se ao tempo de chegada dos técnicos à instalação do Cliente.

O indicador “número Total de Assistências Técnicas efectuadas” deve ser avaliado para Clientes Domésticos e para Clientes Não Domésticos. Para a primeira classe de Clientes o ORD deve resolver pelo menos 90% das situações em 4 horas. Para a segunda classe de Clientes, 90% das situações devem ser resolvidas num prazo máximo de 3 horas.

De seguida encontram-se apresentadas os dados relativos às assistências técnicas efectuadas a Clientes Domésticos e Não Domésticos, para o ano gás 2008-2009 e para o período em análise.

Tabela 8 - Número de Assistências Técnicas

N.º Assistências Técnicas		Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun	Ano Gás Acumulado
Ano gás 2008-2009	Clientes Domésticos	23	34	94	76	269
	Clientes não Domésticos	0	5	26	11	
Ano gás 2009-2010	Clientes Domésticos	61	12	59	16	166
	Clientes não Domésticos	12	3	2	1	

Da análise da tabela 8 denota-se o decréscimo do número de assistências técnicas em relação ao período homólogo.



Através das ilustrações seguintes poderá ver-se que as metas definidas no RQS para este indicador foram cumpridas, uma vez que os tempos de resposta foram cumpridos para a totalidade das assistências.

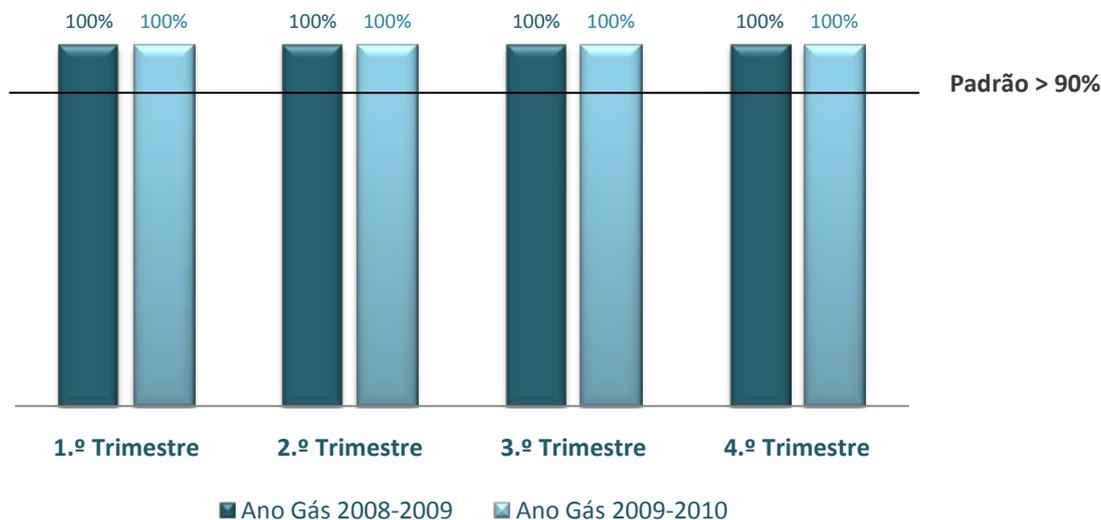


Ilustração 9 - Percentagem de Assistências Técnicas a Clientes Domésticos resolvidas em 4 horas

Ilustração 10 - Percentagem de Assistências Técnicas a Clientes Domésticos resolvidas em 4 horas

