

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



Ano Gás 2010-2011

---

## 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.....	11
	Situações de Emergência.....	12
	Assistências Técnicas .....	13
	Pedidos de Informação.....	15
	Activações de Fornecimento .....	16
	Visitas Combinadas.....	17
	Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente .....	18
	Reclamações.....	19
	Compensações Pagas .....	21
	Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais.....	21
7	Descrição das acções mais relevantes para o cumprimento do RQS .....	22
8	Principais Conclusões.....	23



## 1 Introdução

O Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) definido pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), estabelece padrões, quer de natureza técnica, quer de natureza comercial a que deve obedecer o serviço prestado pelos intervenientes no Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN)

Neste contexto a **Sonorgás**, 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, que corresponda à tradução da monitorização dos níveis de desempenho obtidos e que descreva as acções promovidas internamente para o cumprimento do RQS.

O presente relatório vem dar cumprimento ao definido no RQS e é referente ao ano gás 2010-2011, que engloba o período de 01 de Julho de 2010 a 30 de Junho de 2011.

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** abrange os seguintes concelhos:

- ✧ Arcos de Valdevez;
- ✧ Macedo de Cavaleiros,
- ✧ Mirandela;
- ✧ Peso da Régua;
- ✧ Santa Marta de Penaguião;
- ✧ Ponte da Barca;
- ✧ Póvoa 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** conta já com uma dimensão de **≈ 250 Km** e abastece **cerca de 10609** Clientes.

A tabela seguinte apresenta por pólo e classe de consumo a distribuição do número de Clientes no ano gás 2010-2011.

**Tabela 1 - Número de Clientes por Pólo de Consumo no ano gás 2010-2011**

Pólo	Domésticos	Não Domésticos C ≤	Não Domésticos 10.000	Não Domésticos C >	Total
		10.000 m <sup>3</sup> (n)	m <sup>3</sup> < C ≤ 2.000.000 m <sup>3</sup> (n)	2.000.000 m <sup>3</sup> (n)	
AVV / PTB	2245	135	18	0	2398
MCD	1455	22	6	0	1503
MDL	2662	51	7	0	2720
PRG / SMP	2115	85	6	0	2206
PVL	1722	55	5	0	1782
					<b>10609</b>



### 3 Características do Gás Natural

O Gás Natural (GN) que chega às Unidades Autónomas de Gás (UAG) 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 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	444,977 kg/m <sup>3</sup>
Densidade do GN (condições PTN)	0,790 kg/m <sup>3</sup> (n)
Temperatura do GNL	-155,261 °C
Pressão	1 Bar
Poder Calorífico Superior (PCS)	54,759 MJ/kg
Poder Calorífico Inferior (PCI)	49,489 MJ/kg

Tabela 3 - Composição do GNL recepcionado nas UAG

Composição do GNL	% Mole
Metano	91,488
Etano	5,928
Propano	2,067
Normal Butano	0,217
Iso Butano	0,265
Normal Pentano	0,003
Neo Pentano	0,000
Iso Pentano	0,003
Hexano	0,000
Dióxido de Carbono	0,000
Azoto	0,029



#### **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** 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, divididas igualmente pelos quatro trimestres. Das monitorizações efectuadas 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
	Prevista (P) 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 <sup>3</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.000 m <sup>3</sup> < ND ≤ 2.000.000 m <sup>3</sup>	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 2010-2011 **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.

