

# Relatório de Qualidade de Serviço

Ano 2019

# 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>5</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>
<b>5.1. Indicadores Gerais</b>	<b>7</b>
5.1.1. Atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências	8
5.1.2. Atendimento telefónico comercial	8
5.1.3. Pedidos de informação apresentados por escrito	8
5.1.4. Resposta a situações de emergência	8
5.1.5. Frequência da leitura de equipamentos de medição	8
<b>5.2. Indicadores Individuais</b>	<b>9</b>
5.2.1. Atendimento Presencial	9
5.2.2. Atendimento Telefónico	10
5.2.3. Leituras	11
5.2.4. Situações de Emergência	12
5.2.5. Assistências Técnicas	13
5.2.6. Pedidos de Informação	14
5.2.7. Ativações de Fornecimento	15
5.2.8. Visitas Combinadas	16
5.2.9. Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	17
5.2.10. Reclamações	18
5.2.11. Compensações	19
5.2.12. Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais	19
<b>6. Melhoria Continua</b>	<b>19</b>

## 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 2019.

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. CARATERÍSTICAS 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 foi monitorizada a pressão de fornecimento à saída das UAG's de forma constante, resultando desta monitorização relatórios com a informação diária dos intervalos de variação de pressão em cada um dos pontos. 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.

**Tabela 1 - 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 2 - Distribuição das Interrupções no ano 2019**

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 por Cliente (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	0
ND ≤ 10.000 m <sup>3</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.000 m <sup>3</sup> < ND ≤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.000.000 m <sup>3</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Tabela 3 - Distribuição temporal das Interrupções no ano 2019**

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 2 e 3 é possível verificar que no decorrer do ano 2019 não se registaram interrupções de fornecimento, nas redes de distribuição da empresa.

## 5. QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

### Economia Internacional<sup>1</sup>

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. Indicadores Gerais

O Regulamento da Qualidade de Serviço define um conjunto de indicadores gerais e respetivos padrões de cumprimento para alguns dos temas que abordados no âmbito da Qualidade de Serviço Comercial, como indicado na tabela seguinte:

Tema	Padrão
Atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências	85%
Atendimento telefónico comercial	85%
Pedidos de informação apresentados por escrito	90%
Resposta a situações de emergência	85%
Frequência da leitura de equipamentos de medição	98%

É apresentado de seguida o cálculo dos indicadores gerais para cada uma das temáticas indicadas, demonstrando a sua prestação face ao padrão estabelecido.

### 5.1.1. Atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos telefónicos	245	190	353	308	1.096
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	214	177	303	295	989
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	87,35%	93,16%	85,84%	95,78%	90,24%
<b>Padrão RQS</b>	<b>85,00%</b>	<b>85,00%</b>	<b>85,00%</b>	<b>85,00%</b>	<b>85,00%</b>

### 5.1.2. Atendimento telefónico comercial

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos telefónicos	306	300	398	408	1.412
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	268	265	350	389	1.272
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	87,58%	88,33%	87,94%	95,34%	90,08%
<b>Padrão RQS</b>	<b>85,00%</b>	<b>85,00%</b>	<b>85,00%</b>	<b>85,00%</b>	<b>85,00%</b>

### 5.1.3. Pedidos de informação apresentados por escrito

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Pedidos de informação apresentados por escrito recebidos no trimestre	21	17	3	10	51
Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	21	17	3	10	51
% pedidos de informação respondidos num prazo ≤ 15 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Padrão RQS</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>

### 5.1.4. Resposta a situações de emergência

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º de comunicações de situações de emergência	30	17	22	29	98
N.º de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	26	15	21	27	89
% de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	86,67%	88,24%	95,45%	93,1%	90,82%
<b>Padrão RQS</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>

### 5.1.5. Frequência da leitura de equipamentos de medição

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Número total de leituras	40.717	35.406	34.040	42.687	152.850
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior ≤ 64 dias	40.116	35.008	33.491	42.075	150.690
% leituras com intervalo face à leitura anterior ≤ 64 dias	98,52%	98,88%	98,39%	98,57%	98,59%
<b>Padrão RQS</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>

## 5.2. INDICADORES INDIVIDUAIS

Paralelamente aos indicadores gerais, estão também contemplados no RQS um conjunto de indicadores individuais para cada tema no âmbito da Qualidade de Serviço Comercial. Estes indicadores permitem uma análise e monitorização de desempenho mais detalhada para cada uma destas temáticas.

