

Relatório de Qualidade de Serviço

Ano 2020

ÍNDICE

1. Introdução	3
2. Características do Gás Natural	4
3. Pressão de Fornecimento	5
4. Qualidade de Serviço Técnica	5
4.1. Interrupções de Fornecimento	5
5. Qualidade de Serviço Comercial	7
5.1. Indicadores Gerais	7
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
5.2. Indicadores Individuais	9
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
6. Melhoria Continua	19

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 2020.

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).

1.1 COVID-19

Neste ano de 2020 a que se refere o presente relatório, surgiu a pandemia da COVID-19 e como em todas as áreas, também o Gás Natural e a Eletricidade tiveram a necessidade de adaptação a esta nova realidade. Nesse sentido, a ERSE atuou de forma a assegurar o normal funcionamento dos setores da Eletricidade e do Gás Natural, que resultou num conjunto de medidas excecionais, decretados pelo governo português. Neste âmbito da qualidade de serviço, isso traduziu-se na escusa de contabilização dos dados de atendimento presencial e telefónico para o período compreendido entre 13/03/2020 e 30/06/2020, como mencionado no Regulamento nº255-A/2020. No caso dos operadores de rede como a Sonorgás, acrescem os padrões de qualidade de serviço relativos a disponibilidade de agenda para realização de visita combinada e a frequência de leitura de equipamentos de medição.

Apesar disso, a Sonorgás registou e monitorizou todos os dados e optou por representá-los dessa forma, sendo que ao longo do documento quando for identificado algum impacto isso será referenciado.

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 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 verificaram-se 8 ocorrências de incumprimentos pontuais dos limites regulamentares da pressão que não tiveram impacto no fornecimento de gás aos clientes, 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 2020

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	0
ND ≤ 10.000 m ³	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.000 m ³ < ND ≤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.000.000 m ³	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 2020

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 2020 não se registaram interrupções de fornecimento, nas redes de distribuição da empresa.

5. QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

Economia Internacional¹

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 telefônico para comunicação de avarias e emergências

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos telefônicos	382	355	486	375	1598
N.º total de atendimentos telefônicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	362	334	439	347	1482
% atendimentos telefônicos com tempo espera ≤ 60 segundos	94,76%	94,08%	90,33%	92,53%	92,74%
Padrão RQS	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%

5.1.2. Atendimento telefônico comercial

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos telefônicos	457	510	510	596	2073
N.º total de atendimentos telefônicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	442	469	467	544	1922
% atendimentos telefônicos com tempo espera ≤ 60 segundos	96,72%	91,96%	91,57%	91,28%	92,72%
Padrão RQS	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%

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	9	22	27	34	92
Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	9	22	27	34	92
% pedidos de informação respondidos num prazo ≤ 15 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%
Padrão RQS	85%	85%	85%	85%	85%

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	25	20	29	30	104
N.º de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	22	17	25	26	90
% de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	88%	85%	86,21%	86,67%	86,54%
Padrão RQS	85%	85%	85%	85%	85%

5.1.5. Frequência da leitura de equipamentos de medição

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Número total de leituras	39.382	36.355	38.925	41.885	156.547
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior ≤ 64 dias	38.582	28.447	38.233	41.073	146.335
% leituras com intervalo face à leitura anterior ≤ 64 dias	97,97%	78,25%	98,22%	98,06%	93,48%
Padrão RQS	98%	98%	98%	98%	98%

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 **1.959** atendimentos presenciais, divididos em 1.200 enquanto CURr e 759 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	354	240	279	368	1241
N.º total de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min	354	240	279	368	1241
% 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	216	132	183	241	772
N.º total de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min – Macedo Cavaleiros	216	132	183	241	772
% 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	138	108	96	127	469
N.º total de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min - Mirandela	138	108	96	127	469
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	457	510	510	596	2073
N.º total de atendimentos telefónicos – ORD	590	611	727	583	2.511
N.º total de atendimentos telefónicos	1047	1121	1237	1179	4584

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	457	510	510	596	2073
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	442	469	467	544	1922
N.º total de desistências no atendimento telefónico	18	22	11	32	83
N.º total de desistências no atendimento telefónico com tempo de espera ≤ 60 segundos	14	25	35	34	108
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	96,72%	91,96%	91,57%	91,28%	92,72%

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	382	355	486	375	1598
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	362	334	439	347	1482
N.º total de desistências no atendimento telefónico	80	89	88	65	322
N.º total de desistências no atendimento telefónico com tempo de espera ≤ 60 segundos	13	31	30	22	96
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	94,76%	94,08%	90,33%	92,53%	92,74%
Padrão RQS	85%	85%	85%	85%	85%

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	199	199	145	164	707
N.º Total de leituras comunicadas automaticamente através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	174	158	105	140	577
% de leituras registadas automaticamente	87,44%	79,4%	72,41%	85,37%	81,61%

Da análise das tabelas 7, 8 e 9 verifica-se que no ano 2020 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.

