

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



Ano Gás 2012-2013 e 2.º semestre 2013

Índice

1	Introdução	3
2	Caracterização da Empresa.....	4
3	Características do Gás Natural.....	4
4	Pressão de Fornecimento	6
5	Qualidade de Serviço Técnica	7
	Interrupções de Fornecimento.....	7
6	Qualidade de Serviço Comercial	10
	Atendimento Presencial	10
	Atendimento Telefónico.....	12
	Frequência de Leituras de Contadores.....	13
	Situações de Emergência.....	13
	Assistências Técnicas	15
	Pedidos de Informação.....	16
	Ativações de Fornecimento.....	16
	Visitas Combinadas.....	18
	Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	19
	Reclamações.....	20
	Compensações Pagas	22
	Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais.....	22
7	Descrição das ações 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 ações promovidas internamente para o cumprimento do RQS.

O presente relatório vem dar cumprimento ao definido no RQS e é referente ao ano gás 2012-2013 e ao 2.º semestre de 2013, que engloba na totalidade o período de 01 de Julho de 2012 a 31 de dezembro de 2013. A extensão do presente relatório ao 2.º semestre de 2013, deve-se à alteração de ano gás para ano civil, no que respeita ao enquadramento do RQS.

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 efetuar-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 Ações 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 **≈ 294 Km** e abastece **cerca de 14.038** Clientes.

As tabelas seguintes apresentam por pólo a relação entre da rede construída e do número de Clientes no ano gás 2012-2013 e no 2.º semestre de 2013.

Tabela 1 – Relação de Rede construída e Número de Clientes por Pólo de Consumo no ano gás 2012-2013

Pólo	Rede (ml)		Clientes ORD		Clientes CURr	
	Ano Gás 12/13		Ano Gás 12/13		Ano Gás 12/13	
	1º Sem.	2º Sem.	1º Sem.	2º Sem.	1º Sem.	2º Sem.
	Jul/Dez12	Jan/Jun13	Jul/Dez12	Jan/Jun13	Jul/Dez12	Jan/Jun13
Arcos de Valdevez / Ponte da Barca	684	75	2.918	3.005	2.265	1.268
Macedo de Cavaleiros	29	870	1.858	1.900	1.644	1.426
Mirandela	7.616	938	3.386	3.472	2.974	2.137
Póvoa do Lanhoso	7.681	80	2.186	2.402	1.591	1.288
Peso da Régua /Sta Marta Penaguião	2.950	206	3.030	3.091	2.515	1.567
Total	18.960	2.169	13.378	13.870	10.989	7.685

Tabela 2 – Relação de Rede construída e Número de Clientes por Pólo de Consumo no 2.º semestre 2013

Pólo	Rede (ml)	Clientes ORD	Clientes CURr
	2.º semestre 2013	2.º semestre 2013	2.º semestre 2013
Arcos de Valdevez / Ponte da Barca	537	3.053	1.003
Macedo de Cavaleiros	1.815	1.928	1.030
Mirandela	870	3.489	1.751
Póvoa do Lanhoso	5.700	2.431	738
Peso da Régua /Sta Marta Penaguião	8.937	3.138	1.121
Total	17.859	14.038	5.643



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 3 e 34, respetivamente:

Tabela 3 - Caracterização do Gás Natural Liquefeito (GNL)

Características do GNL	
Densidade do GNL	444,592 kg/m ³
Densidade do GN (condições PTN)	0,791 kg/m ³ (n)
Temperatura do GNL	-155,286 °C
Pressão	1 Bar
Poder Calorífico Superior (PCS)	54,772 MJ/kg
Poder Calorífico Inferior (PCI)	49,49576 MJ/kg

Tabela 4 - Composição do GNL rececionado nas UAG

Composição do GNL	% Mole
Metano	91,627
Etano	5,765
Propano	2,038
Normal Butano	0,276
Iso Butano	0,307
Normal Pentano	0,001
Neo Pentano	0,000
Iso Pentano	0,002
Hexano	0,000
Dióxido de Carbono	0,000
Azoto	0,028



