

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



Ano Gás 2011-2012

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.....	14
	Ativações de Fornecimento.....	14
	Visitas Combinadas.....	15
	Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	17
	Reclamações.....	17
	Compensações Pagas	19
	Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais.....	19
7	Descrição das ações mais relevantes para o cumprimento do RQS	20
8	Principais Conclusões.....	22



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 2011-2012, que engloba o período de 01 de Julho de 2011 a 30 de Junho de 2012.

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. Atualmente, a rede de distribuição da **Sonorgás** conta já com uma dimensão de **≈ 255 Km** e abastece **cerca de 12.723** Clientes.

A tabela seguinte apresenta por pólo a distribuição da rede construída e do número de Clientes no ano gás 2011-2012.

Tabela 1 – Distribuição de Rede construída e Número de Clientes por Pólo de Consumo no ano gás 2011-2012

Pólo	Rede (ml)		Clientes ORD		Clientes CURr	
	Ano Gás 11/12		Ano Gás 11/12		Ano Gás 11/12	
	1º Sem.	2º Sem.	1º Sem.	2º Sem.	1º Sem.	2º Sem.
	Jul/Dez11	Jan/Jun12	Jul/Dez11	Jan/Jun12	Jul/Dez11	Jan/Jun12
Arcos de Valdevez / Ponte da Barca	3.229	4.920	2.573	2.772	2.562	2.586
Macedo de Cavaleiros	2.517	2.885	1.670	1.740	1.657	1.640
Mirandela	1.855	2.667	3.085	3.274	3.069	3.206
Póvoa do Lanhoso	1.428	3.313	2.000	2.129	1.989	2.057
Peso da Régua /Sta Marta Penaguião	5.002	2.995	2.626	2.808	2.605	2.770
Total	14.031	16.781	11.954	12.723	11.882	12.259



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 GNL 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	444,582 kg/m ³
Densidade do GN (condições PTN)	0,789 kg/m ³ (n)
Temperatura do GNL	-155,386 °C
Pressão	1 Bar
Poder Calorífico Superior (PCS)	54,767 MJ/kg
Poder Calorífico Inferior (PCI)	49,495 MJ/kg

Tabela 3 - Composição do GNL recepcionado nas UAG

Composição do GNL	% Mole
Metano	91,828
Etano	5,520
Propano	2,015
Normal Butano	0,289
Iso Butano	0,318
Normal Pentano	0,001
Neo Pentano	0,000
Iso Pentano	0,002
Hexano	0,000
Dióxido de Carbono	0,000
Azoto	0,027



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. Neste contexto, e no período em análise foram realizadas 60 acções de monitorização em **pontos permanentes**, divididas igualmente pelos quatro trimestres. Mensalmente, em cada polo é realizada uma acção de monitorização. Das monitorizações efetuadas não resultou nenhuma situação anómala; pelo que não houve qualquer necessidade de intervenção.

Além da monitorização acima referida, a **Sonorgás** implementou ainda a monitorização dos grandes clientes onde tem corretor de volume com envio de sms. Esta monitorização é com recursos ao software da ITRON “Supervisor+Focus SMS”.

Deste modo, é possível a monitorização do consumo do cliente com intervalos de amostragem de 15 minutos, bem como a pressão a montante e a jusante do regulador de pressão do PRM.

A monitorização a montante do regulador de pressão do PRM, permite-nos ter o valor da pressão no ramal com uma margem de erro mínima a nula.

Sempre que sai do intervalo 2,3-2,7 bar, é despoletada o envio automático de um sms de pressão baixa/pressão alta, respetivamente.

Monitorizamos ainda, a pressão a jusante do regulador de pressão do PRM, permitindo saber se a pressão sai do intervalo pressão de alimentação +/- 30%.

Relativamente, à monitorização em **pontos não permanentes**, a Sonorgás ainda não realizou nenhuma acção no ano gás em causa, mas prevê que no próximo ano gás já tenha esta metodologia implementada. A metodologia a adotar será semelhante à descrita na IT15, mas a realizar-se em pontos não definidos da rede.