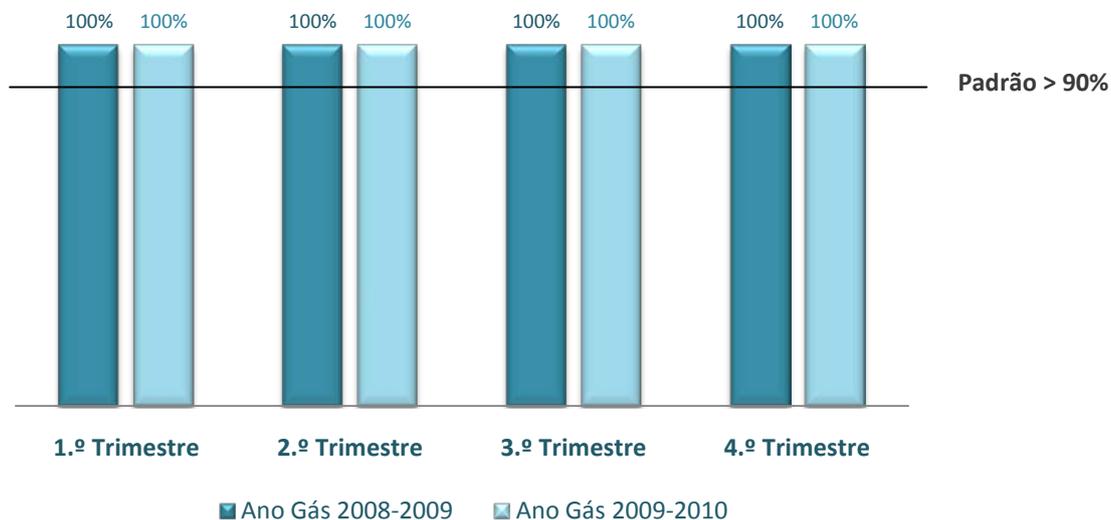


Ilustração 11 - Percentagem de Assistências Técnicas a Clientes Não Domésticos resolvidas em 3 horas

Pedidos de Informação

A Sonorgás, SA no final do ano gás em causa registou **490** pedidos de informação, sendo que destes somente **1 foi por escrito**. A grande maioria dos pedidos foram efectuados presencial ou telefonicamente nos CA, tendo sido respondidos de forma imediata. O único pedido de informação por escrito teve um prazo de resposta de 14 dias úteis. Desta forma, **foi possível cumprir o objectivo**



definido no RQS pois todos os pedidos de informação foram respondidos num prazo máximo de 15 dias úteis.

Houve um acréscimo bastante acentuado relativamente ao ano gás 2008-2009, como pode ver-se através da tabela seguinte.

Tabela 9 - Número de Pedidos de Informação para os anos gás 2008-2009 e 2009-2010

	1.º Trim	2.º Trim	3.º Trim	4.º Trim	Ano Gás Acumulado
Ano Gás 2008 - 2009	4	10	8	10	32
Ano Gás 2009 - 2010	155	191	84	60	490

A tipificação dos pedidos de informação está ilustrada nas figuras seguintes:

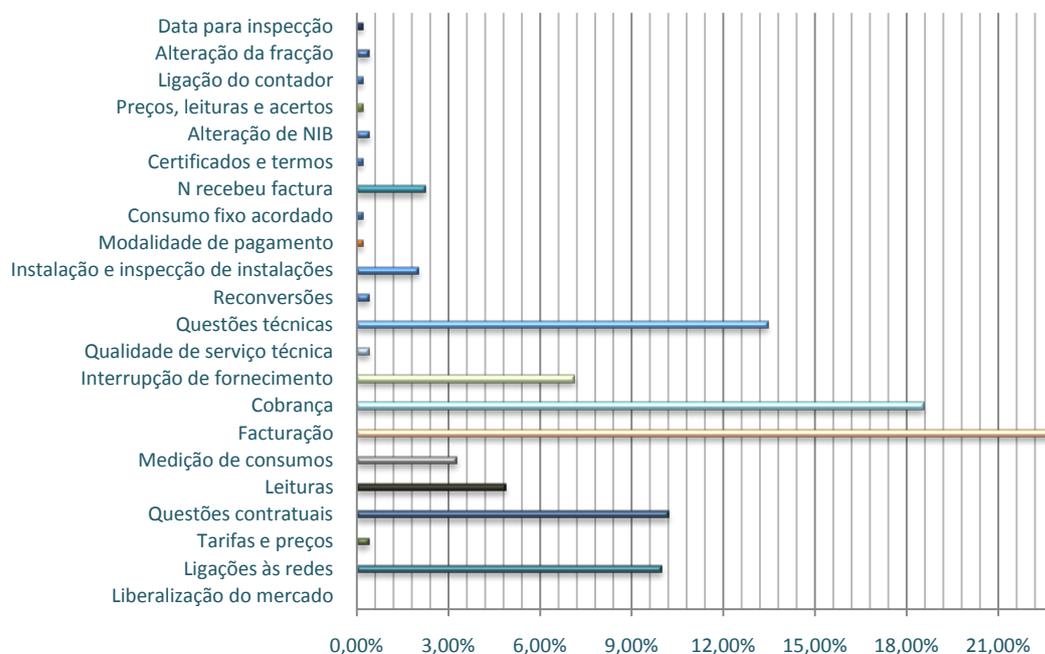


Ilustração 12 - Tipificação dos Pedidos de Informação



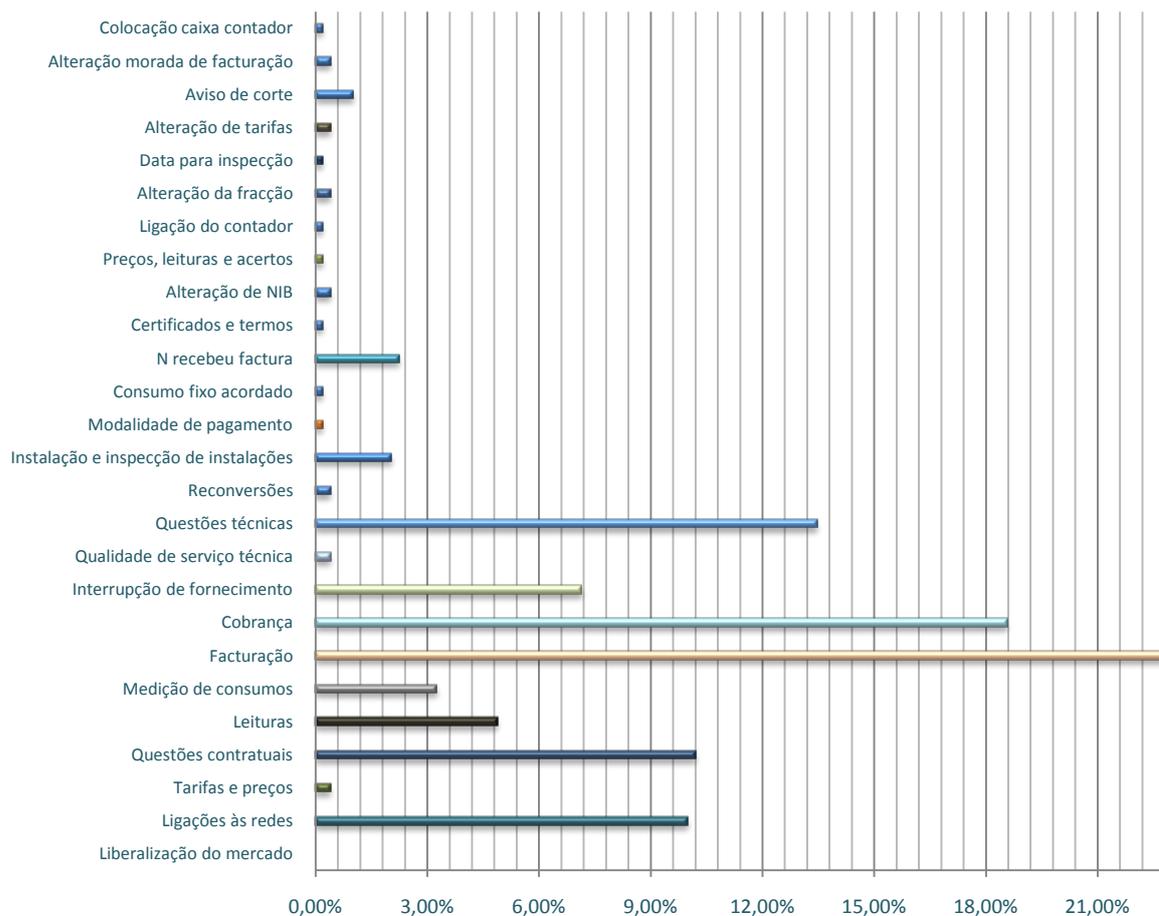


Ilustração 13 - Tipificação dos Pedidos de Informação no CURR

Activações de Fornecimento

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

De acordo com o RQS, O ORD deve garantir aos Clientes Domésticos ou Pequenas empresas, que a visita combinada para activação de fornecimento é agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a activação de fornecimento é solicitada, caso contrário confere ao Cliente o direito a uma compensação prevista no mesmo regulamento.