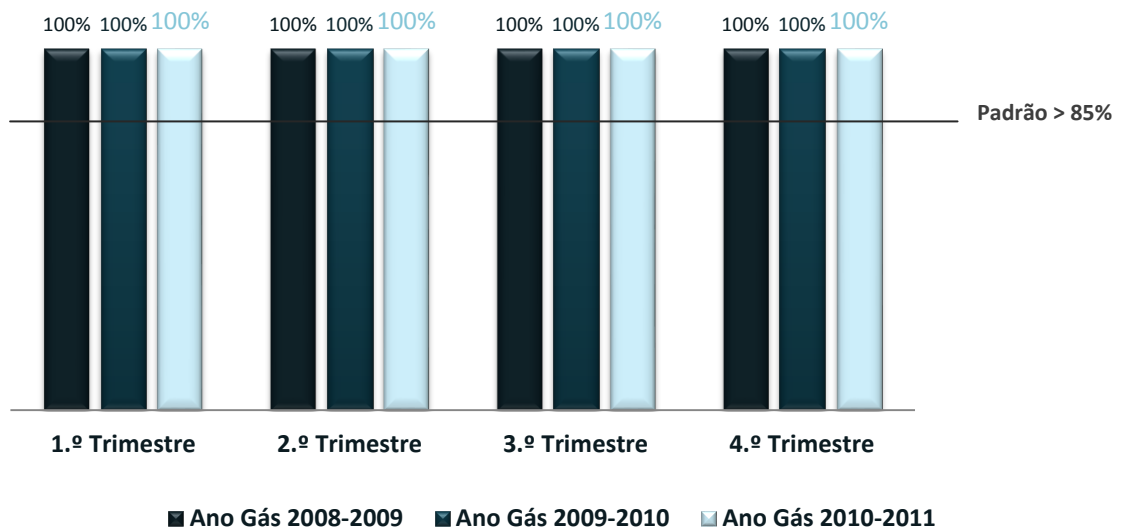
Para os indicadores acima apresentados foram definidos pela ERSE padrões mínimos de cumprimento.

### **Atendimento Presencial**

No decorrer do presente ano gás foram monitorizados todos os Centros de Atendimento (CA) da **Sonorgás**, que estão localizados em Arcos de Valdevez, Macedo de Cavaleiros, Mirandela, Peso da Régua e Povoia 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 **6.119** e **5.299**, respectivamente.





#### Ilustração 1 - atendimentos presenciais com um T<sub>espera</sub> até 20 minutos

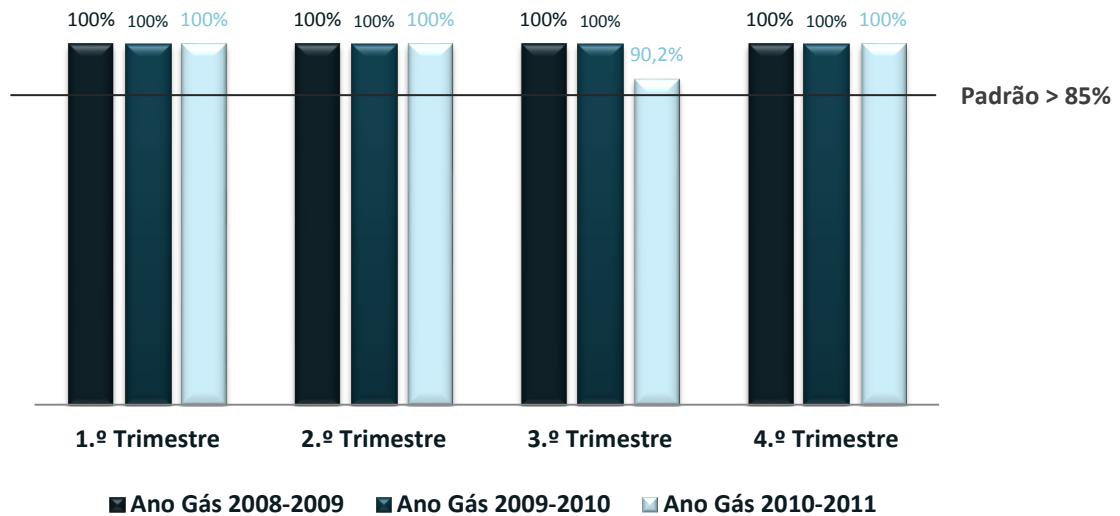
Da ilustração anterior, verifica-se que tal como nos anos gás anteriores, o indicador “Tempo de Espera no Atendimento Presencial até 20 minutos” foi cumprido em todos os CA.

No período de tempo em análise a monitorização deste tema não foi possível de se efectuar com separação entre actividade (CURR e ORD). No entanto partir de 1 de Julho de 2011, a empresa implementou procedimentos que irão permitir para o ano gás 2011-2012 apresentar a informação desagregada por actividade.

#### 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<sub>espera</sub> < 60 segundos

Comparativamente aos anos gás anteriores, denotou-se um decréscimo no desempenho da **Sonorgás**, que decorreu da ausência temporária de um Colaborador no atendimento telefónico e do considerável aumento de chamadas recebidas; pois para período homólogo foram registadas **10.519** chamadas telefónicas e para o período em análise **16.282**.