### 5.2.1. 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 Povoia de Lanhoso. Na globalidade, a Sonorgás registou em todos os seus CA **2.039** atendimentos presenciais, divididos em 1.071 enquanto CURr e 968 enquanto ORD.

Os CA's de Macedo de Cavaleiros (MCD) e Mirandela 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. tir uma tarifa regular ao longo do prazo da concessão.

**Tabela 4 – 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
N.º total de atendimentos presenciais	352	248	338	447	1385
N.º total de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min	352	248	338	447	1385
% atendimentos com tempo espera ≤ 20 min.	100%	100%	100%	100%	100%

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 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
N.º total de atendimentos presenciais – Macedo Cavaleiros	194	142	175	306	817
N.º total de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min – Macedo Cavaleiros	194	142	175	306	817
% atendimentos com tempo espera ≤ 20 min.	100%	100%	100%	100%	100%

**Tabela 6 – N.º de atendimentos presenciais e N.º de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min, em Mirandela**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos presenciais - Mirandela	158	106	163	141	568
N.º total de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min - Mirandela	158	106	163	141	568
Percentagem atendimentos com tempo espera ≤ 20 min.	100%	100%	100%	100%	100%

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.

### 5.2.2. 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 7 – N.º de atendimentos telefónicos**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos telefónicos – CURr	306	300	398	408	1.412
N.º total de atendimentos telefónicos – ORD	645	542	682	632	2.501
N.º total de atendimentos telefónicos	951	842	1080	1.040	3.913

**Tabela 8 – N.º de atendimentos telefónicos de âmbito comercial 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	306	300	398	408	1412
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	268	265	350	389	1272
N.º total de desistências no atendimento telefónico	121	129	90	58	398
N.º total de desistências no atendimento telefónico com tempo de espera ≤ 60 segundos	115	121	78	34	348
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	87,58%	88,33%	87,94%	95,34%	90,08%

**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
N.º total de atendimentos telefónicos	245	190	353	308	1096
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	214	177	303	295	989
N.º total de desistências no atendimento telefónico	56	143	123	83	405
N.º total de desistências no atendimento telefónico com tempo de espera ≤ 60 segundos	50	138	119	71	378
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	87,35%	93,16%	85,84%	95,78%	90,24%
<b>Padrão RQS</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>

**Tabela 10 – Receção automática de leituras**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	223	190	171	181	765
N.º Total de leituras comunicadas automaticamente através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	203	176	153	159	691
% de leituras registadas automaticamente	91,03%	92,63%	89,47%	87,85%	90,33%

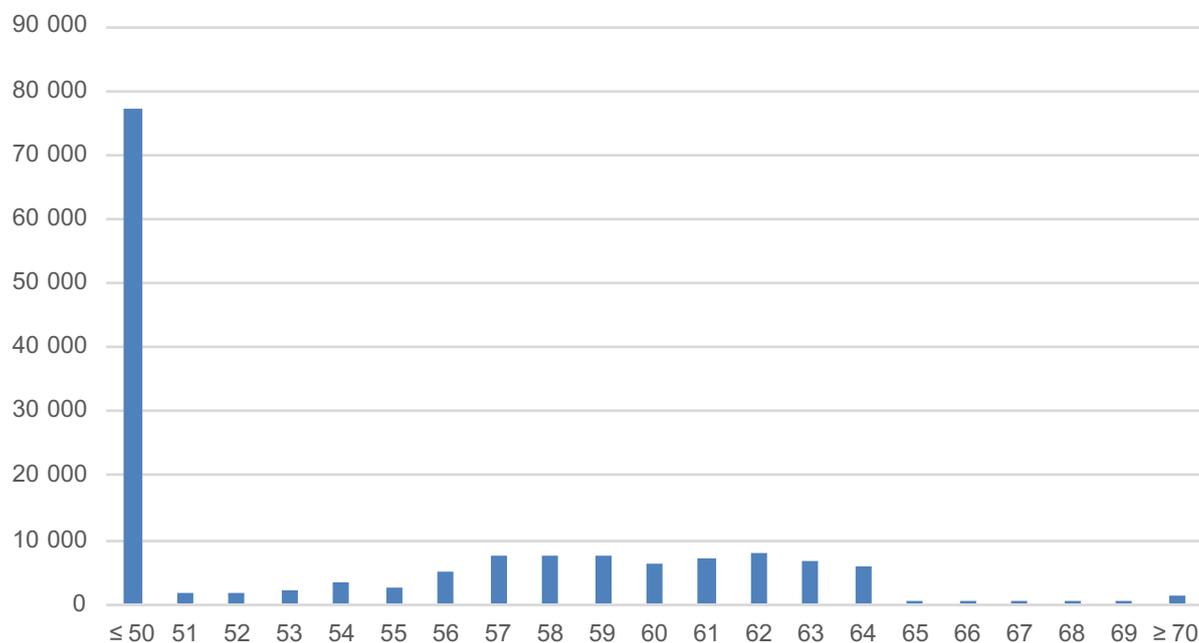
Da análise das tabelas 7, 8 e 9 verifica-se que no ano 2019 foi possível garantir um elevado nível de serviço no cumprimento deste indicador. Para o único que existe padrão definido pelo RQS, o mesmo foi superado em todos os trimestres.

