



# Relatório de Qualidade de Serviço

Ano 2018

# Índice

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

# 1. Introdução

O Regulamento da Qualidade de Serviço (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 (SNGN).

Neste contexto, a Sonorgás enquanto Comercializadora de Último Recurso Retalhista (CURR) e enquanto Operador de Rede de Distribuição (ORD) apresenta anualmente um Relatório da Qualidade de Serviço, que corresponde à tradução da monitorização dos níveis de desempenho obtidos e que descreve as ações promovidas internamente para o cumprimento do RQS.

O presente relatório vem dar cumprimento a este requisito regulatório para o ano 2018.

Nos capítulos seguintes são apresentados os indicadores referentes à vertente técnica da qualidade de serviço (tais como a continuidade do serviço ou as características do gás natural fornecido), bem como, as componentes de monitorização previstas no RQS para a vertente comercial (e.g. atendimentos, leituras, pedidos de informação ou reclamações).

## 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 do gás natural (composição química, poder calorífico superior e inferior, densidade) são monitorizadas em cada carga, pelo operador da rede de transporte (ORT), não tendo sido registadas anomalias no decorrer do ano-gás em análise.

O gás natural é odorizado nas respetivas UAG's.

## 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 129 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 recurso 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%.

## 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.

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

Tabela 1 - Classes de Interrupções

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.

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 m3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.000 m3 < ND ÷ 2.000.000 m3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabela 2 - Distribuição das Interrupções no ano 2018

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

Tabela 3 - Distribuição temporal das Interrupções no ano 2018

Das tabelas 2 e 3 é possível verificar que no decorrer do ano 2018 **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;
- 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 Povia de Lanhoso. Na globalidade, a Sonorgás registou em todos os seus CA 1887 atendimentos presenciais, divididos em 626 na CURr e 1261 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 60% do número total de atendimentos. A tabela seguinte mostra a dispersão dos atendimentos ao longo do ano para esses CA's.

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
<b>N.º total de atendimentos presenciais nos CA's</b>	330	289	261	289	1169
<b>Percentagem atendimentos com tempo espera + 20 min.</b>	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 4 - N.º de atendimentos presenciais e N.º de atendimentos com tempo espera + 20 min, nos principais CA's

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:

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
<b>N.º total de atendimentos presenciais nos CA's</b>	175	150	163	160	648
<b>Percentagem atendimentos com tempo espera + 20 min.</b>	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 5 - 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>	155	139	98	129	521
<b>Percentagem atendimentos com tempo espera + 20 min.</b>	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 6 - N.º de atendimentos presenciais e N.º de atendimentos com tempo espera + 20 min, em Peso da Régua

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.

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
<b>N.º total de atendimentos telefónicos</b>	260	259	251	298	<b>1068</b>
<b>N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera + 60 segundos</b>	228	222	232	261	<b>943</b>
<b>N.º total de desistências no atendimento telefónico</b>	22	17	19	16	<b>74</b>
<b>N.º total de desistências no atendimento telefónico com tempo de espera + 60 segundos</b>	11	15	16	13	<b>55</b>
<b>% atendimentos telefónicos com tempo espera + 60 segundos</b>	<b>87,69%</b>	<b>85,71%</b>	<b>92,43%</b>	<b>87,8%</b>	<b>88,30%</b>

Tabela 7 - 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>	1140	1054	979	783	<b>3956</b>
<b>N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera + 60 segundos</b>	1088	1014	940	760	<b>3802</b>
<b>N.º total de desistências no atendimento telefónico</b>	51	37	39	23	<b>150</b>
<b>N.º total de desistências no atendimento telefónico com tempo de espera + 60 segundos</b>	48	28	27	18	<b>121</b>
<b>% atendimentos telefónicos com tempo espera + 60 segundos</b>	<b>95,44%</b>	<b>96,20%</b>	<b>96,02%</b>	<b>97,06%</b>	<b>96,11%</b>

Tabela 8 - 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
<b>N.º total de atendimentos telefónicos</b>	23	16	28	43	<b>110</b>
<b>N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera + 60 segundos</b>	20	14	25	38	<b>97</b>
<b>N.º total de desistências no atendimento telefónico</b>	1	2	3	4	<b>10</b>
<b>N.º total de desistências no atendimento telefónico com tempo de espera + 60 segundos</b>	2	2	2	3	<b>9</b>
<b>% atendimentos telefónicos com tempo espera + 60 segundos</b>	<b>86,96%</b>	<b>87,50%</b>	<b>89,29%</b>	<b>88,37%</b>	<b>88,18%</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 9 - 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
<b>N.º total de chamadas para atendimento de receção automática de leituras</b>	559	253	306	328	<b>1446</b>
<b>N.º de leituras registadas automaticamente</b>	559	253	306	328	<b>1446</b>
<b>% de leituras registadas automaticamente</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabela 10 - Receção automática de leituras

Da análise das tabelas 7, 8, 9 e 10, verifica-se, que no ano 2018 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 2018. 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 2018 cumpriu com o índice estipulado para este indicador com um resultado anual de 100,00%.