Apesar de ter sido possível o cumprimento do requisito, a organização entende que este tema é um ponto fraco e para tal está a analisar a possibilidade de duplicar o número de colaboradores afectos ao atendimento telefónico.

No que respeita à separação das actividades está em curso um estudo para avaliar a solução que deve ser implementada para tornar viável apresentar resultados segmentados por actividade.

#### **Frequência de Leituras de Contadores**

Conforme informação fornecida à ERSE, a organização não consegue monitorizar o indicador “Frequência de Leituras de Contadores”, de acordo com o definido no RQS.

Actualmente, a impossibilidade de reportar a informação tal como estabelecido resulta de atrasos na implementação da aplicação **Business Analytics (BA)** que a empresa está a desenvolver. Será esta aplicação que permitirá obter a informação tal como pretendido.

Assim a **Sonorgás**, tal como ficou acordado, irá fornecer os dados que tem disponíveis relativamente a este indicador, mesmo que não traduzam a informação solicitada pela ERSE. A ilustração seguinte traduz o número de leituras realizadas ao longo do ano gás em Clientes com Consumo <10.000 m<sup>3</sup>.



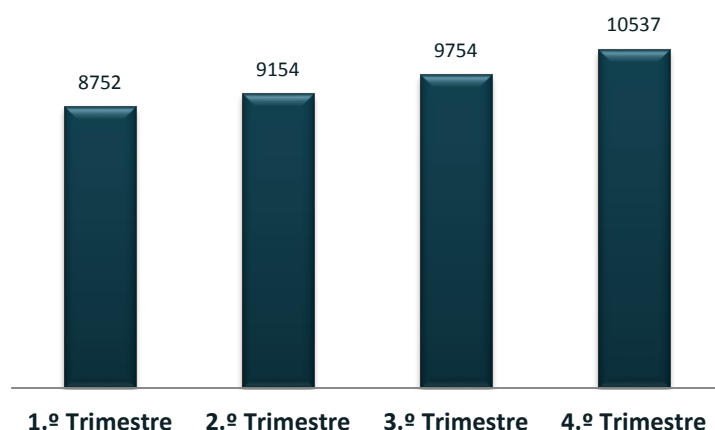


Ilustração 3 - N.º de leituras realizadas por durante o ano gás 2010-2011, em Clientes com Consumo <10.000 m<sup>3</sup>

### 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, 85% das situações consideradas de emergência.

Na tabela seguinte encontram-se apresentadas o número de situações de emergência, para os três últimos anos gás; onde se pode ver que face aos períodos homologo houve um decréscimo de  $\approx 43,81\%$  de situações desta natureza.

Tabela 7 – Número de Situações de Emergência para os anos gás 2008 - 2009, 2009 - 2010 e 2010 - 2011

	Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun	Ano Gás Acumulado
Ano Gás 2008 – 2009	0	9	2	7	<b>18</b>
Ano Gás 2009 – 2010	57	19	31	14	<b>121</b>
Ano Gás 2010 – 2011	21	20	9	3	<b>53</b>