4 Pressão de Fornecimento

O RQS estipula que “Os níveis de pressão do gás natural do SNGN devem assegurar um contínuo funcionamento das infraestruturas, 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 ações de monitorização em pontos permanentes, divididas igualmente pelos quatro trimestres. Mensalmente, em cada polo é realizada uma ação 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 despoletado 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 ação 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 infraestrutura 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 5 - 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 efetuado 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 6 - Distribuição das Interrupções no ano gás 2012-2013

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 7 - Distribuição das Interrupções no 2.º semestre 2013

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 8 - Distribuição temporal das Interrupções no ano gás 2012-2013

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



Tabela 9 - Distribuição temporal das Interrupções no 2.º semestre 2013

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

Das tabelas 6,7,8 e 9 é possível verificar que quer para o ano gás 2012-2013, quer par o 2.º semestre 2013 **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;
- ✧ Ativação 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 no:

- ✧ **ano gás 2012-2013: 27.040** atendimentos presenciais, divididos em 26.372 na CURr e 668 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 **7.879** (7719 CURr e 160 ORD) e **7.011** (6886 CURr e 125 ORD), respetivamente.
- ✧ **2.º semestre de 2013: 13.556** atendimentos presenciais, divididos em 13.106 na CURr e 450 na ORD. Também para este período, os C.A. de *Mirandela* e *Macedo de Cavaleiros* foram os CA que tiveram mais afluência, sendo o número de atendimentos de **7.879** (7719 CURr e 160 ORD) e **7.011** (6886 CURr e 125 ORD), respetivamente.



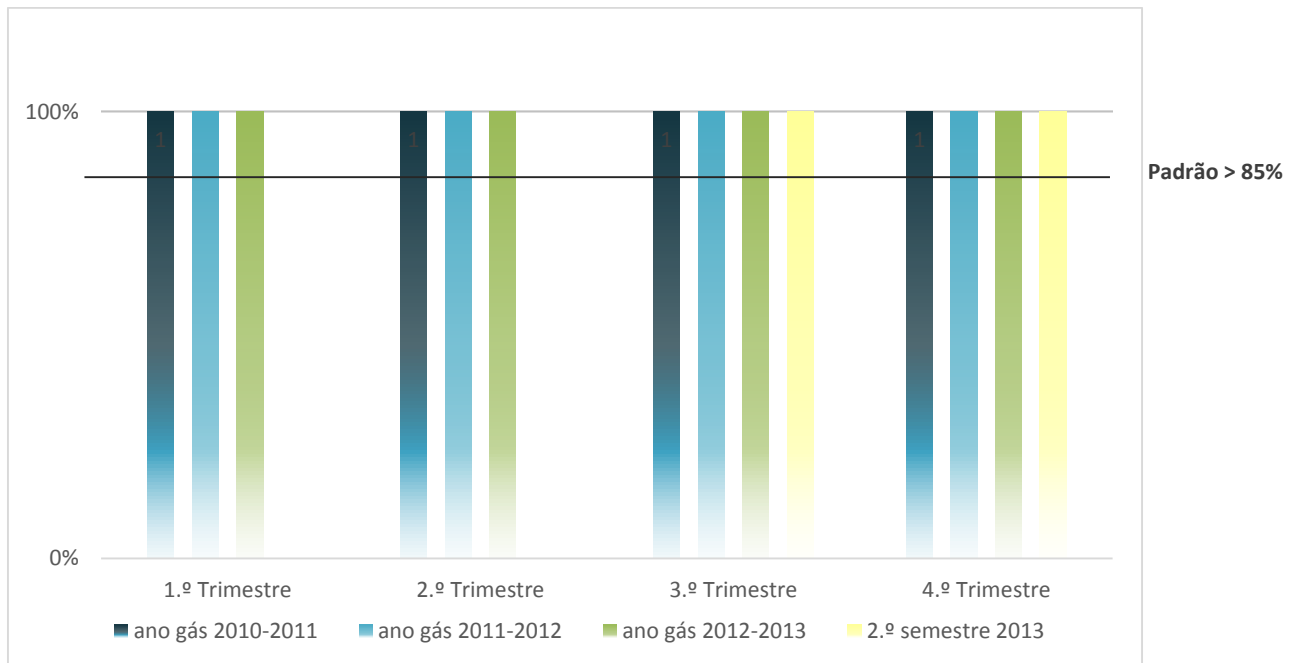


Ilustração 1 - Atendimentos Presenciais Atividade CURr e ORD , com um T_{espera} até 20 minutos

Da ilustração anterior, verifica-se que tal como nos anos gás anteriores, também para o ano gás 2012-2013 e para o 2.º semestre 2013, o indicador “Tempo de Espera no Atendimento Presencial até 20 minutos” foi cumprindo 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 *report*, 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.

