

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



Ano 2015

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	6
	Interrupções de Fornecimento.....	6
6	Qualidade de Serviço Comercial	9
	Atendimento Presencial	9
	Leituras	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	16
	Reclamações	17
	Compensações Pagas	18
	Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais.....	18
7	Principais Conclusões.....	18



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 de 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 2015.

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 **≈ 341 Km** que serve **de 15.958** Consumidores.

A tabela seguinte apresenta por pólo a relação entre a rede construída e o número de Clientes no ano 2015.

Tabela 1 – Relação de Rede construída e Número de Clientes por Pólo de Consumo no ano 2015

Pólo	Rede (ml)	Clientes ORD	Clientes CURr
	Ano 2015	Ano 2015	Ano 2015
Arcos de Valdevez / Ponte da Barca	4.505	3.344	602
Macedo de Cavaleiros	400	1.979	526
Mirandela	5.539	3.915	836
Póvoa do Lanhoso	196	2.668	338
Peso da Régua /Sta Marta Penaguião	8.394	4.052	708
Total	19.033	15.958	3.010

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 2 - Caracterização do Gás Natural Liquefeito (GNL)

Características do GNL	
Densidade do GNL	444,591 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)	54,771 MJ/kg
Poder Calorífico Inferior (PCI)	49,49575 MJ/kg

Tabela 3 - Composição do GNL rececionado nas UAG

Composição do GNL	% Mole
Metano	91,626
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%.

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 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 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 5- Distribuição das Interrupções no ano 2015

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 no ano 2015

Classe		Jan - Mar	Abr - Jun	Jul - Set	Out - Dez
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 no decorrer do ano 2015 **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 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. Na globalidade, a Sonorgás registou em todos os seus CA **27.745** atendimentos presenciais, divididos em 11.007 na CURr e 16.738 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. A tabela seguinte mostra a dispersão dos atendimentos nos diferentes polos de consumo.

Tabela 7 - Distribuição dos atendimentos por atividade e por polo no ano 2015

Pólo	CURr	ORD
Arcos de Valdevez	1362	87
Macedo de Cavaleiros	335	9672
Mirandela	4474	5127
Peso da Régua	4749	1577
Povoia de Lanhoso	87	275



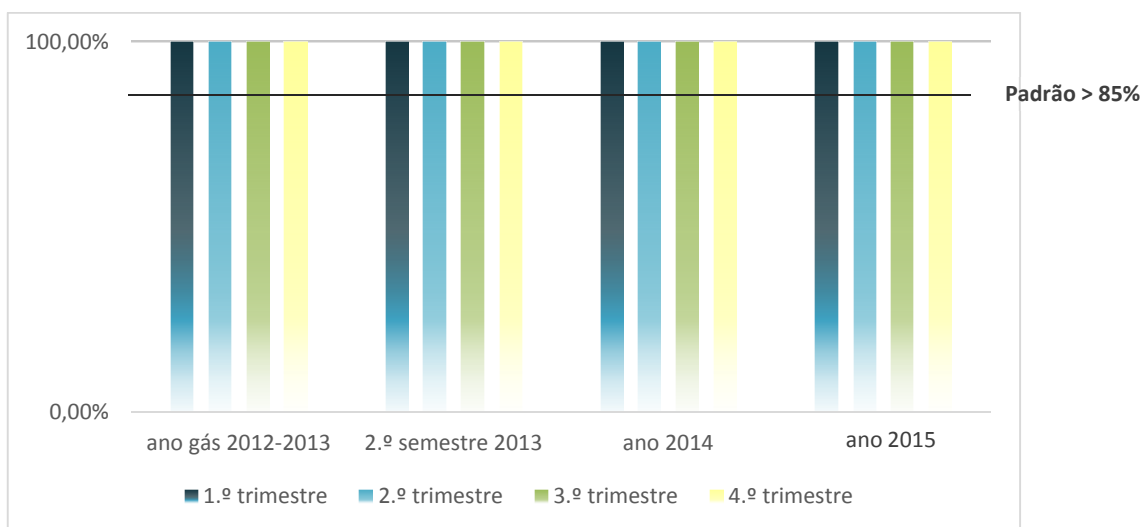


Ilustração 1 - Atendimentos Presenciais Atividade CURr e ORD , com um T_{espera} até 20 minutos

Da ilustração anterior, verifica-se que tal como nos anos gás anteriores, também para o ano 2015, 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.