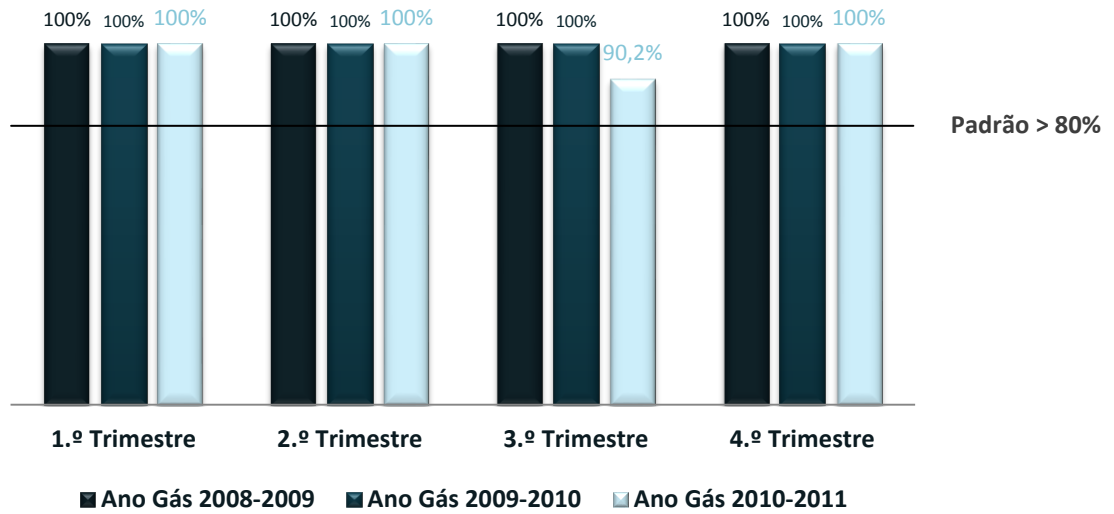


Ilustração 4 - Percentagem de Situações de Emergência com tempo resposta até 60 minutos

Do total de situações de emergência registadas, somente 1 não cumpriu o tempo de resposta até 60 minutos. Ainda assim, manteve-se o cumprimento do 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 os anos gas anteriores e para o ano gás 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	Cientes Domésticos	23	34	94	76	269
	Cientes não Domésticos	0	5	26	11	
Ano gás 2009-2010	Cientes Domésticos	61	12	59	16	166
	Cientes não Domésticos	12	3	2	1	
Ano gás 2010-2011	Cientes Domésticos	126	54	71	68	343
	Cientes não Domésticos	6	4	10	4	

Da análise da tabela 8 denota-se o acréscimo 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.

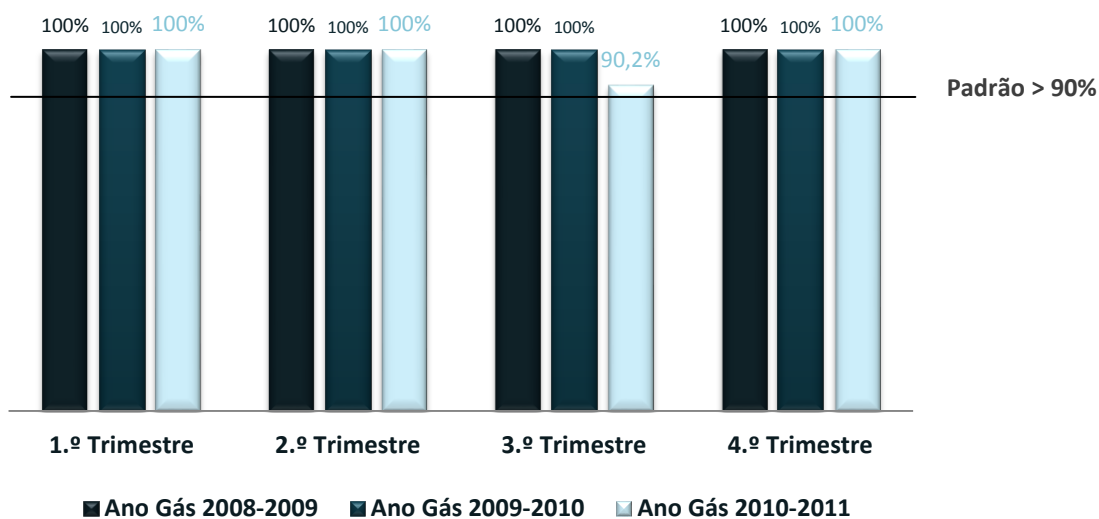


Ilustração 5 - Percentagem de Assistências Técnicas a Clientes Domésticos resolvidas em 4 horas