A Sonorgás instalou pela primeira vez sistemas de gestão de filas de espera nos CA’s de Mirandela e de Macedo de Cavaleiros em Outubro de 2013; contudo, verificou-se que os sistemas fornecidos não estão a armazenar a informação estatística relativa aos atendimentos, devido à falha de comunicação entre o dispensador e o sistema. O problema que ocorreu prendia-se com anomalia de fabrico dos equipamentos no webserver (que é a base de toda a informação/dados do sistema) o que conduziu à necessidade de substituição dos mesmos.

Após o levantamento dos sistemas anteriormente fornecidos e envio para o fabricante, a Sonorgás recebeu informação de que a previsão para que os novos sistemas fossem instalados seria na semana 50. Nessa semana fomos informados de que a fábrica não iria conseguir cumprir o prazo e que a entrega somente iria ser realizada na semana 2 de 2014 e que somente seria possível a instalação dos mesmos na semana 3.



Na verificação de equipamentos realizada na semana 3 a empresa responsável pela instalação dos equipamentos informou a sonorgás de que o departamento técnico havia verificado que a guilhotina da impressora do dispensador de senhas não estava a realizar o corte de senhas corretamente. Esta situação não permitia que a senha saísse do dispensador porque não existia um corte do rolo térmico. Foram estabelecidos contactos com o apoio técnico do fabricante para a substituição do equipamento (novamente). O fabricante indicou o dia 12 de Fevereiro como data para informação concreta de reposição da solução. Os equipamentos foram instalados nos dois CA em 20 de fevereiro de 2014.

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%.