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 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 também para o ano gás 2011-2012 **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 Pova de Lanhoso. Na globalidade, a Sonorgás registou em todos os seus CA **16.982** atendimentos presenciais, divididos em 16.710 na CURr e 272 na ORD.

Tal como se tem verificado nos períodos anteriores, os C.A. de *Mirandela* e *Macedo de Cavaleiros* foram os CA que tiveram mais afluência, sendo o número de atendimentos de **7.927** (7768 CURr e 159 ORD) e **6.256** (6143 CURr e 113 ORD), respetivamente.



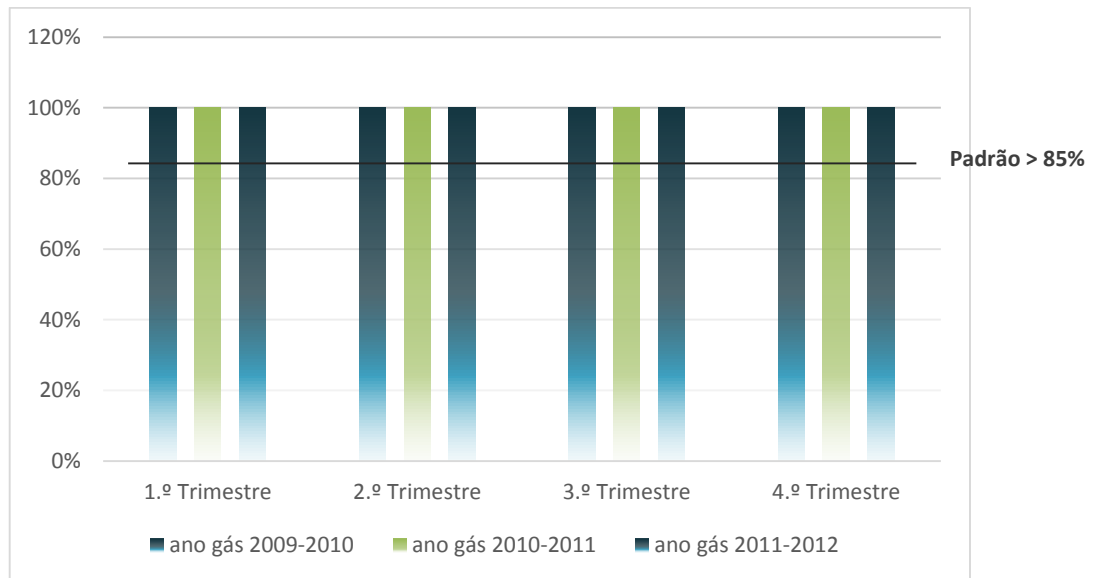


Ilustração 1 - atendimentos presenciais atividade CURr e ORD , com um T_{espera} até 20 minutos

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; quer para a atividade de CURr, quer para a atividade ORD.

Tal como se tem verificado nos anos gás anteriores, também no presente, a **Sonorgás** não dispõe de metodologias auditáveis da monitorização dos atendimentos presenciais nos seus CA. A monitorização deste indicador, estava dependente da reclamação do cliente, caso o tempo de espera fosse superior a 20 minutos.

Na sequência da auditoria que a ERSE realizou ao CA de Mirandela, foi solicitado à **Sonorgás** que para os CA com maior atendimento fossem instalados equipamentos que permitissem uma monitorização rigorosa deste indicador. Atualmente, a empresa encontra-se no mercado a solicitar cotação para a aquisição dos mesmos.

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%.