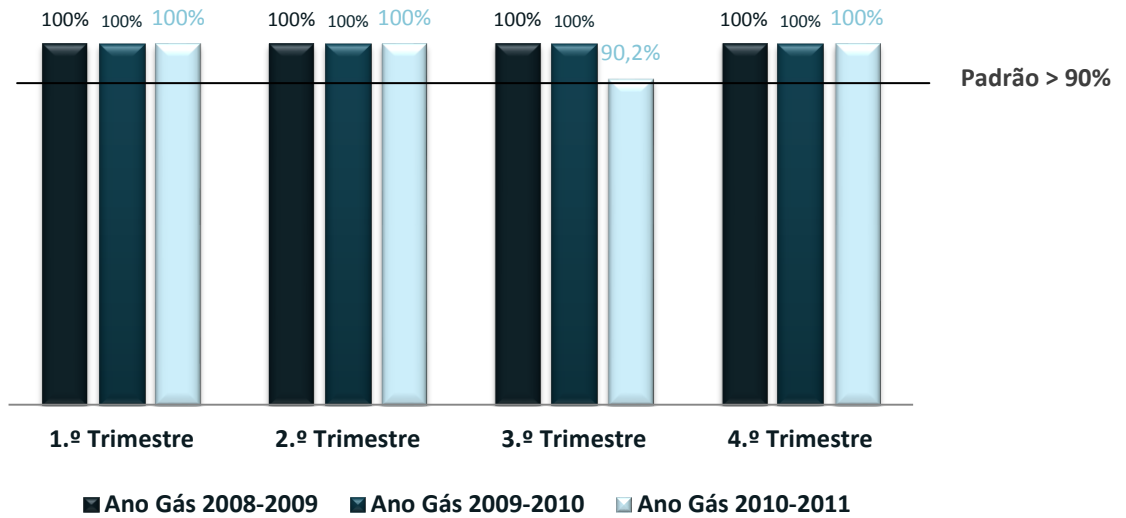


Ilustração 6 - Percentagem de Assistências Técnicas a Clientes Não-domésticos resolvidas em 3 horas

### Pedidos de Informação

A **Sonorgás** no final do ano gás em causa registou **265** pedidos de informação, sendo que nenhum destes foi por escrito. Comparativamente, ao ano gás anterior houve um decréscimo de  $\approx 54,09\%$  no pedido de informações. Na sua totalidade os pedidos foram efectuados de forma presencial nos CA ou telefonicamente, tendo sido respondidos de forma imediata.