Tabela 10 - Número de Activações de Fornecimento

	1.º Trim	2.º Trim	3.º Trim	4.º Trim	Ano Gás Acumulado
Ano Gás 2008 - 2009	735	574	568	654	2531
Ano Gás 2009 - 2010	451	419	186	150	1206



Através da tabela anterior, pode visualizar-se um decréscimo do número de activações de fornecimento em relação ao ano gás 2008-2009.

Tabela 11 - Activações de Fornecimento realizadas fora de prazo e Compensações pagas no ano gás 2009-2010

	1.º Trim	2.º Trim	3.º Trim	4.º Trim	Ano Gás Acumulado
N.º total de activações de fornecimento realizadas até 3 dias úteis após a solicitação	451	419	186	150	1206
N.º de Compensações pagas por não cumprimento do prazo de activação de fornecimento	0	0	0	0	0
Montante das Compensações pagas por não cumprimento do prazo de activação de fornecimento	0	0	0	0	0

No período em análise foram realizadas **1.206** activações de fornecimento, das quais nenhuma foi realizada fora de prazo, pelo que não houve necessidade de pagar compensações.

Visitas Combinadas

O RQS refere que a marcação das visitas combinadas às instalações dos Clientes ceve ser efectuada por acordo entre o comercializador, o comercializador de último recursos grossista ou o comercializador de último recurso retalhista e o Cliente.

O mesmo regulamento menciona ainda que:

- ✧ O Cliente dever ser previamente informado de todos os encargos associados à realização da visita que lhe sejam imputáveis, bem como do direito a eventuais compensações aplicáveis;
- ✧ O ORD deve iniciar a visita à instalação do Cliente num dos seguintes prazos:
 - ⊕ Num intervalo de tempo previamente combinado, com a duração máxima de duas horas e meia;
 - ⊕ Num intervalo de cinco horas, se o operador garantir um pré-aviso com a antecedência de uma hora, por via telefónica, relativamente ao intervalo de 15 minutos em que é expectável o início da visita.

Como a empresa está disponível quase de forma imediata, durante o primeiro semestre do ano gás 2009-2010 o registo destas situações não ocorreu, pelo que, só vai ser possível apresentar valores para o segundo semestre. A **Sonorgás, SA** disponibiliza aos Clientes as duas modalidades de visita combinada, sendo a primeira a mais usual.

Tabela 12 – Visitas combinadas e Compensações Pagas durante o ano gás 2009-2010

	1.º Trim	2.º Trim	3.º Trim	4.º Trim	Ano Gás Acumulado
--	----------	----------	----------	----------	----------------------



N.º total de visitas combinadas	0	0	186	150	336
N.º total de visitas combinadas realizadas fora dos períodos previstos pelo RQS	0	0	0	0	0
N.º das Compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	0	0	0
Montante das Compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	0	0	0	0	0

Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

A tabela seguinte apresenta o número total de restabelecimentos de fornecimento após facto imputável ao Cliente para os dois últimos anos gás.

Tabela 13 – Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente (anos gás 2008-2009 e 2009-2010)

Restabelecimento de Fornecimento		Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun
Ano gás 2008-2009	Domésticos e Pequenas Empresas	331	137	252	305
	Restantes Clientes	0	0	0	0
	Restabelecimentos urgentes	0	0	0	0
Ano gás 2009-2010	Domésticos e Pequenas Empresas	388	331	429	395
	Restantes Clientes	0	0	0	0
	Restabelecimentos urgentes	0	0	49	35