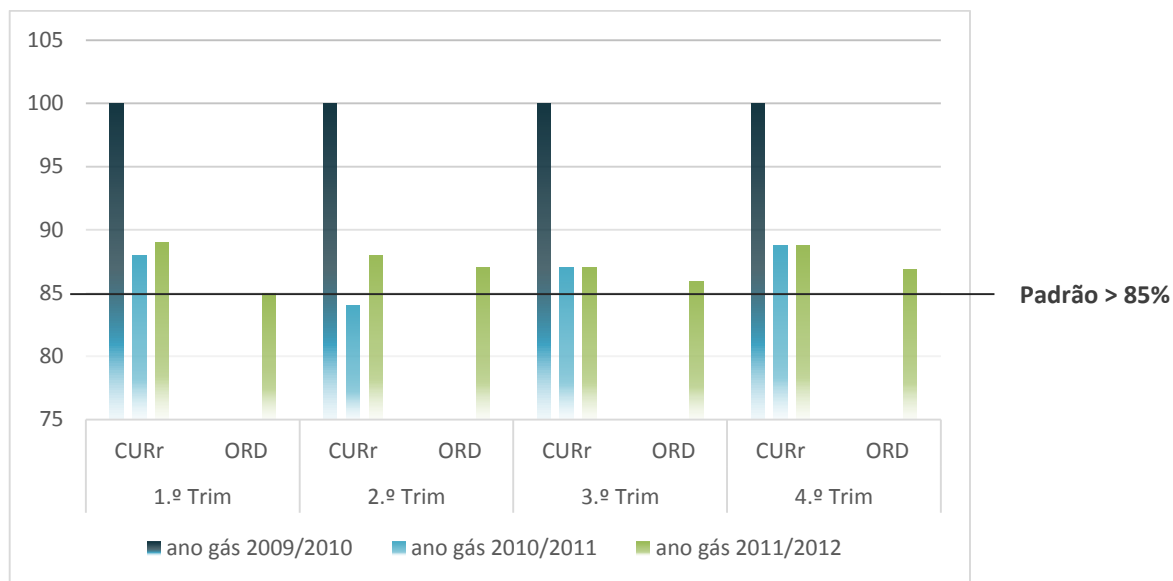


Ilustração 2 - Atendimentos Telefônicos com um T_{espera} < 60 segundos

Face ao ano gás anterior, denotou-se um acréscimo no desempenho da **Sonorgás**, que decorreu da afetação de mais Colaboradores no atendimento telefónico e do considerável aumento de chamadas recebidas. No período em análise, a Sonorgás conseguiu distinguir os atendimentos telefónicos por atividade, como mostra a ilustração 2. Através da mesma é possível verificar o cumprimento do indicador para as duas atividades.

O volume de chamadas recebido cresceu face ao período homólogo. Foram rececionadas **27.216** chamadas telefónicas, sendo que destas foram **atendidas 22.251**. Sensivelmente, 18% das chamadas não foram atendidas. Estes dados indicam a necessidade de afetar pelo menos mais um recurso ao atendimento telefónico. A Sonorgás prevê esta alocação até ao final de 2012.

Para que a informação prestada por atividades possa ser mais eficaz e célere a **Sonorgás** adquiriu uma nova central telefónica que permite a distinção imediata das chamadas recebidas por atividade, sem ser necessário a intervenção do Colaborador que presta atendimento telefónico.

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.

Atualmente, a impossibilidade de reportar a informação tal como estabelecido resulta da dificuldade na extração dos dados constantes no sistema comercial para o software de suporte analítico, **Business Analytics (BA)**.



Assim a **Sonorgás**, tal como ficou acordado, continuará a 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 m³.

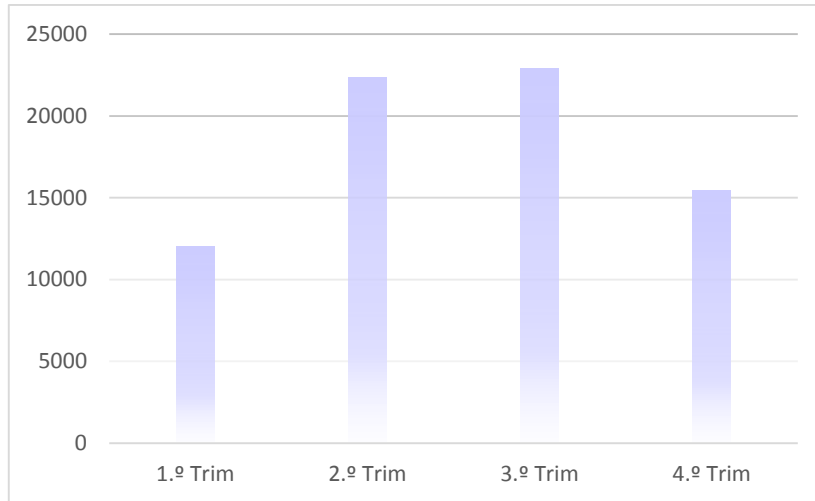


Ilustração 3 - N.º de leituras realizadas por durante o ano gás 2011-2012, em Clientes com Consumo <10.000 m³