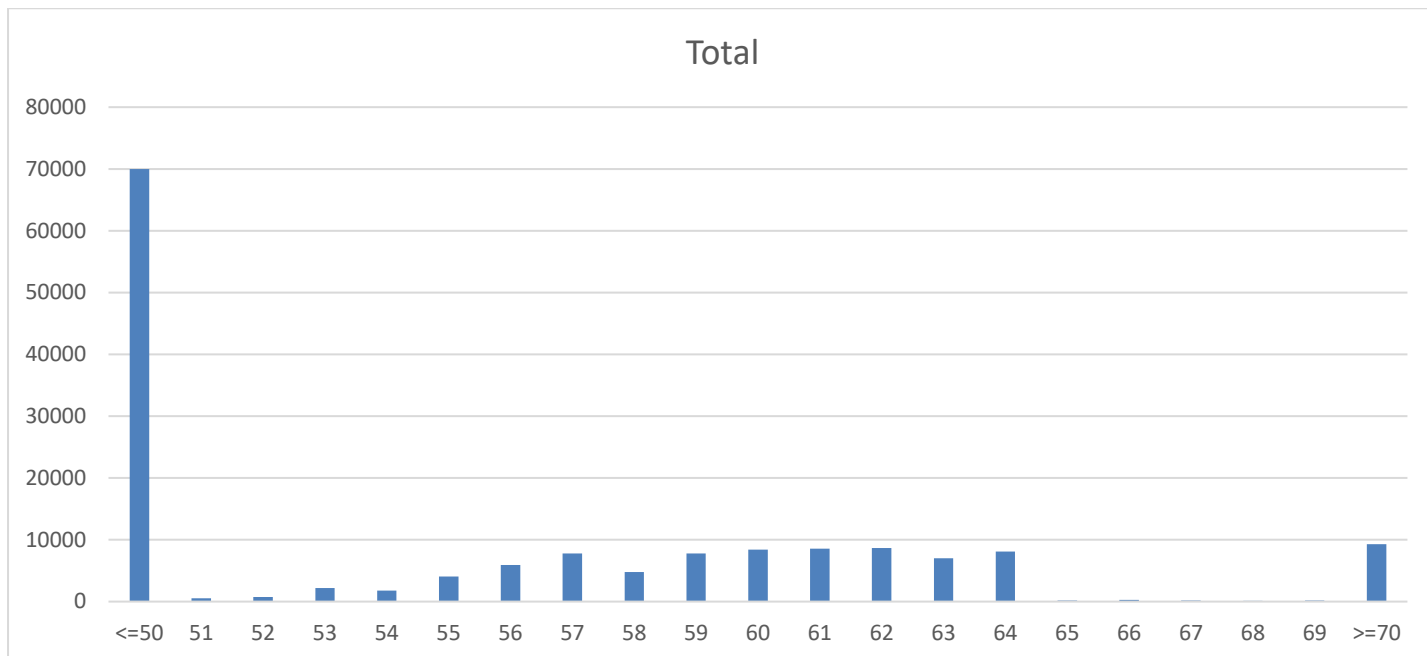
Na tabela 10 é possível identificar o número de leituras registadas pelo serviço de atendimento telefónico ao longo do ano em análise, fazendo ainda a distinção de leituras comunicadas automaticamente.

5.2.3. Leituras

No gráfico seguinte é apresentado a frequência de leitura dos contadores no ano 2020. 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%.

Em 2020, contabilizando o período completo do ano, a Sonorgás atingiu uma percentagem de leituras ≤ 64 dias de 93,48%. No entanto, face ao decretado no regulamento n.º255-A/2020, ao desconsiderar os valores do 2º trimestre, nota-se que o impacto negativo da pandemia foi de 4,6%. Assim sendo, a percentagem de leituras ≤ 64 dias contabiliza 98,08%, e por isso acima do padrão do RQS.