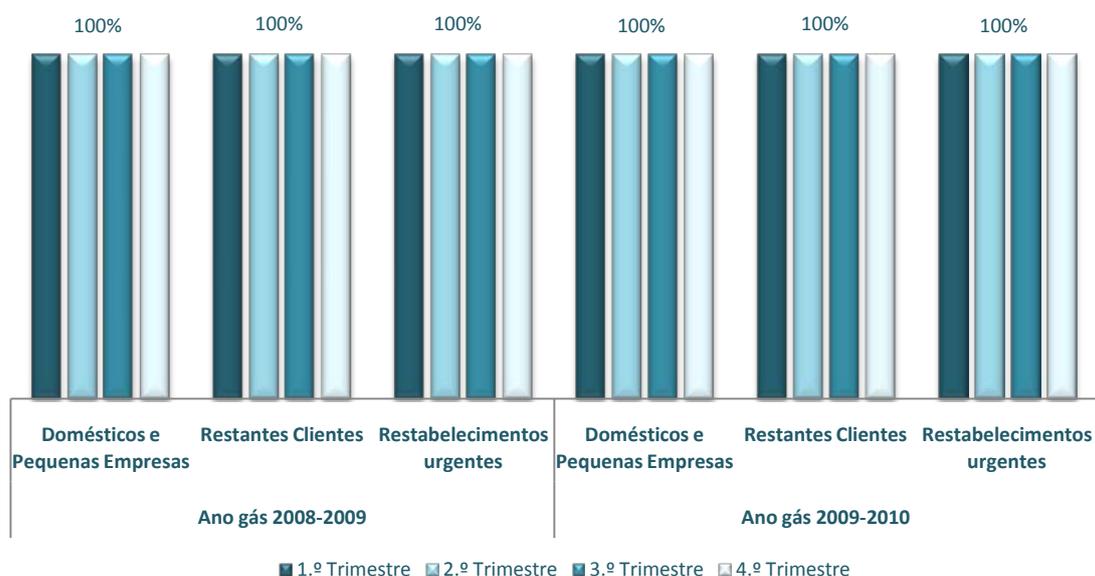


Ilustração 14 - Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente, dentro do prazo regulamentar

Através da ilustração anterior é possível verificar o cumprimento dos prazos para a totalidade dos restabelecimentos de fornecimento. Desta forma, não ocorreram situações susceptíveis de conduzirem ao pagamento de compensações.

Reclamações

Durante o ano gás 2009-2010, registaram-se **130** reclamações por escrito, sendo este um valor muito superior ao do ano gás anterior, em que se registaram **42** (das quais apenas 23 foram por escrito).

Tabela 14 – Reclamações por escrito para os anos gás 2008-2009 e 2009-2010

Reclamações Escritas		Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun
Ano gás 2008-2009	Domésticos	5	1	7	10
	Restantes Clientes	0	0	0	0
Ano gás 2009-2010	Domésticos	25	34	35	36
	Restantes Clientes	0	0	0	0

Tabela 15 – Resposta a Reclamações e Compensações Pagas (ano gás 2009-2010)

	Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun
N.º Total de reclamações respondidas até 20 dias úteis	25	34	35	36
N.º de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	0	0
Montante de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	0	0	0



O tempo médio de resposta às reclamações foi de **8,25 dias úteis**, sendo que o prazo regulamentar é de 20 dias úteis. Da análise das tabelas 14 e 15 pode ver-se que não se verificaram incumprimento no prazo de resposta, não tendo sido, assim, geradas compensações.