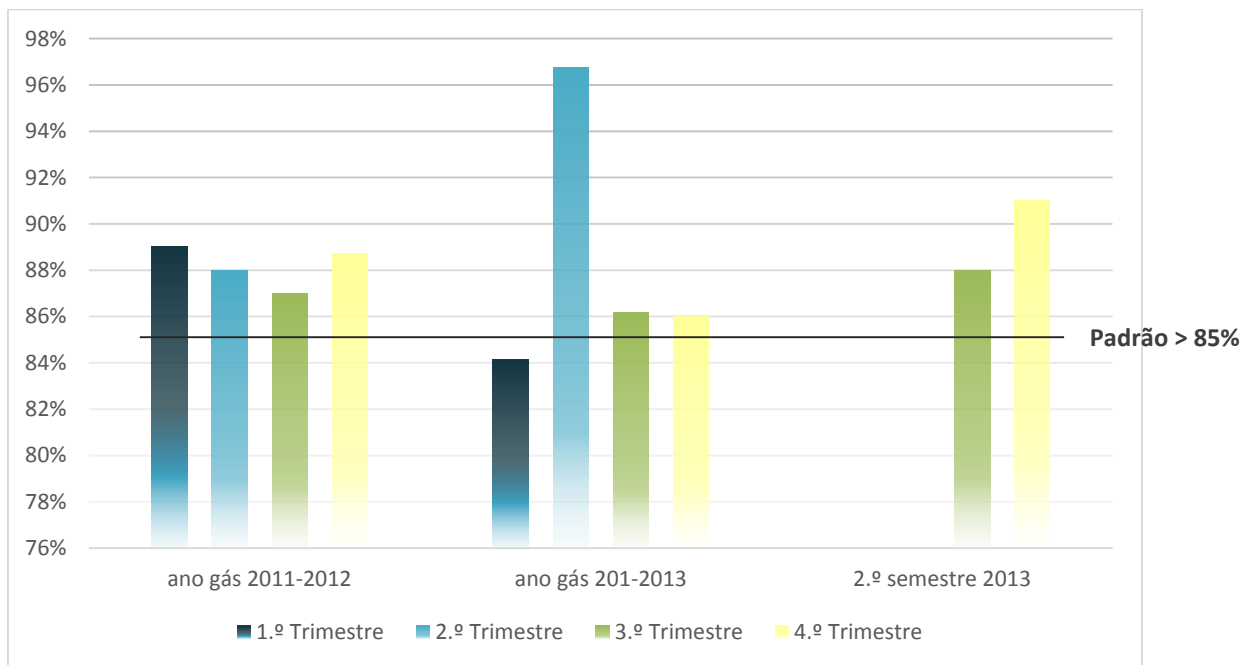


Ilustração 2 - Atendimentos Telefónicos com um T_{espera} < 60 segundos, para o CURr



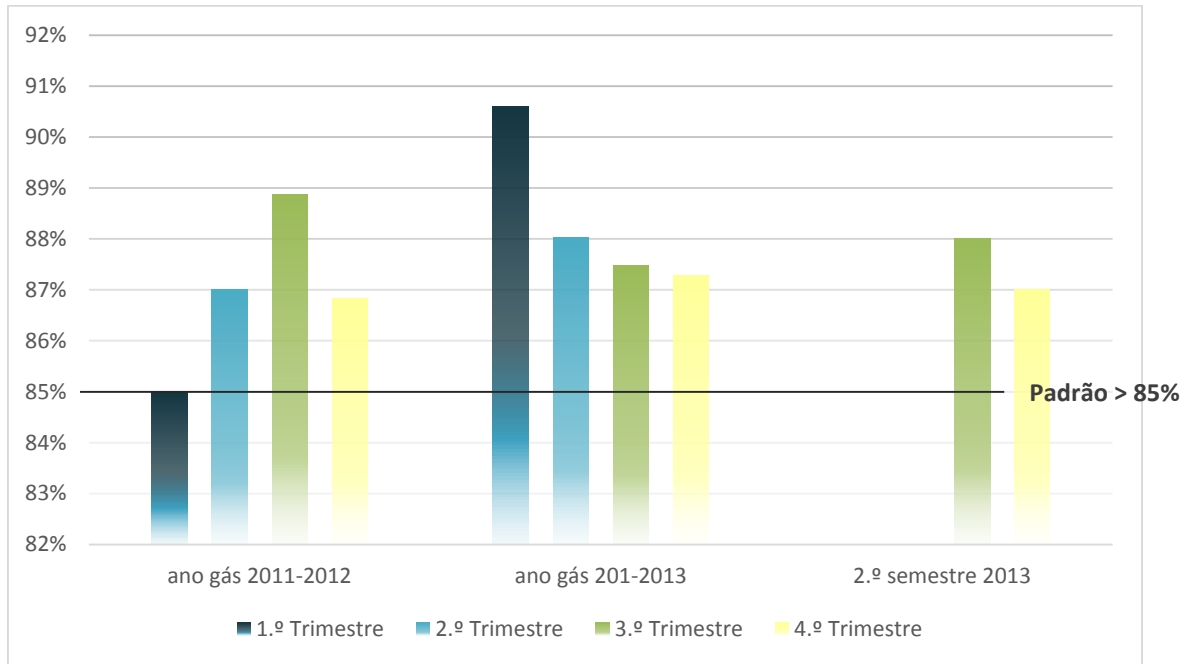


Ilustração 3 - Atendimentos Telefónicos com um T espera < 60 segundos, para o ORD

Através das ilustrações 2 e 3 é possível verificar o cumprimento do indicador para as duas atividades.

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)**.

Contudo, a Sonorgás, tal como ficou acordado com a ERSE está a implementar outras alternativas para a obtenção da informação pretendida, ou através do recursos a outros sistemas informáticos desenvolvidos especificamente para a corrente análise de dados ou através do tratamento dos dados em formato excell. A Sonorgás, assumiu perante a ERSE o envio da informação durante o mês de abril de 2014, encontrando-se à data a fazer tratamento da informação em formato excell.

