



# Relatório de Qualidade de Serviço

Ano 2016

## Índice

1. Introdução.....	3
2. Características do Gás Natural.....	4
3. Pressão de Fornecimento .....	5
4. Qualidade de Serviço Técnica .....	6
4.1. Interrupções de Fornecimento .....	6
5. Qualidade de Serviço Comercial .....	7
5.1. Atendimento Presencial .....	8
5.2. Atendimento Telefónico .....	9
5.3. Leituras .....	10
5.4. Situações de Emergência .....	11
5.5. Assistências Técnicas.....	12
5.6. Pedidos de Informação .....	12
5.7. Ativações de Fornecimento.....	12
5.8. Visitas Combinadas.....	13
5.8. Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente.....	14
5.9. Reclamações .....	15
5.10. Compensações Pagas.....	16
5.11. Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais .....	17

Empresa do grupo:



## 1. Introdução

O Regulamento da Qualidade de Serviço do sector do gás natural (RQS) tem por objeto estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no âmbito do Sistema Nacional de Gás Natural.

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 2016.

Sempre que tal seja possível e aplicável, a informação apresentada será discriminada por concelho, nível de pressão e por classe de consumo.

Nos capítulos seguintes são apresentados os indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço, bem como uma descrição das principais ocorrências no ano em análise que possam ter afetado os resultados obtidos; por forma a dar cumprimento ao ponto 2 do artigo 63.º do RQS publicado pela ERSE.

Empresa do grupo:



## 2. 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 1 e 2, respetivamente:

**Tabela 1 - Caracterização do Gás Natural Liquefeito (GNL)**

Características do GNL	
Densidade do GNL	444,587 kg/m <sup>3</sup>
Densidade do GN (condições PTN)	0,792 kg/m <sup>3</sup> (n)
Temperatura do GNL	-155,341 °C
Pressão	1 Bar
Poder Calorífico Superior (PCS)	54,861 MJ/kg
Poder Calorífico Inferior (PCI)	49,48767 MJ/kg

**Tabela 2 - Composição do GNL rececionado nas UAG**

Composição do GNL	% Mole
Metano	91,704
Etano	5,671
Propano	2,041
Normal Butano	0,264
Iso Butano	0,305
Normal Pentano	0,001
Neo Pentano	0
Iso Pentano	0,002
Hexano	0
Dióxido de Carbono	0
Azoto	0,017

Empresa do grupo:



### 3. 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%.

Empresa do grupo:



## 4. 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”.

### 4.1. 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 3 - 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 4- 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	
	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 5 - Distribuição temporal das Interrupções no ano 2016**

Classe		1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim
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 4 e 5 é possível verificar que no decorrer do ano 2016 **não se registaram interrupções de fornecimento**, nas redes de distribuição da empresa.

## 5. 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;

Empresa do grupo:



- ✧ 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.

## 5.1. 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 Pova de Lanhoso. Na globalidade, a Sonorgás registou em todos os seus CA **2.326** atendimentos presenciais, divididos em 1.472 na CURr e 854 na ORD.

Os CA's de *Macedo de Cavaleiros* (MCD) e *Peso da Régua* foram aqueles em que se registou maior afluência, representando mais de 40% do número total de atendimentos. A tabela seguinte mostra a dispersão dos atendimentos ao longo do ano para esses CA's.

**Tabela 6 – N.º de atendimentos presenciais e N.º de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min, nos principais CA's**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
<b>N.º total de atendimentos presenciais nos CA's</b>	235	211	443	696	<b>1585</b>
<b>Percentagem atendimentos com tempo espera ≤ 20 min.</b>	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Como se pode verificar pela análise da tabela supra a **Sonorgás** atendeu a totalidade dos clientes em tempo de espera inferior a 20 minutos.