Na tabela 10 é possível identificar o número de leituras registadas pelo serviço de atendimento telefónico ao longo do ano em análise, fazendo ainda a distinção de leituras comunicadas automaticamente.

### 5.2.3. Leituras

No gráfico seguinte é apresentado a frequência de leitura dos contadores no ano 2019. 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 2019 cumpriu com o índice estipulado para este indicador com um resultado anual de 98,59%.**

**Ilustração 1 – Histograma de leituras para o ano 2019**


#### 5.2.4. 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 2019. Em todas se cumpriu o tempo de resposta até 60 minutos; tendo-se assim conseguido o cumprimento do padrão.

**Tabela 11 – Situações de Emergência**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º de comunicações de situações de emergência	30	17	22	29	98
N.º de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	26	15	21	27	89
% de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	86,67%	88,24%	95,45%	93,1%	90,82%
Padrão RQS	85%	85%	85%	85%	85%

### 5.2.5. 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 12 – Assistência Técnica

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de comunicações de avarias nas instalações dos clientes	76	87	54	98	315
N.º total de comunicações de avarias nas instalações dos clientes que originaram deslocações para assistência técnica	58	53	41	70	222
Deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada inferior ou igual a 4 horas	57	53	41	69	220
Deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada superior a 4 horas	0	0	0	0	0
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada inferior ou igual a 2 horas	1	0	0	1	2
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada superior a 2 horas	0	0	0	0	0
N.º de assistências técnicas realizadas em tempo superior ao regulamentado a pedido expresso do cliente	0	0	0	0	0
% de assistências técnicas com tempo de chegada ao local $\leq$ 4 h	100%	100%	100%	100%	100%
Padrão RQS	90%	90%	90%	90%	90%

Pela tabela 12, verifica-se que a percentagem de assistências técnicas com tempo de chegada ao local igual ou inferior a 4 horas está acima do padrão definido pelo RQS. Assim, considera-se que a Sonorgás cumpriu o padrão estipulado pelo RQS.

### 5.2.6. Pedidos de Informação

Através da análise das tabelas que se seguem, verifica-se que a Sonorgás no ano em causa registou 51 pedidos de informação, tendo cumprido o prazo de resposta.

**Tabela 13 – Pedidos de Informação apresentados por escrito**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º de pedidos de informação apresentados por escrito - CURr	12	11	1	3	27
N.º de pedidos de informação respondidos em ≤ 15 dias úteis - CURr	12	11	1	3	27
N.º de pedidos de informação apresentados por escrito – ORD	9	6	2	7	24
N.º de pedidos de informação respondidos em ≤ 15 dias úteis - ORD	9	6	2	7	24
N.º de pedidos de informação apresentados por escrito	21	17	3	10	51
% de pedidos de informação respondidos em ≤ 15 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%

**Tabela 14 – Pedidos de Informação apresentados por escrito – Temas**

Designação	CURr	ORD	Total
Faturação	17	2	19
Ligação à rede	0	19	19
Alterações contratuais	5	0	5
Pagamentos	4	0	4
Pedido certificado	0	2	2
Interrupção de fornecimento	0	1	1
Rescisão	1	0	1

### 5.2.7. 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.

Tabela 15 - Ativações de Fornecimento

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Agendamentos de ativações de fornecimento nas condições previstas nos n.os 2, 3 e 4 do art.º 69.º do RQS	1.108	886	901	1.039	3.934
Agendamentos para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	1.084	885	896	998	3.863
Agendamentos para data posterior aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento, a pedido expresso do cliente	24	1	5	41	71
Total de ativações de fornecimento concretizadas	994	759	772	886	3.411
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	994	759	772	886	3.411
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 ≤ 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	994	759	772	886	3.411
% ativações agendadas para um dos 3 dias úteis seguintes à data em que é solicitada ao ORD	97,83%	99,89%	99,45%	96,05%	98,2%

No período em análise foram realizadas **3.411** ativações de fornecimento, das quais **71** 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.