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



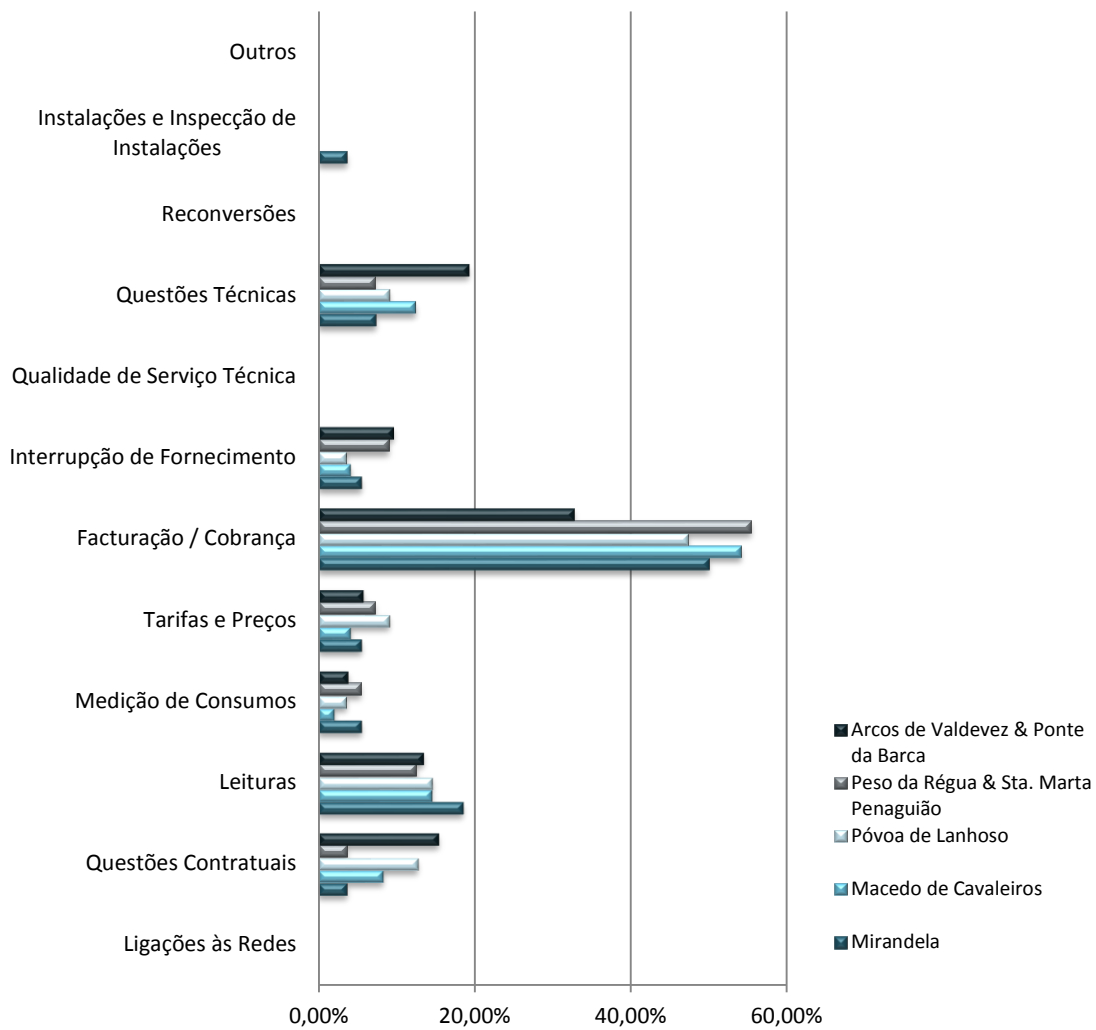


Ilustração 7 - Tipificação dos Pedidos de Informação, por pólo de consumo

### **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 9 - Número de Activações de Fornecimento

	Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun	Ano Gás Acumulado
Ano Gás 2008 - 2009	735	574	568	654	<b>2531</b>
Ano Gás 2009 - 2010	451	419	186	150	<b>1206</b>
Ano Gás 2010 - 2011	367	194	55	138	<b>754</b>

Através da tabela anterior, pode visualizar-se um decréscimo do número de activações de fornecimento em relação aos anos gás anteriores.

Tabela 10 - Activações de Fornecimento realizadas fora de prazo e Compensações pagas no ano gás 2010-2011

	Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun	Ano Gás Acumulado
N.º total de activações de fornecimento realizadas até 3 dias úteis após a solicitação	367	194	55	138	<b>754</b>
N.º de Compensações pagas por não cumprimento do prazo de activação de fornecimento	0	0	0	0	<b>0</b>
Montante das Compensações pagas por não cumprimento do prazo de activação de fornecimento	0	0	0	0	<b>0</b>

No período em análise foram realizadas **754** activações de fornecimento, das quais nenhuma foi realizada fora de prazo, pelo que não houve necessidade de efectuar o pagamento de compensações.

### Visitas Combinadas

O RQS refere que a marcação das visitas combinadas às instalações dos Clientes deve ser efectuada por acordo entre o Comercializador, o Comercializador de Último Recursos Grossista (CURG) ou o Comercializador de Último Recurso Retalhista (CURR) 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.

A **Sonorgás** disponibiliza aos Clientes a primeira modalidade de visita combinada, sendo a segunda também possa ser utilizada (mas de uso menos frequente)

**Tabela 11 – Visitas combinadas e Compensações Pagas durante o ano gás 2010-2011**

	Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun	Ano Gás Acumulado
N.º total de visitas combinadas	367	194	55	138	<b>754</b>
N.º total de visitas combinadas realizadas fora dos períodos previstos pelo RQS	0	0	0	0	<b>0</b>
N.º das Compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	0	0	<b>0</b>
Montante das Compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	0	0	0	0	<b>0</b>