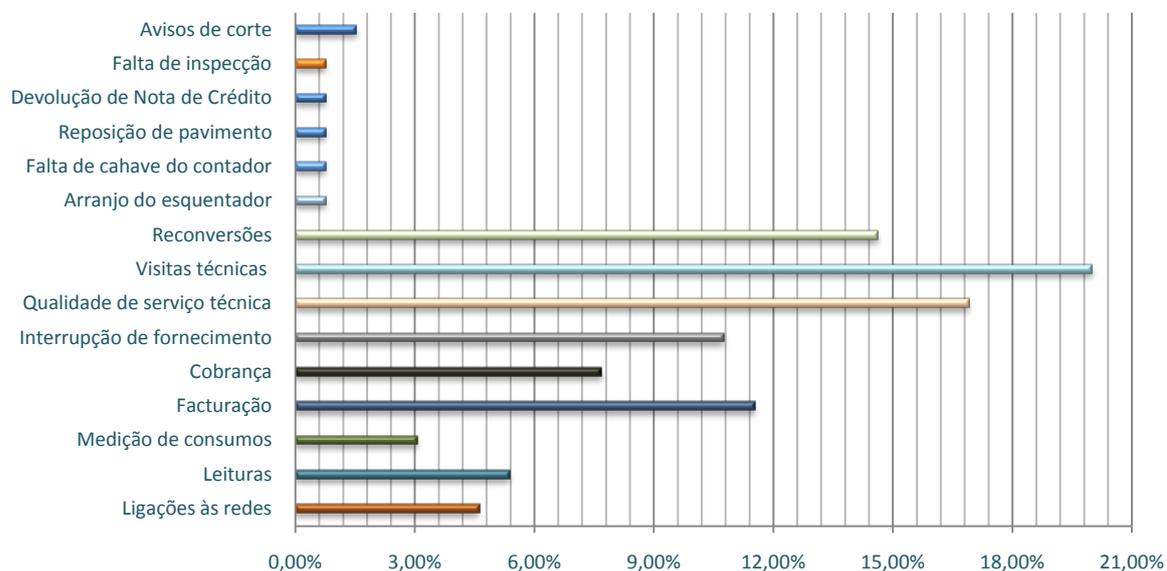


Ilustração 15 - Tipificação das Reclamações, para o ano gás 2009-2010

Compensações Pagas

Durante o ano gás 2009-2010, não se registaram situações que conduzissem à necessidade de pagar compensações quer aos Clientes, quer ao Operador de Rede por incumprimento dos Clientes, como mostra a tabela seguinte.

		Ano gás 2009- 2010
Compensações pagas aos Clientes por incumprimento dos padrões de qualidade comercial	Número	0
	Montante (€)	0
	Por indicador	0
	Por tipo de Cliente	0
	Por nível de pressão	0
Compensações pagas aos Operadores de Rede por incumprimento dos Clientes	Número	0
	Montante (€)	0

Ilustração 16 - Compensações Pagas

Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais

No final do período em análise a **Sonorgás, SA** registava **242** Clientes Prioritários, sendo que a grande maioria está englobado na rubrica “Outro tipo de instalações”, como pode ver-se através da figura seguinte.



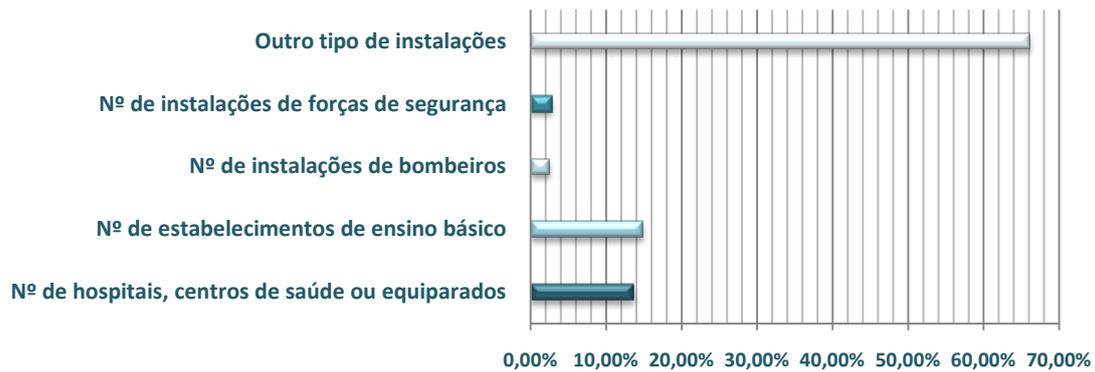


Ilustração 17 - Clientes Prioritários (ano gás 2009-2010)

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



7 Descrição das acções mais relevantes para o cumprimento do RQS

A **Sonorgás, SA** encontra-se a implementar um ERP – MsNavision – para conseguir dar resposta de forma ágil e eficaz dos indicadores associados à monitorização da qualidade de serviço.

A empresa implementou ainda um sistema de desmaterialização de papel, agilizando assim a pesquisa de documentos associados às instalações dos Clientes.