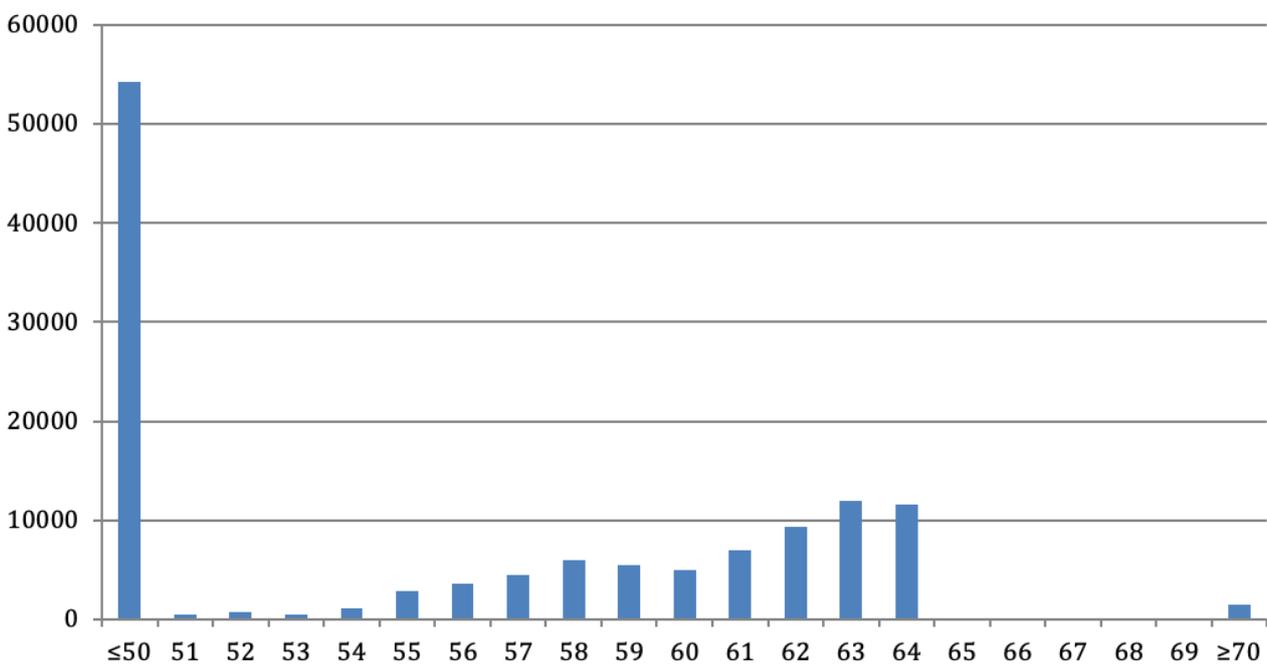


Tabela 11 - Receção automática de leituras

## 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 2018. Em todas se cumpriu o tempo de resposta até 60 minutos; tendo-se assim conseguido o cumprimento do padrão.

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º de comunicações de situações de emergência	7	10	16	28	61
N.º de situações de emergência com tempo de chegada ao local $\pm$ 60 min.	7	9	14	25	55
% de situações de emergência com tempo de chegada ao local $\pm$ 60 min.	100%	90%	88%	89%	90%
<b>Padrão RQS</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>

Tabela 12 - Situações de Emergência

## 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.

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de comunicações de avaria	19	23	34	26	102
N.º total de assistências técnicas	10	8	10	10	34
N.º de assistências técnicas com tempo de chegada ao local $\pm$ 3 h	8	6	7	4	25
N.º de assistências técnicas realizadas em tempo superior ao regulamentado a pedido expresso do cliente	2	2	3	2	9
% de assistências técnicas com tempo de chegada ao local $\pm$ 3 h	80%	75%	70%	67%	74%
<b>Padrão RQS</b>	<b>90,00%</b>	<b>90,00%</b>	<b>90,00%</b>	<b>90,00%</b>	<b>90,00%</b>

Tabela 13 - Assistência Técnica

Pela tabela 13, verifica-se que a % de assistências técnicas com tempo de chegada ao local  $\pm$  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 ano em causa registou 21 pedidos de informação (tema: Ativação Fornecimento, Faturação, Alteração de dados, Rescisão e interrupção de fornecimento), tendo 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 ativação de fornecimento é solicitada, caso contrário confere ao Cliente o direito a uma compensação prevista no mesmo regulamento.