A **Sonorgás** apenas dispõe de metodologias auditáveis da monitorização dos atendimentos presenciais nos seus CA, nos polos de Mirandela e de Macedo de Cavaleiros, desde 20 de fevereiro de 2014. A monitorização deste indicador nos restantes CA, está dependente da reclamação do cliente, caso o tempo de espera seja superior a 20 minutos.

No final de 2015 a **Sonorgás** procedeu a uma ação de sensibilização junto dos seus colaboradores para a importância do registo desta informação.

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%.



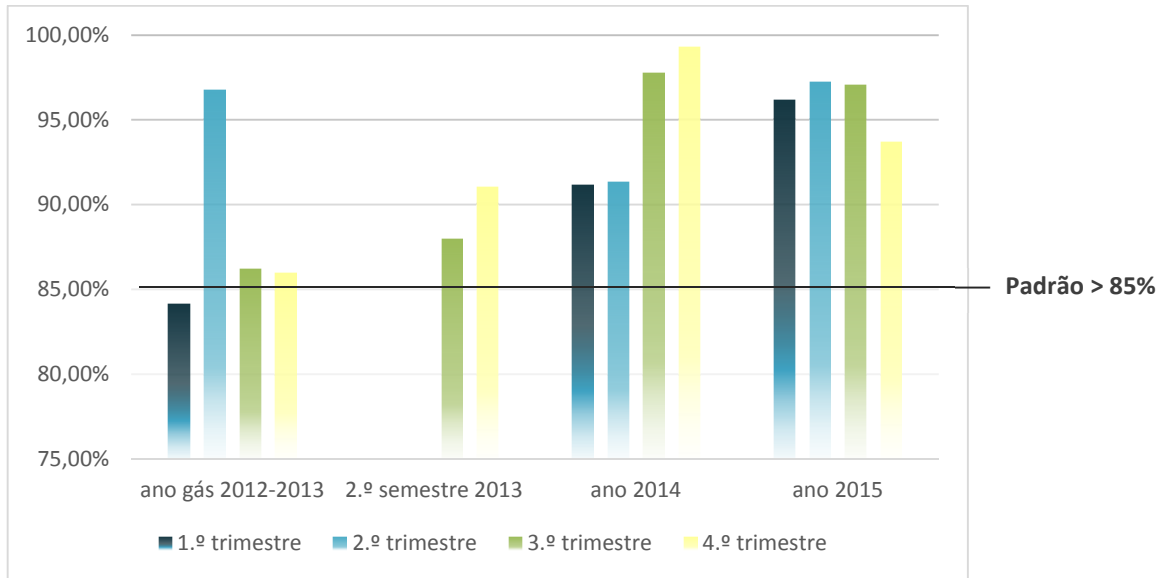


Ilustração 2 - Atendimentos Telefónicos com um T_{espera} < 60 segundos, para o CURR