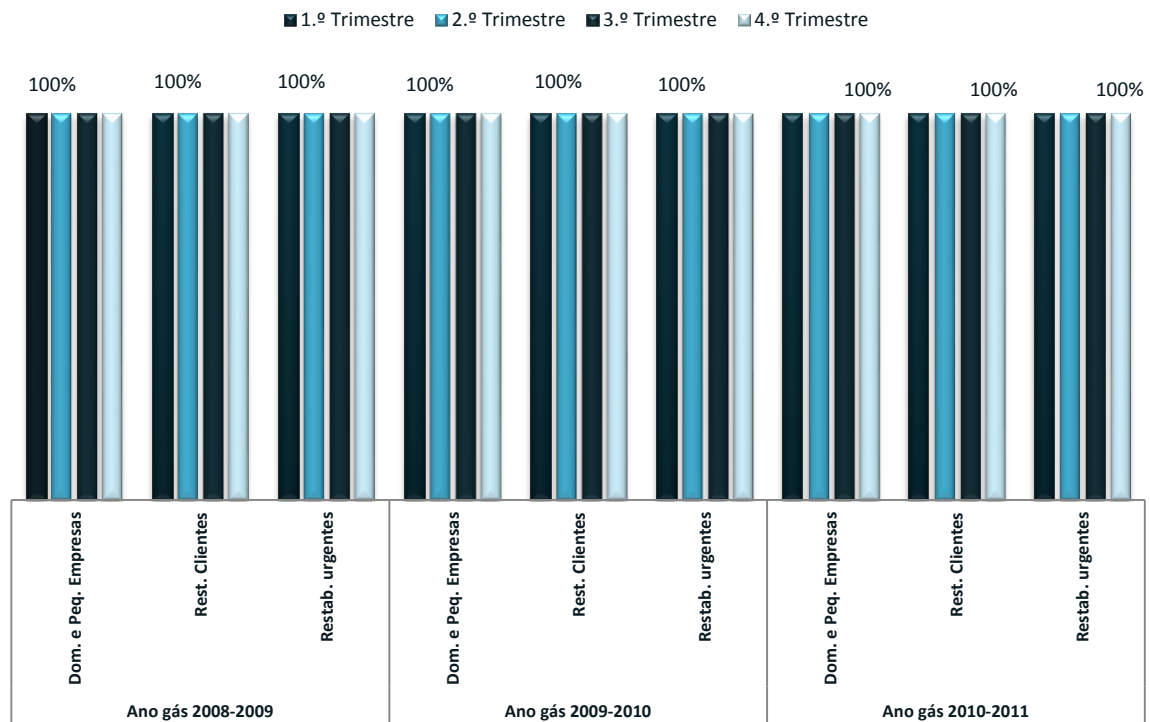
### **Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente**

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

**Tabela 12 – Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente (anos gás 2008-2009, 2009-2010 e 2010-2011)**

Restabelecimento de Fornecimento		Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun	Ano Gás Acumulado
Ano gás 2008-2009	Domésticos e Pequenas Empresas	331	137	252	305	1025
	Restantes Clientes	0	0	0	0	
	Restabelecimentos urgentes	0	0	0	0	
Ano gás 2009-2010	Domésticos e Pequenas Empresas	388	331	429	395	1627
	Restantes Clientes	0	0	0	0	
	Restabelecimentos urgentes	0	0	49	35	
Ano gás 2010-2011	Domésticos e Pequenas Empresas	443	381	20	55	934
	Restantes Clientes	0	0	0	0	
	Restabelecimentos urgentes	19	5	0	11	





**Ilustração 8 - 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 2010-2011, registaram-se **115** reclamações (escritas e telefónicas), sendo este um valor inferior ao do ano gás anterior, em que se registaram  $\approx$  - **11,538%**.

Da totalidade das reclamações recepcionadas somente **4** correspondem ao ORD, tendo-se dividido igualmente pelos, 3.º e 4.º trimestres.



Tabela 13 – Reclamações por escrito para os anos gás 2008-2009, 2009-2010 e 2010-2011

Reclamações Escritas		Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun	Ano Gás Acumulado
Ano gás 2008- 2009	Domésticos	5	1	7	10	23
	Restantes Clientes	0	0	0	0	
Ano gás 2009- 2010	Domésticos	25	34	35	36	130
	Restantes Clientes	0	0	0	0	
Ano gás 2010- 2011	Domésticos	26	29	33	27	115
	Restantes Clientes	0	0	0	0	

Tabela 14 – Resposta a Reclamações e Compensações Pagas (ano gás 2010-2011)

	Jul - Set	Out - Dez	Jan - Mar	Abr - Jun	Ano Gás Acumulado
N.º Total de reclamações respondidas até 15 dias úteis	26	29	33	27	115
N.º de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	0	0	0
Montante de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	0	0	0	0

O tempo médio de resposta às reclamações foi de **8 dias úteis para o CURR** e de **5,75 dias úteis para o ORD**, sendo que o prazo regulamentar é de 15 dias úteis. Da análise das tabelas 14 e 15 pode ver-se que não se verificaram incumprimentos no prazo de resposta, não tendo sido, assim, geradas compensações.

Da análise às reclamações recepcionadas denota-se que os principais temas que originam este tipo de comportamentos são:

1. Facturação;
2. Cobrança;
3. Interrupção de Fornecimento;
4. Medição de Consumos;
5. Leituras.



### Compensações Pagas

Durante o ano gás 2010-2011, 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.