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º de ativações de fornecimento agendadas	202	226	559	948	1935
N.º de ativações de fornecimento agendadas para um dos 3 dias úteis seguintes à data em que é solicitada ao ORD	195	223	550	921	1889
N.º de ativações de fornecimento agendadas, a pedido explícito do cliente, para um prazo superior a 3 dias úteis	7	3	9	27	46
N.º de visitas para ativação do fornecimento realizadas	202	226	559	948	1935
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	202	226	559	948	1935
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	0
N.º de compensações pagas a clientes não domésticos com consumo $\neq$ 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	0
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	0
N.º de visitas para ativação do fornecimento em que o operador se faz acompanhar por técnico de entidade certificadora	202	226	559	948	1935
% ativações agendadas para um dos 3 dias úteis seguintes à data em que é solicitada ao ORD	96,53%	98,67%	98,39%	97,15%	97,62%

Tabela 14 - Ativações de Fornecimento

No período em análise foram realizadas **1935** ativações de fornecimento, das quais 46 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:

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 que a segunda também pode ser utilizada (mas de uso menos frequente).

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Número de visitas combinadas agendadas	411	440	200	544	1595
Número de visitas combinadas realizadas	360	354	179	366	1259
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	360	354	179	366	1259
Número de compensações pagas a clientes domésticos por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	0	0	0
Número de compensações pagas a clientes domésticos por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	0	0	0
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente - clientes domésticos	0	0	1	0	1
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente - clientes não domésticos + 10 000 m3(n)	0	0	0	0	0
Número de compensações cobradas a clientes domésticos por ausência em visita combinada	0	0	1	0	1
Número de compensações cobradas a clientes não domésticos com consumo anual + 10 000 m3(n) por ausência em visita combinada	0	0	0	0	0
Número de anulações ou remarcações de visita combinada feitas com a antecedência mínima de 12 horas relativamente ao início do intervalo acordado	51	86	20	178	335
% de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	88%	80%	90%	67%	79%

Tabela 15 - Visitas combinadas e Compensações Pagas

## 5.9. 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 2018.

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	59	229	63	72	423
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	51	146	88	58	343
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados	51	146	88	58	343
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	51	146	88	58	343
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	0
Número de compensações pagas a clientes não domésticos com consumo anual $\leq$ 10 000 m <sup>3</sup> (n) por não cumprimento dos prazos de restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	0	0
Número de compensações pagas a clientes não domésticos com consumo anual > 10 000 m <sup>3</sup> (n) por não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	0	0
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	3	7	1	1	12
Número de restabelecimentos urgentes do fornecimento realizados	3	7	1	1	12
Montante dos encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	193,11	450,59	64,37	64,37	772,44

Tabela 16 - Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente e Compensações pagas.

## 5.10. Reclamações

No ano 2018, a Sonorgás apresentou registo de reclamações, tendo correspondido a um total de **5**, divididas pelos seguintes temas:

- Ativação Fornecimento: 60% (1.º trimestre: 1, 2.º trimestre: 1, 4º trimestre: 1);
- Interrupção de Fornecimento: 40% (2.º trimestre: 1, 3º trimestre: 1);

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Número de reclamações recebidas no trimestre	1	2	1	1	5
Número de reclamações, recebidas no trimestre, que foram respondidas	1	2	1	1	5
Número de reclamações recebidas no trimestre, que foram respondidas dentro dos prazos regulamentares	1	2	1	1	5
Número de compensações pagas a clientes domésticos por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	0	0	0
Número de compensações pagas a clientes não domésticos $\leq$ 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	10	12	14	8	44
Número de comunicações intercalares enviadas a reclamantes devido a impossibilidade de cumprimento de prazos	0	0	0	0	0
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 $\leq$ 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

Tabela 17 - Resposta a Reclamações e Compensações Pagas

O prazo regulamentar é de 15 dias úteis; da análise da tabela supra pode verificar-se que não houve incumprimento no cumprimento do prazo regulamentado.

## 5.11. Compensações Pagas

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

## 5.12. Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais

No final do período em análise a Sonorgás registava 70 Clientes Prioritários, estando distribuídos como mostra a tabela seguinte.

Designação	Total
N.º de hospitais, centros de saúde ou outras entidades que prestem serviços equiparados	13
N.º de estabelecimentos de ensino básico	26
N.º de instalações de bombeiros	5
N.º de instalações de foças de segurança	4
N.º de outro tipo de instalações de clientes considerados prioritários	22

*Tabela 18 - Clientes Prioritários*

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