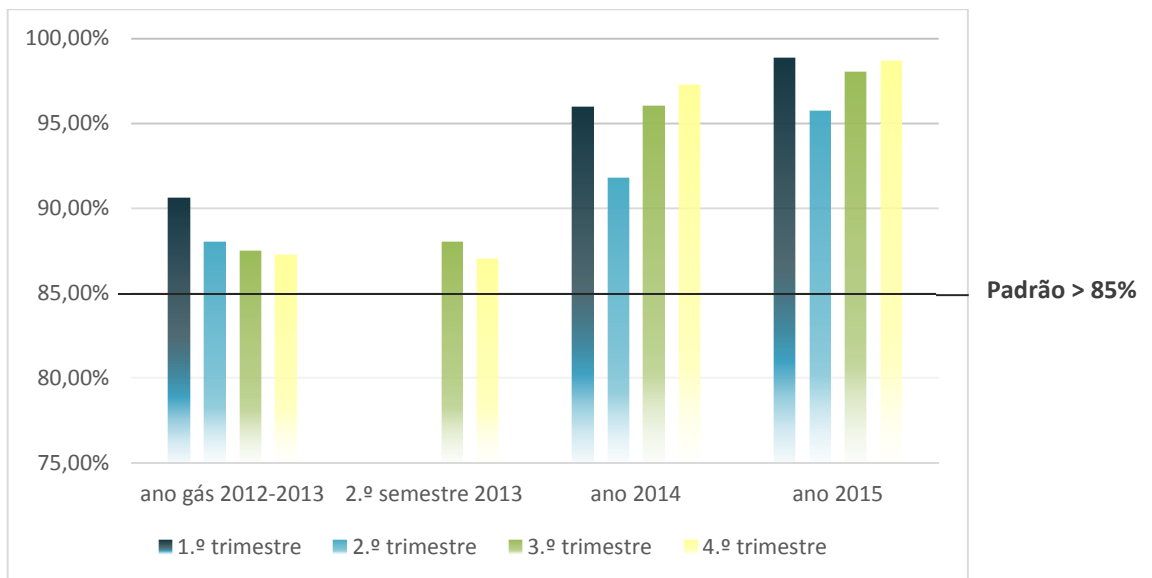


Ilustração 3 - Atendimentos Telefónicos com um T_{espera} < 60 segundos, para o ORD

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

Leituras

No gráfico seguinte é apresentado a frequência de leitura dos contadores no ano 2015. O indicador geral relativo à frequência de leitura dos contadores é calculado pelo quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias e o número total de leituras e de acordo com o RQS deverá ser de 98%. A sonorgás cumpriu o indicador durante o ano de 2015.



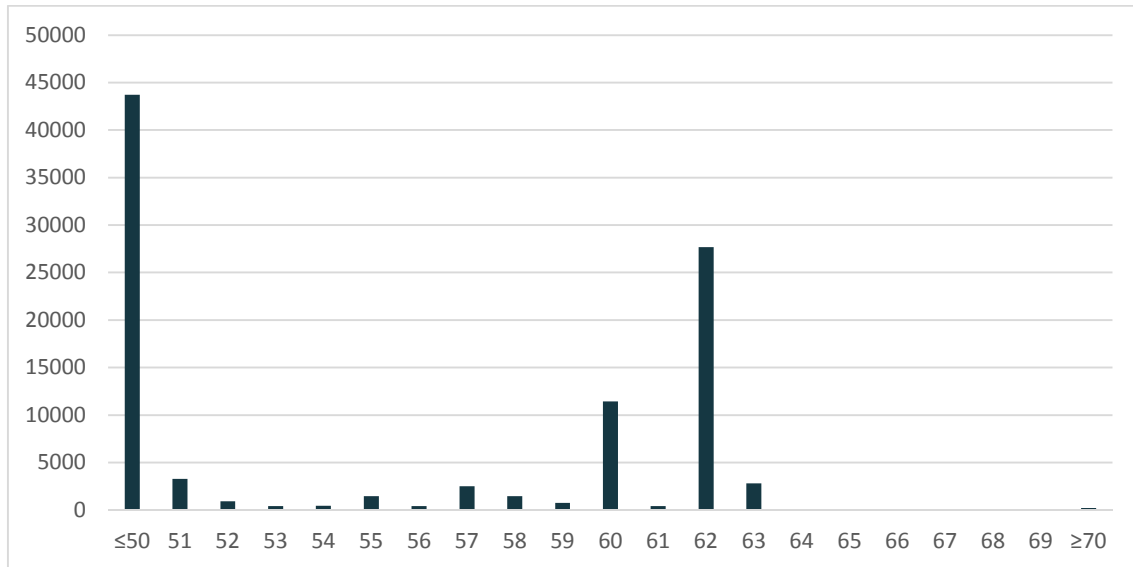


Ilustração 4 – Histograma de leituras para o ano 2015

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 homologo houve um decréscimo de ≈18% de situações desta natureza.