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 três últimos anos gás; onde se pode ver que face ao período homologado houve um decréscimo de $\approx 14\%$ de situações desta natureza no ano gás 2012 - 2013. No 2.º semestre de 2013 também se verificou diminuição do número de situações de emergência.



Tabela 10 – Número de Situações de Emergência para os anos gás 2010 - 2011 e 2011 – 2012, 2012 - 2013 e 2.º semestre 2013

	1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
Ano Gás 2010 – 2011	21	20	9	3	53
Ano Gás 2011 – 2012	2	9	10	1	22
Ano Gás 2012 – 2013	9	1	2	7	19
2.º Semestre 2013	-	-	2	3	5

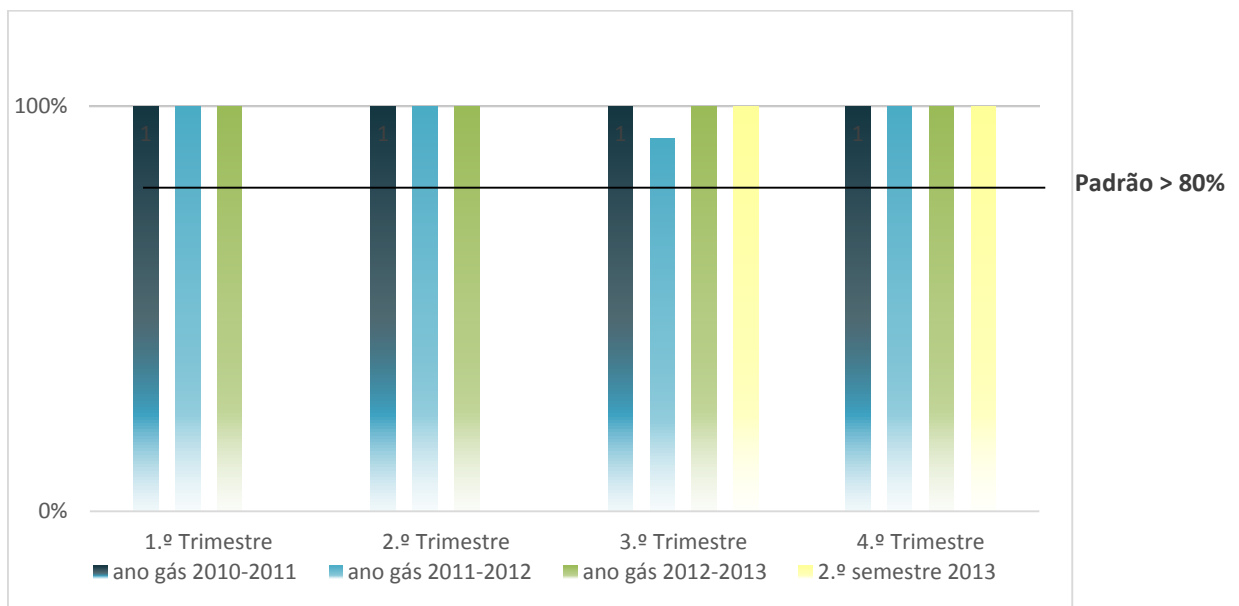


Ilustração 4 - Percentagem de Situações de Emergência com tempo resposta até 60 minutos

Do total de situações de emergência registadas no ano gás 2012-2013 e no 2.º semestre 2013, 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 efetuadas” 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 efetuadas a Clientes Domésticos e Não-domésticos, para os anos gás anteriores e para o ano gás em análise; assim como para o 2.º semestre 2013.

Tabela 11 - 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 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	
Ano gás 2012-2013	Clientes Domésticos	29	24	36	13	107
	Clientes Não Domésticos	1	0	2	2	
2.º Semestre 2013	Clientes Domésticos	-	-	15	5	23
	Clientes Não Domésticos	-	-	2	1	

Da análise da tabela 11 denota-se o acréscimo do número de assistências técnicas em relação ao período homólogo, em $\approx 4\%$, no ano gás 2012-2013. No 2.º semestre 2013, denota-se um acentuado decréscimo.

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 ativação de fornecimento é agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a ativação de fornecimento é solicitada, caso contrário confere ao Cliente o direito a uma compensação prevista no mesmo regulamento.