Seguidamente, mostram-se os resultados para cada um dos CA's mais relevante:

**Tabela 7 – N.º de atendimentos presenciais e N.º de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min, em Macedo de Cavaleiros**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
<b>N.º total de atendimentos presenciais nos CA's</b>	63	27	282	495	<b>867</b>
<b>Percentagem atendimentos com tempo espera ≤ 20 min.</b>	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>



**Tabela 8 – N.º de atendimentos presenciais e N.º de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min, em Peso da Régua**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
<b>N.º total de atendimentos presenciais nos CA's</b>	172	184	161	201	<b>718</b>
<b>Percentagem atendimentos com tempo espera ≤ 20 min.</b>	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

A **Sonorgás** apenas dispõe de metodologias auditáveis da monitorização dos atendimentos presenciais nos seus CA, em Mirandela e 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.

Periodicamente, a **Sonorgás** procede a ações de sensibilização junto dos seus colaboradores para a importância do registo desta informação.

## 5.2. Atendimento Telefónico

O RQS prevê a monitorização do indicador “Atendimentos Telefónicos com um tempo de espera inferior a 60 segundos”. Nas tabelas seguintes serão apresentados os resultados obtidos os indicadores relativos ao atendimento telefónico comercial, ao atendimento telefónico para comunicação de emergências e avarias (ao qual está associado um padrão de cumprimento de pelo menos 85%) e atendimento para receção automática de leituras.

**Tabela 9 – N.º de atendimentos telefónicos e N.º de atendimentos com tempo espera ≤ 60 segundos - CURr**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
<b>N.º total de atendimentos telefónicos</b>	614	566	527	422	<b>2129</b>
<b>N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos</b>	587	546	506	409	<b>2048</b>
<b>N.º total de desistências no atendimento telefónico</b>	28	20	21	13	<b>82</b>
<b>N.º total de desistências no atendimento telefónico om tempo de espera ≤ 60 segundos</b>	27	15	14	9	<b>65</b>
<b>% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos</b>	<b>95,60%</b>	<b>96,47%</b>	<b>96,02%</b>	<b>96,92%</b>	<b>96,20%</b>

Empresa do grupo:



**Tabela 10 – N.º de atendimentos telefónicos e N.º de atendimentos com tempo espera ≤ 60 segundos - ORD**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos telefónicos	1140	1054	979	783	<b>3956</b>
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	1088	1014	940	760	<b>3802</b>
N.º total de desistências no atendimento telefónico	51	37	39	23	<b>150</b>
N.º total de desistências no atendimento telefónico om tempo de espera ≤ 60 segundos	48	28	27	18	<b>121</b>
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	<b>95,44%</b>	<b>96,20%</b>	<b>96,02%</b>	<b>97,06%</b>	<b>96,11%</b>

**Tabela 11 – N.º de atendimentos telefónicos para comunicação de emergência e avarias e N.º de atendimentos com tempo espera ≤ 60 segundos**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos telefónicos	68	66	54	71	<b>259</b>
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	65	62	52	67	<b>246</b>
N.º total de desistências no atendimento telefónico	3	4	2	4	<b>13</b>
N.º total de desistências no atendimento telefónico om tempo de espera ≤ 60 segundos	2	3	2	2	<b>9</b>
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	<b>95,59%</b>	<b>93,94%</b>	<b>96,30%</b>	<b>94,37%</b>	<b>94,98%</b>
<b>Padrão RQS</b>	<b>85,00%</b>	<b>85,00%</b>	<b>85,00%</b>	<b>85,00%</b>	<b>85,00%</b>