Tabela 15 - Compensações Pagas

	Ano gás 2010- 2011	
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

### Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais

No final do período em análise a **Sonorgás** registava **21** Clientes Prioritários, sendo que a grande maioria está englobado na rubrica “Hospitais, Centros de Saúde ou outras entidades que prestem serviços equiparados”, como pode ver-se através da figura seguinte.

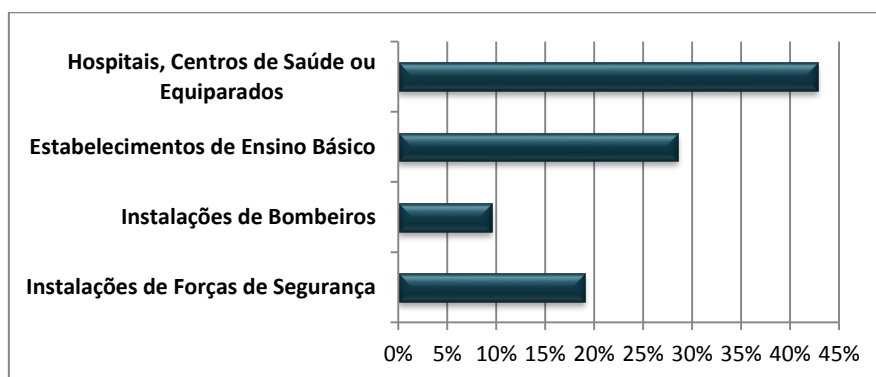


Ilustração 9 - Clientes Prioritários (ano gás 2010-2011)

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



## 7 Descrição das acções mais relevantes para o cumprimento do RQS

A Sonorgás encontra-se a implementar uma aplicação de gestão **BA – Business Analytics** – que irá proporcionar o acesso a informações críticas de negócio em tempo real e uma vasta gama de ferramentas analíticas para o ajudar a gerir, criar e consolidar relatórios e procurar tendências e relações entre os diversos temas de informação. Desta forma, os indicadores relacionados com a qualidade de serviço serão monitorizados com maior agilidade e fiabilidade.

A empresa encontra-se também em fase de desenvolvimento do “**Balcão Digital**” que irá permitir a todos os Clientes (que assim o pretenderem) a consulta dos dados relativos ao seu contrato de fornecimento de gás. Esta será também mais uma forma de interagir com a empresa, pois permitirá o envio de pedidos de informação e registo de reclamações.

Outro desenvolvimento que a **Sonorgás** se encontra a fazer é a possibilidade de os seus Clientes aderirem à modalidade “**Conta Certa**”.

A empresa implementou promoveu ainda um estudo para **Analisar o Impacto da Interrupção de Fornecimento de Gás em Clientes Prioritários**. O estudo abrangeu a totalidade dos Clientes Prioritários (54) existentes na “carteira” do ORD tendo obtido um índice de retorno de 42,59%. Após análise da taxa de retorno, houve relançamento do inquérito por forma presencial aos Clientes que não responderam, tendo os resultados dessa visita sido infrutíferos. Da compilação dos resultados obtidos é perceptível uma grande dificuldade em uniformizar procedimentos e definir um Plano de Actuação; sendo que o estudo permitiu ter o conhecimento de como uma potencial interrupção de fornecimento de gás poderá afectar as diferentes organizações e qual o comportamento que cada uma gostaria de ver implementado por parte da **Sonorgás**.



## **8 Principais Conclusões**

No ano gás em análise a Sonorgás cumpriu os padrões de qualidade de serviço técnico e comercial definidos no Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS).

A Sonorgás não conseguiu ainda apresentar informação sobre “Frequência de Leituras de Contadores” no formato estipulado no RQS. No entanto, a organização publicou a informação que actualmente dispõe. Como explicitado no corpo do relatório, a organização está a desenvolver uma aplicação que permitirá a obtenção da informação pretendida.

No que concerne aos requisitos “Atendimento Presencial” e “Atendimento Telefónico” a organização não publicou neste relatório a informação desagregada por CURr e ORD; sendo que para o primeiro requisito a empresa dispõe já de mecanismos que colmatam a lacuna detectada. Para o segundo requisito estão a ser analisadas algumas soluções que permitam a obtenção da informação desagregada.