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 ao período homologado houve um decréscimo de > 50% de situações desta natureza.

Tabela 7 – Número de Situações de Emergência para os anos gás 2009 - 2010, 2010 - 2011 e 2011 - 2012

	1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
Ano Gás 2009 – 2010	57	19	31	14	121
Ano Gás 2010 – 2011	21	20	9	3	53
Ano Gás 2011 – 2012	2	9	10	1	22



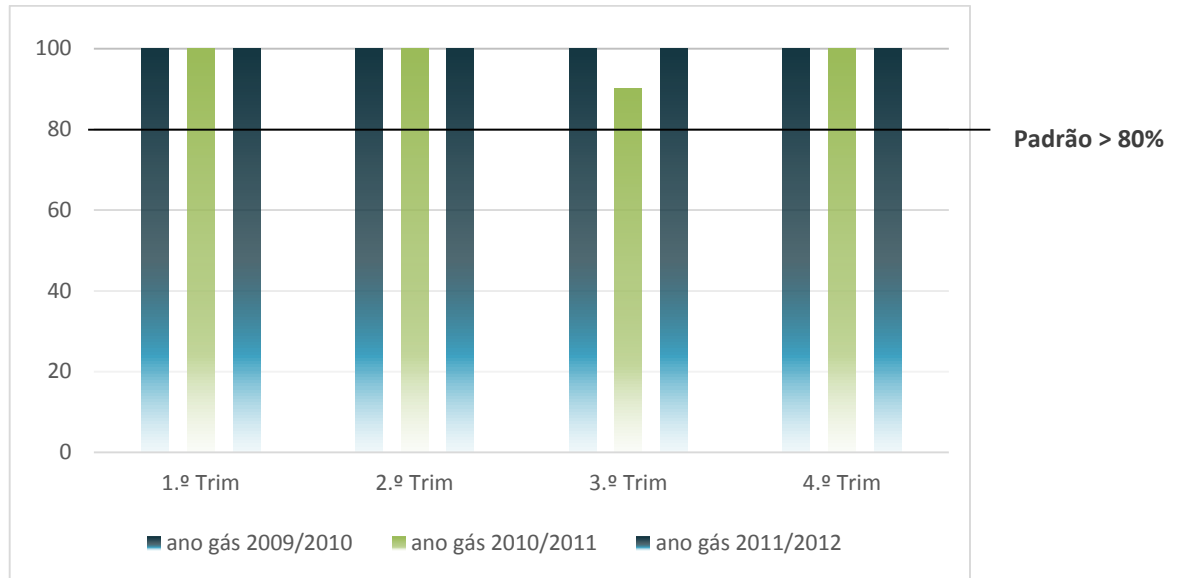


Ilustração 4 - Percentagem de Situações de Emergência com tempo resposta até 60 minutos

Do total de situações de emergência registadas, todas cumpriram o tempo de resposta até 60 minutos; mantendo-se assim, 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 ano gás anteriores e para o ano gás em análise.



Tabela 8 - Número de Assistências Técnicas

N.º Assistências Técnicas		1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
Ano gás 2009-2010	Clientes Domésticos	61	12	59	16	166
	Clientes Não Domésticos	12	3	2	1	
Ano gás 2010-2011	Clientes Domésticos	126	54	71	68	343
	Clientes Não Domésticos	6	4	10	4	
Ano gás 2011-2012	Clientes Domésticos	3	42	36	25	111
	Clientes Não Domésticos	0	2	2	1	

Da análise da tabela 8 denota-se o acréscimo do número de assistências técnicas em relação ao período homólogo, em $\approx 67\%$.