Tabela 8 – Número de Situações de Emergência para os períodos: ano gás 2012 – 2013, 2.º semestre 2013, ano 2014 e ano 2015

	1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
Ano Gás 2012 – 2013	9	1	2	7	19
2.º Semestre 2013	-	-	2	3	5
Ano 2014	16	3	1	2	22
Ano 2015	2	3	6	7	18



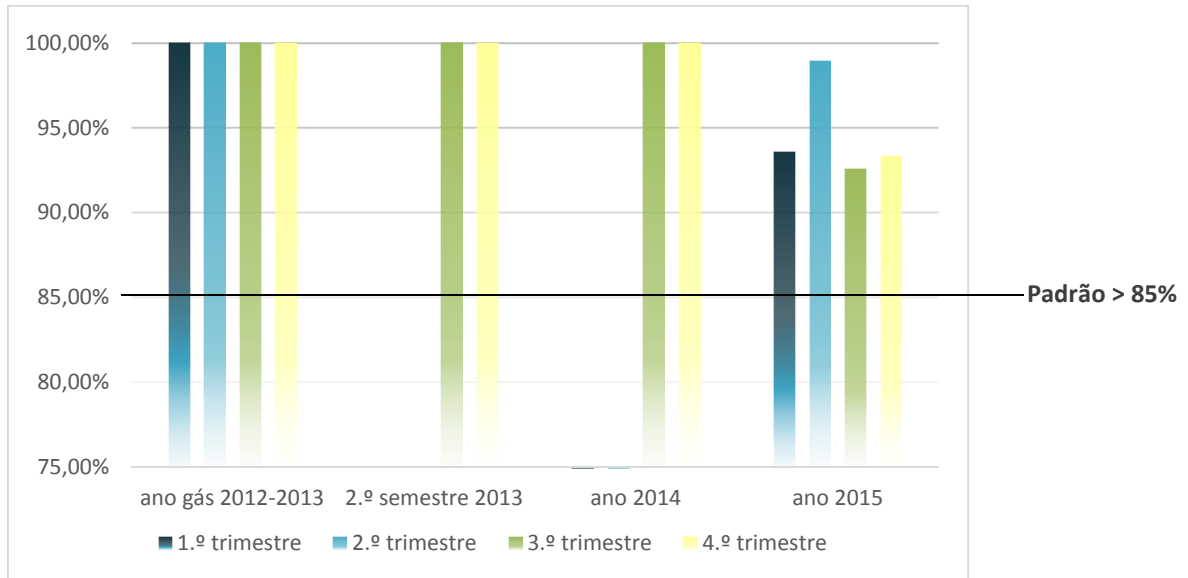


Ilustração 4 - Percentagem de Situações de Emergência com tempo resposta até 60 minutos

Do total de situações de emergência registadas no ano 2015, em todas se cumpriu o tempo de resposta até 60 minutos; tendo-se assim conseguido 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 períodos anteriores, bem como para o em análise.

Tabela 9 - 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 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	
Ano 2014	Clientes Domésticos	27	99	43	22	191



	Clientes Não Domésticos	0	0	0	0	
Ano 2015	Clientes Domésticos	22	14	16	23	75
	Clientes Não Domésticos	0	0	0	0	

Da análise da tabela 11 denota-se o decréscimo do número de assistências técnicas em relação ao período homólogo. O padrão de 90% nos tempos de resolução foi cumprido em todo o ano gás, pois todas as assistências técnicas realizadas em prazo superior ao regulamentado foram a pedido expresso do cliente.

Pedidos de Informação

A **Sonorgás** no final do ano em causa não registou pedidos de informação escritos, tal como verificado no ano gás anterior. Rececionou 769 pedidos de informação que foram efetuados de forma presencial nos CA, tendo sido respondidos de forma imediata e utilizando o mesmo modo. Os pedidos de informação dessegregam-se por entidade da seguinte forma: CURr – 541 e ORD – 228.

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 10 - Número de Ativações de Fornecimento

	1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
Ano Gás 2012 - 2013	332	423	226	37	1018
2.º Semestre 2013	-	-	39	74	113
Ano 2014	908	725	780	1047	3460
Ano 2015	969	660	178	270	2077



Tabela 11 - Ativações de Fornecimento realizadas fora de prazo e Compensações pagas no ano 2015

	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	957	633	169	257	2016
N.º de ativações de fornecimento agendadas, a pedido explícito do cliente, para um prazo superior a 3 dias úteis	12	27	9	13	61
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

No período em análise foram realizadas **2077** ativações de fornecimento, das quais 61 foram realizadas após um prazo superior a 3 dias úteis a pedido explícito do cliente, pelo que não houve necessidade de efetuar o pagamento de compensações.

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 22 – Visitas combinadas e Compensações Pagas durante o ano 2015

	1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
N.º total de visitas combinadas agendadas	20	17	49	47	133
N.º total de visitas combinadas realizadas	20	17	48	46	135
N.º total de visitas combinadas anuladas	0	0	1	1	2
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 o ano 2015.