**Tabela 12 – Receção automática de leituras**

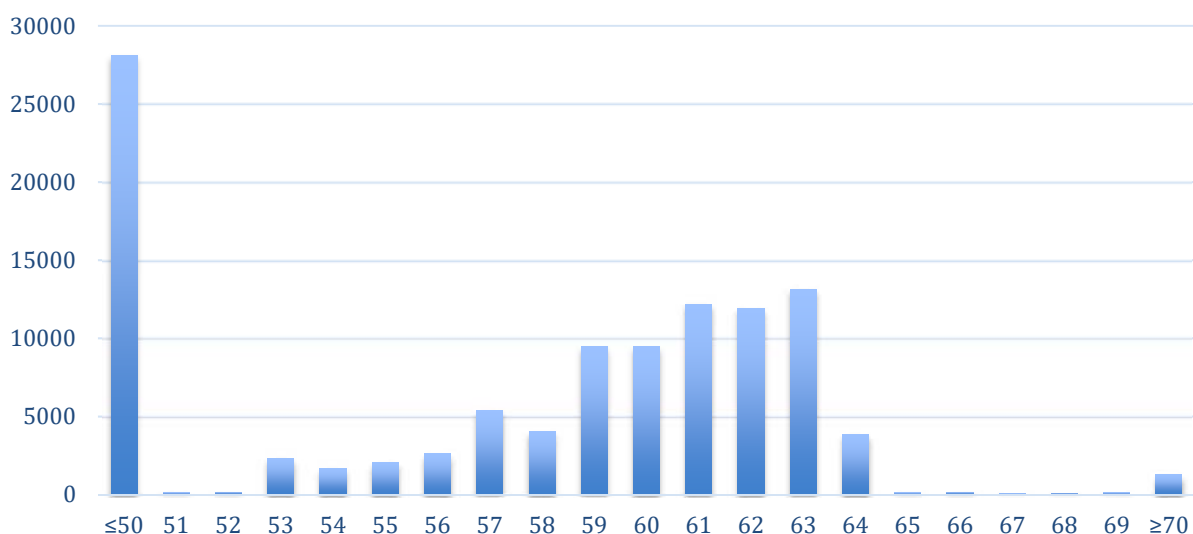
Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de chamadas para atendimento de receção automática de leituras	260	256	206	232	<b>954</b>
N.º de leituras registadas automaticamente	260	254	204	232	<b>950</b>
% de leituras registadas automaticamente	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Da análise das tabelas 9, 10, 11 e 12, verifica-se, que no ano 2016 foi possível garantir um elevado nível de serviço no cumprimento deste indicador. Para o único que existe padrão definido pelo RQS, o mesmo foi superado em todos os trimestres.

### 5.3. Leituras

No gráfico seguinte é apresentado a frequência de leitura dos contadores no ano 2016. 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** em 2016 ficou no limiar do cumprimento deste indicador com um resultado anual de **97,58%**.



**Ilustração 1 – Histograma de leituras para o ano 2016**

## 5.4. 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 o ano 2016. Em todas se cumpriu o tempo de resposta até 60 minutos; tendo-se assim conseguido o cumprimento do padrão.

**Tabela 13 – Situações de Emergência**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º de comunicações de situações de emergência	4	2	2	5	13
N.º de situações de emergência com tempo de chegada ao local $\leq$ 60 min.	4	2	2	5	13
% de situações de emergência com tempo de chegada ao local $\leq$ 60 min.	100%	100%	100%	100%	100%
Padrão RQS	85%	85%	85%	85%	85%

## 5.5. 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” refere que o ORD deve resolver pelo menos 90% das situações em 3 horas.

**Tabela 14 – Assistência Técnica**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de comunicações de avaria	13	13	12	12	50
N.º total de assistências técnicas	13	13	12	12	50
N.º de assistências técnicas com tempo de chegada ao local ≤ 3 h	10	11	11	10	42
N.º de assistências técnicas realizadas em tempo superior ao regulamentado a pedido expresso do cliente	3	2	1	2	8
% de assistências técnicas com tempo de chegada ao local ≤ 3 h	77%	85%	92%	83%	84%
Padrão RQS	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%

Pela tabela 14, verifica-se que a % de assistências técnicas com tempo de chegada ao local ≤ 3 horas está abaixo do padrão definido pelo RQS; contudo, esse facto é imputável aos Clientes que solicitaram outros prazos de resposta. Assim, considera-se que a Sonorgás **cumpriu o padrão estipulado pelo RQS**.