Tabela 12 - Número de Ativações de Fornecimento

	1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
Ano Gás 2010 - 2011	367	194	55	138	754
Ano Gás 2011 - 2012	206	180	587	544	1517
Ano Gás 2012 - 2013	332	423	226	37	1018
2.º Semestre 2013	-	-	39	74	113

Através da tabela anterior, pode visualizar-se um decréscimo do número de ativações de fornecimento no ano gás 2012 – 2013 em relação ao ano gás anterior, em cerca de 33%. O decréscimo assume um incremento bastante superior no 2.º semestre 2013.

Tabela 23 - Ativações de Fornecimento realizadas fora de prazo e Compensações pagas no ano gás 2012-2013

	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	332	423	226	37	1018
N.º de Compensações pagas por não cumprimento do prazo de ativação de fornecimento	0	0	0	0	0
Montante das Compensações pagas por não cumprimento do prazo de ativação de fornecimento	0	0	0	0	0

Tabela 34 - Ativações de Fornecimento realizadas fora de prazo e Compensações pagas no 2.º semestre 2013

	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
N.º total de ativações de fornecimento realizadas até 3 dias úteis após a solicitação	39	74	113
N.º de Compensações pagas por não cumprimento do prazo de ativação de fornecimento	0	0	0
Montante das Compensações pagas por não cumprimento do prazo de ativação de fornecimento	0	0	0

No período em análise foram realizadas **1018** ativações de fornecimento no ano gás 2012-2013 e **113** no 2.º semestre 2013, das quais nenhuma foi realizada fora de prazo, pelo que não houve necessidade de efetuar o pagamento de compensações. O tempo médio entre a data de agendamento e de realização



das ativações é de 2,7 dias para o ano gás 2012-2013 e de 2,75 dias para o 2.º semestre de 2013. Todas as ativações de fornecimento foram acompanhadas por Entidade Inspetora.

Visitas Combinadas

O RQS refere que a marcação das visitas combinadas às instalações dos Clientes deve ser efetuada 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 45 – Visitas combinadas e Compensações Pagas durante o ano gás 2012-2013

	1.º	2.º	3.º	4.º	Ano Gás
	Tim	Tim	Tim	Tim	Acumulado
N.º total de visitas combinadas	370	448	262	50	1130
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



Tabela 56 – Visitas combinadas e Compensações Pagas durante 2.º semestre 2013

	Ano Gás		
	3.º Tim	4.º Tim	Acumulad o
N.º total de visitas combinadas	125	167	292
N.º total de visitas combinadas realizadas fora dos períodos previstos pelo RQS	0	0	0
N.º das Compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	0
Montante das Compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	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, bem como para o 2.º semestre 2013.

Tabela 67 – Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente (anos gás 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013 e 2.º semestre 2013)

Restabelecimento de Fornecimento		1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
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	
Ano gás 2012- 2013	Domésticos e Pequenas Empresas	188	85	105	135	515
	Restantes Clientes	0	0	0	0	
	Restabelecimentos urgentes	1	0	0	1	
2.º semestre 2013	Domésticos e Pequenas Empresas	-	-	102	100	205
	Restantes Clientes	-	-	0	0	
	Restabelecimentos urgentes	-	-	2	1	



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

Reclamações

Durante o ano gás 2012-2013, 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 78 – Reclamações por escrito para os anos gás 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013 e 2.º semestre 2013

Reclamações Escritas		1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
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	
Ano gás 2012-2013	Restantes Clientes – ORD	0	0	0	0	15
	Domésticos - CURr	2	4	4	1	
	Domésticos - ORD	3	1	0	0	
	Restantes Clientes – CURr	0	0	0	0	
2.º semestre 2013	Restantes Clientes – ORD	0	0	0	0	3
	Domésticos - CURr	-	-	0	2	
	Domésticos - ORD	-	-	0	1	
	Restantes Clientes – CURr	-	-	0	0	
	Restantes Clientes – ORD	-	-	0	0	

Tabela 89 – Resposta a Reclamações e Compensações Pagas (ano gás 2012-2013) - 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	2	4	4	1	11
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 20 – Resposta a Reclamações e Compensações Pagas (ano gás 2012-2013) - 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	3	1	0	0	4
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	0	0	0