Tabela 33 – Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente e Compensações pagas - ano 2015

	1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
N.º total de restabelecimentos após interrupção por facto imputável ao cliente	30	21	12	8	71
N.º total de restabelecimentos urgentes	0	0	0	0	0
N.º total de restabelecimentos após interrupção por facto imputável ao cliente fora dos períodos previstos pelo RQS	0	0	0	0	0
N.º das Compensações pagas por não cumprimento dos prazos _ Clientes Domésticos	0	0	0	0	0
Montante das Compensações pagas por não cumprimento dos prazos _ Clientes Domésticos (€)	0	0	0	0	0
N.º das Compensações pagas por não cumprimento dos prazos _ Clientes Não Domésticos	0	0	0	0	0
Montante das Compensações pagas por não cumprimento dos prazos _ Clientes Não Domésticos (€)	0	0	0	0	0



Reclamações

Durante o ano 2015 registaram-se **17** reclamações escritas e telefónicas. Da totalidade das reclamações rececionadas, sensivelmente 69% correspondem ao CURr.

Tabela 44– Reclamações por escrito para o ano 2015

Reclamações Escritas		1.º Tim	2.º Tim	3.º Tim	4.º Tim	Ano Gás Acumulado
Ano 2015	Domésticos - CURr	5	4	0	0	13
	Domésticos - ORD	0	0	0	4	
	Restantes Clientes – CURr	0	0	0	0	
	Restantes Clientes – ORD	0	0	0	0	

Tabela 55 – Resposta a Reclamações e Compensações Pagas (ano 2015) - 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	5	4	0	0	9
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 16 – Resposta a Reclamações e Compensações Pagas (ano 2015) - 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	0	0	0	3	1
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 prazo regulamentar é de 15 dias úteis. Da análise das tabelas 15 e 16 pode ver-se que se verificou um incumprimento para o qual foram enviadas duas respostas intermédias.

Compensações Pagas

Durante o ano 2015 não se registou o pagamento de compensações.

Cientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais

No final do período em análise a Sonorgás registava **33 Clientes Prioritários**, sendo que a grande maioria está englobado na rubrica “Número de outro tipo de instalações considerados prioritários”, como pode ver-se através da figura seguinte.

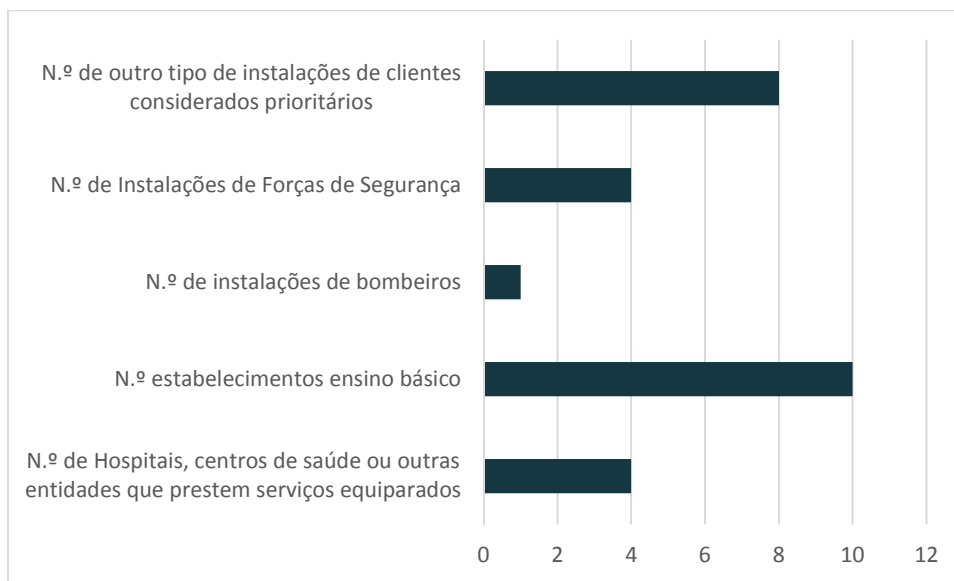


Ilustração 5 - Clientes Prioritários (ano 2015)

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

7 Principais Conclusões

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