## 5.6. Pedidos de Informação

A **Sonorgás** no final do ano em causa registou **1** pedidos de informação escrito (tema: leituras), não tendo para esse cumprido o prazo de resposta.

Rececionou ainda **674** pedidos de informação que foram efetuados de forma presencial nos CA ou no atendimento telefónico, tendo sido respondidos de forma imediata e utilizando o mesmo modo. Os pedidos de informação dessegregam-se por entidade da seguinte forma: CURr – 391 e ORD – 283.

## 5.7. 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

Empresa do grupo:



ativação de fornecimento é solicitada, caso contrário confere ao Cliente o direito a uma compensação prevista no mesmo regulamento.

**Tabela 15 - Ativações de Fornecimento**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º de ativações de fornecimento agendadas	87	118	136	122	<b>463</b>
N.º de ativações de fornecimento agendadas para um dos 3 dias úteis seguintes à data em que é solicitada ao ORD	87	115	130	120	<b>452</b>
N.º de ativações de fornecimento agendadas, a pedido explícito do cliente, para um prazo superior a 3 dias úteis	0	3	6	2	<b>11</b>
N.º de visitas para ativação do fornecimento realizadas	87	118	136	122	<b>463</b>
N.º de visitas para ativação de fornecimento realizadas em prazo inferior ou igual a 3 dias úteis após a solicitação da ativação ao ORD ou na data solicitada pelo cliente	87	118	0	122	<b>327</b>
N.º de compensações pagas a clientes domésticos pelo não agendamento de visita combinada para ativação num dos 3 dias úteis seguintes à data em que a ativação de fornecimento é solicitada ao ORD	0	0	0	0	<b>0</b>
N.º de compensações pagas a clientes não domésticos com consumo ≤ 10 000 m <sup>3</sup> (n) pelo não agendamento de visita combinada para ativação num dos 3 dias úteis seguintes à data em que a ativação de fornecimento é solicitada ao ORD	0	0	0	0	<b>0</b>
N.º de compensações pagas a clientes não domésticos com consumo > 10 000 m <sup>3</sup> (n) pelo não agendamento de visita combinada para ativação num dos 3 dias úteis seguintes à data em que a ativação de fornecimento é solicitada ao ORD	0	0	0	0	<b>0</b>
N.º de visitas para ativação do fornecimento em que o operador se faz acompanhar por técnico de entidade certificadora	87	118	136	122	<b>463</b>
% ativações agendadas para um dos 3 dias úteis seguintes à data em que é solicitada ao ORD	<b>100,00%</b>	<b>97,46%</b>	<b>95,59%</b>	<b>98,36%</b>	<b>97,62%</b>

No período em análise foram realizadas **463** ativações de fornecimento, das quais 11 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.

## 5.8. 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:

Empresa do grupo:



O Cliente deve 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 16 – Visitas combinadas e Compensações Pagas**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Número de visitas combinadas agendadas	1289	1340	1748	429	<b>4806</b>
Número de visitas combinadas realizadas	1289	1340	1748	429	<b>4806</b>
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	1289	1340	1748	429	<b>4806</b>
Número de compensações pagas a clientes domésticos por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	0	0	<b>0</b>
Número de compensações pagas a clientes domésticos por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	0	0	<b>0</b>
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente - clientes domésticos	0	0	0	0	<b>0</b>
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente - clientes não domésticos ≤ 10 000 m3(n)	0	0	0	0	<b>0</b>
Número de compensações cobradas a clientes domésticos por ausência em visita combinada	0	0	0	0	<b>0</b>
Número de compensações cobradas a clientes não domésticos com consumo anual ≤ 10 000 m3(n) por ausência em visita combinada	0	0	0	0	<b>0</b>
Número de anulações ou remarcações de visita combinada feitas com a antecedência mínima de 12 horas relativamente ao início do intervalo acordado	25	37	54	12	<b>128</b>
% de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 5.8. 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 2016.