O padrão de 90% nos tempos de resolução foi cumprido em todo o ano gás.

Pedidos de Informação

A **Sonorgás** no final do ano gás em causa não registou pedidos de informação, escritos, tal como verificado no ano gás anterior. Rececionou pedidos de informação que foram efetuados de forma presencial nos CA ou telefonicamente, tendo sido respondidos de forma imediata e utilizando o mesmo modo.

Ativações 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

	1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
Ano Gás 2009 - 2010	451	419	186	150	1206
Ano Gás 2010 - 2011	367	194	55	138	754
Ano Gás 2011 - 2012	206	180	587	544	1517

Através da tabela anterior, pode visualizar-se um acréscimo do número de activações de fornecimento em relação ao ano gás anterior, em cerca de 50%.

Tabela 10 - Activações de Fornecimento realizadas fora de prazo e Compensações pagas no ano gás 2011-2012

	1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
N.º total de ativações de fornecimento realizadas até 3 dias úteis após a solicitação	206	180	587	544	1517
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 **1517** activações de fornecimento, das quais nenhuma foi realizada fora de prazo, pelo que não houve necessidade de efectuar o pagamento de compensações. O tempo médio entre a data de agendamento e de realização das activações é de 2,5 dias. Todas as activações de fornecimento foram acompanhadas por Entidade Inspetora.

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 2011-2012

	1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
N.º total de visitas combinadas	206	180	587	544	1517
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 três últimos anos gás.

Tabela 12 – Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente (anos gás 2009-2010, 2010-2011 e 2011-2012)

Restabelecimento de Fornecimento		1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
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	
Ano gás 2011-2012	Domésticos e Pequenas Empresas	58	58	111	193	440
	Restantes Clientes	0	0	0	0	
	Restabelecimentos urgentes	9	6	3	2	

Para a totalidade dos restabelecimentos cumpriu-se o prazo regulamentar. Desta forma, não ocorreram situações susceptíveis de conduzirem ao pagamento de compensações.

Reclamações

Durante o ano gás 2011-2012, registaram-se **97** reclamações (escritas e telefónicas), sendo este um valor inferior ao do ano gás anterior, em que se registaram \approx - 15%.

Da totalidade das reclamações rececionadas, sensivelmente 14% correspondem ao ORD.



Tabela 13 – Reclamações por escrito para os anos gás 2009-2010, 2010-2011 e 2011-2012

Reclamações Escritas		1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
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	
Ano gás 2011- 2012	Domésticos - CURr	18	10	31	25	97
	Domésticos - ORD	2	0	5	6	
	Restantes Clientes – CURr	0	0	0	0	
	Restantes Clientes – ORD	0	0	0	0	

Tabela 14 – Resposta a Reclamações e Compensações Pagas (ano gás 2011-2012) - CURr

	1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
N.º Total de reclamações respondidas até 15 dias úteis	18	10	31	25	84
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

Tabela 15 – Resposta a Reclamações e Compensações Pagas (ano gás 2011-2012) - ORD

	1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
N.º Total de reclamações respondidas até 15 dias úteis	2	0	4	6	12
N.º de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	1	0	0
Montante de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	0	20€	0	0



O tempo médio de resposta às reclamações foi de **8 dias úteis para o CURr** e de **14 dias úteis para o ORD**, sendo que o prazo regulamentar é de 15 dias úteis. Da análise da tabela 15 pode ver-se que se verificou um incumprimento no prazo de resposta, tendo sido, assim, gerada o pagamento de uma compensação.

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;
6. Ligação à Rede;
7. Reconversão;
8. Atendimento.

Compensações Pagas

Durante o ano gás 2011-2012, registou-se 1 situação que conduziu à necessidade de pagar compensação a um Cliente, por incumprimento do Operador de Rede, conduzindo-se ao pagamento de 20€ ao cliente.

Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais

No final do período em análise a **Sonorgás** registava **46 Clientes Prioritários**, sendo que a grande maioria está englobado na rubrica “Número de outro tipo de instalações”, como pode ver-se através da figura seguinte.

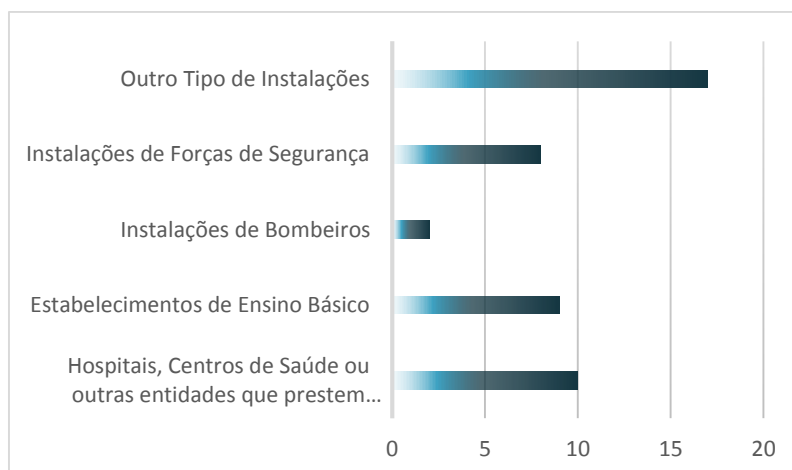


Ilustração 5 - Clientes Prioritários (ano gás 2011-2012)



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

7 Descrição das ações mais relevantes para o cumprimento do RQS

A **Sonorgás** remodelou a sua central telefónica e a forma como o atendimento é rececionado e realizado na empresa, tendo aumentado o número de colaboradores afetos a esta atividade.

A empresa promoveu ainda um estudo para **Avaliar a Eficácia da Comunicação Escrita**. O inquérito foi telefónico e dividiu-se em duas fases. Na 1.ª fase avaliou a eficácia no envio de faturas e abrangeu 2% da carteira de clientes da sonorgás. Na 2.ª fase, foram contactados os clientes para os quais foram emitidos avisos de corte.

O inquérito apresentava na sua constituição as seguintes questões:

Já Lhe aconteceu não receber comunicações da empresa, como p.e., faturas/notificações de corte?	Não
	Sim
Se sim, com que frequência (atendendo ao ano 2011)	≥ 1 vez e < 5 vezes
	≥ 5 vezes e < 10 vezes
	≥ 10 vezes

Foram na 1.ª fase realizados 300 inquéritos, para os quais as respostas se distribuíram da seguinte forma:

		Respostas
Já Lhe aconteceu não receber comunicações da empresa, como p.e., faturas/notificações de corte?	Não	98,67%
	Sim	1,33%
Se sim, com que frequência (atendendo ao ano 2011)	≥ 1 vez e < 5 vezes	1,33%
	≥ 5 vezes e < 10 vezes	0,00%
	≥ 10 vezes	0,00%

Na 2.ª fase realizados 127 inquéritos, para os clientes com notificação de corte, sendo que as respostas se distribuíram da seguinte forma:



		Respostas
Já Lhe aconteceu não receber comunicações da empresa, como p.e., faturas/notificações de corte?	Não	87,41%
	Sim	12,59%
Se sim, com que frequência (atendendo ao ano 2011)	≥ 1 vez e < 5 vezes	12,21%
	≥ 5 vezes e < 10 vezes	0,38%
	≥ 10 vezes	0,00%

Da compilação dos resultados obtidos é perceptível que 95,32% receberam sempre todas as comunicações da empresa. Denota-se ainda que o maior índice na falha de comunicação foi detetado na 2.ª fase do inquérito, em que os clientes inquiridos mencionaram não receber a fatura, mas ter rececionado a notificação de corte.

Analizou-se ainda, no âmbito deste estudo a devolução de correspondência, sendo que no global atingiu cerca de 1%.

Perante os fatos apresentados, a Sonorgás, considera possível concluir que está garantida a eficácia na comunicação escrita para com os seus clientes.



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.