Tabela 21 – Resposta a Reclamações e Compensações Pagas (2.º semestre 2013) - CURr

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

Tabela 22 – Resposta a Reclamações e Compensações Pagas (2.º semestre 2013) - ORD

	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
N.º Total de reclamações respondidas até 15 dias úteis	0	1	41
N.º de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	0
Montante de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	0	0

O tempo médio de resposta às reclamações no ano gás 2012-2013 foi de 11 dias úteis para o CURr e de 8 dias úteis para o ORD; para o 2.º semestre 2013 foi de 14 dias úteis para o CURr e de 12 dias úteis para o ORD. O prazo regulamentar é de 15 dias úteis. Da análise das tabelas 19,20,21 e 22 pode ver-se



que se verificou um incumprimento no prazo de resposta, tendo sido, assim, gerada o pagamento de uma compensação.

Compensações Pagas

Durante o ano gás 2012-2013 e durante o 2.º semestre 2013, não se registaram quaisquer situações que conduzissem à necessidade de pagar compensação aos Clientes.

Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais

No final dos períodos (ano gás 2012-2013 e 2.º semestre 2013) 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.

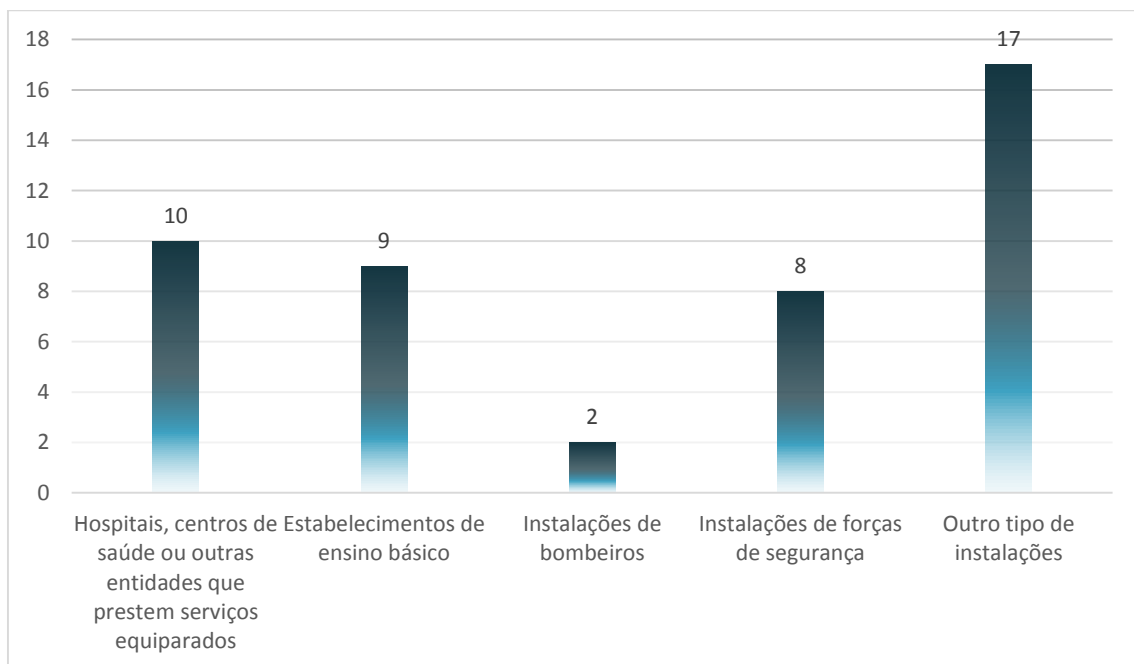


Ilustração 5 - Clientes Prioritários (ano gás 2012-2013 e 2.º semestre 2013)

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 ações mais relevantes para o cumprimento do RQS

A **Sonorgás** instalou sistemas de gestão de filas de espera nos CA's de Mirandela e de Macedo de Cavaleiros.



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 empresa encontra-se ainda a promover esforços para obter a informação relativa à frequência de leituras de contadores até abril 2014.