Empresa do grupo:



**Tabela 27 – Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente e Compensações pagas**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	256	356	164	44	<b>820</b>
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	193	255	205	55	<b>708</b>
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados	193	255	205	55	<b>708</b>
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	193	255	205	55	<b>708</b>
Número de compensações pagas a clientes domésticos por não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	0	<b>0</b>
Número de compensações pagas a clientes não domésticos com consumo anual ≤ 10 000 m3(n) por não cumprimento dos prazos de restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	0	<b>0</b>
Número de compensações pagas a clientes não domésticos com consumo anual > 10 000 m3(n) por não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	0	<b>0</b>
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	0	0	0	0	<b>0</b>
Número de restabelecimentos urgentes do fornecimento realizados	6	12	7	2	<b>27</b>
Montante dos encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	386	772	450	128	<b>1736</b>

## 5.9. Reclamações

No ano 2016, somente o CURr apresentou registo de reclamações, tendo correspondido a um total de **5**, divididas pelos seguintes temas:

- ✧ Prescrição: 40% (1.º trimestre: 2);
- ✧ Corte: 20% (1.º trimestre: 1);
- ✧ Aferição Contador: 20% (1.º trimestre: 1);
- ✧ Faturação: 20% (2.º trimestre: 1);

**Tabela 38 – Resposta a Reclamações e Compensações Pagas - CURr**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Número de reclamações recebidas no trimestre	4	1	0	0	5
Número de reclamações, recebidas no trimestre, que foram respondidas	4	1	0	0	5
Número de reclamações recebidas no trimestre, que foram respondidas dentro dos prazos regulamentares	3	0	0	0	3
Número de compensações pagas a clientes domésticos por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	1	1	0	0	2
Número de compensações pagas a clientes não domésticos ≤ 10 000 m3(n) por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	0	0	0
Número de compensações pagas a clientes não domésticos > 10 000 m3(n) por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	0	0	0
Soma dos tempos de resposta às reclamações recebidas no trimestre, em dias úteis	59	43	0	0	102
Número de comunicações intercalares enviadas a reclamantes devido a impossibilidade de cumprimento de prazos	2	2	0	0	4
Número de compensações pagas a clientes domésticos por envio de comunicação intercalar fora do prazo definido ou por não cumprimento do conteúdo mínimo definido	0	0	0	0	0
Número de compensações pagas a clientes não domésticos com consumo anual ≤ 10 000 m3(n) por envio de comunicação intercalar fora do prazo definido ou por não cumprimento do conteúdo mínimo definido	0	0	0	0	0
Número de compensações pagas a clientes não domésticos com consumo anual > 10 000 m3(n) por envio de comunicação intercalar fora do prazo definido ou por não cumprimento do conteúdo mínimo definido	0	0	0	0	0

O prazo regulamentar é de 15 dias úteis; da análise da tabela supra pode verificar-se que houve incumprimento no cumprimento do prazo de 2 reclamações, para o qual foram enviadas quatro respostas intermédias. Este incumprimento de origem ao pagamento de 2 compensações.

### 5.10. Compensações Pagas

No ano em análise houve lugar ao pagamento de 2 compensações, por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações.



### 5.11. Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais

No final do período em análise a **Sonorgás** registava **27 Clientes Prioritários**, estando distribuídos como mostra a tabela seguinte.

**Tabela 49 – Clientes Prioritários**

Designação	Total
N.º de hospitais, centros de saúde ou outras entidades que prestem serviços equiparados	4
N.º de estabelecimentos de ensino básico	10
N.º de instalações de bombeiros	1
N.º de instalações de foças de segurança	4
N.º de outro tipo de instalações de clientes considerados prioritários	8

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