### 5.2.8. 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 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 que a segunda também pode 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	1.344	1.060	1.190	1.506	5.100
Número de visitas combinadas realizadas	1.231	940	1.059	1.391	4.621
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	1.231	940	1.059	1.391	4.621
Visitas combinadas não realizadas por outros motivos não imputáveis ao ORD	113	120	131	115	479
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo cliente, requisitante de ligação à rede ou comercializador	11	18	29	49	107
% de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	100%	100%	100%	100%	100%
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	0	0	0
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	0	0	0
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

### 5.2.9. 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 2019.

**Tabela 17 – 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	93	147	199	138	577
Solicitações de restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações de restabelecimentos urgentes	51	93	164	110	418
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados	52	96	168	113	429
Restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do n.º 5 do art.º 85.º do RQS, que cumpriram o prazo estabelecido	52	96	168	113	429
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 ≤ 10 000 m3(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 m3(n) por não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	0	0
Solicitações expressas de restabelecimento urgente do fornecimento	1	3	4	3	11
Número de restabelecimentos urgentes do fornecimento realizados	1	3	4	3	11
Montante dos encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	64,37€	193,11€	257,48€	193,11€	708,07€

### 5.2.10. Reclamações

No ano 2019, a Sonorgás apresentou registo de reclamações, tal como se demonstra nos seguintes quadros.

**Tabela 18 – Resposta a Reclamações e Compensações Pagas**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Número de reclamações recebidas no trimestre	1	1	1	0	3
Número de reclamações, recebidas no trimestre, que foram respondidas	1	1	1	0	3
Número de reclamações recebidas no trimestre, que foram respondidas dentro dos prazos regulamentares	1	1	1	0	3
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 ≤ 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	5	7	1	0	13
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 ≤ 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 19 – Resposta a Reclamações – Temas**

Designação	CURr	ORD	Total
Ativação Fornecimento	0	1	1
Interrupção Fornecimento	1	0	1
Ligação à rede	0	1	1

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.

### 5.2.11. Compensações

No ano em análise não houve lugar ao pagamento de compensações por incumprimento dos prazos estabelecidos no RQS.

No que diz respeito a compensações recebidas de clientes por incumprimento do disposto no RQS, a Sonorgás no ano de 2019 recebeu 3 compensações por avarias nas instalações dos clientes cuja responsabilidade se verificou não ser da Sonorgás, no total de 60€.

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

No final do período em análise a Sonorgás registava 66 Clientes Prioritários, 7 no CURr e 59 no ORD, estando distribuídos como mostram as tabelas seguintes.

Tabela 20 – Clientes Prioritários

Designação	ORD	CURr	Total
N.º de hospitais, centros de saúde ou outras entidades que prestem serviços equiparados	11	1	12
N.º de estabelecimentos de ensino básico	17	4	21
N.º de instalações de bombeiros	5	0	5
N.º de instalações de forças de segurança	3	0	3
N.º de outro tipo de instalações de clientes considerados prioritários	23	2	25

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

## 6. MELHORIA CONTÍNUA

A Sonorgás tem continuamente em curso programas de transformação dos seus processos e sistemas de informação com o objetivo de melhorar a sua abordagem na resposta aos vários temas presentes no Regulamento de Qualidade de Serviço.

Estas ações tiveram um foco acrescido com a introdução do novo Regulamento de Qualidade de Serviço em 2017, para o qual a Sonorgás continua a desenvolver esforços no sentido da melhor adequação dos seus processos. Adicionalmente a incorporação de novas UAG durante o ano de 2019 levou também a um esforço de adaptação às regras da qualidade de serviço.

Embora não estejam presentes clientes com necessidades especiais na carteira de clientes da Sonorgás, esta encontra-se preparada para adequar o acesso e/ou conteúdo da informação relevante para cada cliente nestas condições, tendo sempre em conta as suas particularidades individuais.

É também de salientar que periodicamente, a Sonorgás procede a ações de sensibilização junto dos seus colaboradores para a importância do cumprimento dos padrões estabelecidos pelo RQS, e ainda para a importância do registo de informação que permita uma correta monitorização do estado da qualidade dos serviços prestados.