Ilustração 1 - Histograma de leituras para o ano 2020



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 2020. Na maioria dos casos, cumpriu-se o tempo de resposta até 60 minutos; tendo-se assim conseguido 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	25	20	29	30	104
N.º de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	22	17	25	26	90
% de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	88%	85%	86,21%	86,67%	86,54%
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 4 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	137	335	486	375	1333
N.º total de comunicações de avarias nas instalações dos clientes que originaram deslocações para assistência técnica	38	33	74	69	214
Deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada inferior ou igual a 4 horas	38	32	61	63	194
Deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada superior a 4 horas	0	1	12	5	18
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada inferior ou igual a 2 horas	0	0	1	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	1	12	5	18
% de assistências técnicas com tempo de chegada ao local ≤ 4 h	100%	96,97%	82,43%	91,3%	90,65%
Padrão RQS	90%	90%	90%	90%	90%

Pela tabela 12, verifica-se que a percentagem total de assistências técnicas com tempo de chegada ao local igual ou inferior a 4 horas está acima do padrão definido pelo RQS. Todos os casos em que não foi cumprido o tempo de chegada ao local igual ou inferior a 4 horas, pode ser justificado pelo pedido expresso do cliente para que assim sucedesse, como é demonstrado na tabela. 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 92 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	9	20	17	16	62
N.º de pedidos de informação respondidos em ≤ 15 dias úteis - CURr	9	20	17	16	62
N.º de pedidos de informação apresentados por escrito – ORD	0	2	10	18	30
N.º de pedidos de informação respondidos em ≤ 15 dias úteis - ORD	0	2	10	18	30
N.º de pedidos de informação apresentados por escrito	9	22	27	34	92
% 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	12	0	12
Cobranças	24	0	24
Alterações Contratuais	8	1	9
Rescisão	5	1	6
Interrupção de fornecimento	3	0	3
Inspeções e manutenção de instalações	10	11	21
Funcionamento do equipamento de medição	0	1	1
Ligação à rede	0	14	14
Certificado de inspeção de gás	0	2	2

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	892	124	1262	1402	3680
Agendamentos para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	892	124	1261	1395	3672
Agendamentos para data posterior aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento, a pedido expresso do cliente	0	0	1	7	8
Total de ativações de fornecimento concretizadas	749	122	1071	1218	3160
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	749	122	1071	1218	3160
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 m3(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 m3(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	749	122	1071	1218	3160
% ativações agendadas para um dos 3 dias úteis seguintes à data em que é solicitada ao ORD	100%	100%	99,92%	99,5%	99,78%

No período em análise foram realizadas **3.160** ativações de fornecimento, das quais **8** 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	1508	1431	2447	2458	7844
Número de visitas combinadas realizadas	1395	1324	2143	2212	7074
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	1395	1324	2143	2212	7074
Visitas combinadas não realizadas por outros motivos não imputáveis ao ORD	95	90	262	244	691
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo cliente, requisitante de ligação à rede ou comercializador	18	17	42	2	79
% 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 2020.

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	159	0	321	209	689
Solicitações de restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações de restabelecimentos urgentes	132	15	226	179	552
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados	132	15	226	174	547
Restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do n.º 5 do art.º 85.º do RQS, que cumpriram o prazo estabelecido	131	14	226	174	545
Número de compensações pagas a clientes domésticos por não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	1	0	0	1
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	5	0	8	12	25
Número de restabelecimentos urgentes do fornecimento realizados	5	0	8	12	25
Montante dos encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	321,85€	0€	514,96€	772,44€	1609,25€

5.2.10. Reclamações

No ano 2020, 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	3	2	0	3	8
Número de reclamações, recebidas no trimestre, que foram respondidas	3	2	0	3	8
Número de reclamações recebidas no trimestre, que foram respondidas dentro dos prazos regulamentares	3	2	0	3	8
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	26	14	0	34	74
Número de comunicações intercalares enviadas a reclamantes devido a impossibilidade de cumprimento de prazos	2	1	0	0	3
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
Interrupção de fornecimento	2	2	4
Ligação à rede	0	2	2
Inspecções e manutenção de instalações	0	1	1
Faturação	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 houve lugar ao pagamento de 1 compensação por incumprimento dos prazos estabelecidos no RQS de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, no valor de 20€.

No que diz respeito a compensações recebidas de clientes por incumprimento do disposto no RQS, a Sonorgás no ano de 2020 não recebeu qualquer compensação.

5.2.12. Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais

No final do período em análise a Sonorgás registava 159 Clientes Prioritários, 6 no CURr e 153 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	18	1	19
N.º de estabelecimentos de ensino básico	47	4	51
N.º de instalações de bombeiros	6	0	6
Proteção Civil	9	0	9
N.º de instalações de forças de segurança	5	0	5
N.º de outro tipo de instalações de clientes considerados prioritários	68	1	69

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.

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.

