

# Relatório de Qualidade de Serviço

Ano 2021

# 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>20</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 2021.

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

Em 2021 a situação epidemiológica referente à pandemia do COVID-19 apresentou novamente vários impactos económicos e sociais em Portugal. O sector do Gás Natural não foi exceção a esta situação, continuando a ERSE a apresentar diversas medidas excecionais, com o intuito de amenizar este impacto. Exemplos destas medidas são o pagamento fracionado de faturas de gás e eletricidade para clientes em situação de exposição à pandemia, ou a impossibilidade de recolha de leituras durante o período de estado de emergência em habitações que, para tal, necessitem da entrada física do ORD na instalação (medidas aprovadas pelo Regulamento N.º 2/2021).

Estas medidas fizeram-se sentir no decorrer das operações da Sonorgás enquanto Comercializador de Último Recurso e Operador da Rede de Distribuição, e conseqüentemente, nos respetivos indicadores da Qualidade de Serviço. Assim, ao longo deste documento será identificado este impacto sempre que for pertinente para a temática em análise.

## 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 no decorrer do ano de 2021, não se verificaram ocorrências de incumprimento dos limites regulamentares da pressão de fornecimento, não existindo assim impacto no fornecimento de gás aos clientes, ou 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 2021**

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 <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 2021**

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 2021 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;
- ✓ 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	468	324	376	356	1.524
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	447	307	336	329	1.419
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	96%	95%	89%	92%	93%
Padrão RQS	85%	85%	85%	85%	85%

### 5.1.2. Atendimento telefónico comercial

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos telefónicos	448	437	441	484	1.810
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	418	414	405	440	1.677
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	93%	95%	92%	91%	93%
Padrão RQS	85%	85%	85%	85%	85%

### 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	34	30	47	39	150
Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	34	30	47	39	150
% 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	46	26	27	32	131
N.º de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	40	23	26	29	118
% de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	87%	88%	96%	91%	90%
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	42.846	44.184	45.397	46.829	179.256
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior ≤ 64 dias	41.958	43.369	44.421	46.126	175.874
% leituras com intervalo face à leitura anterior ≤ 64 dias	98%	98%	98%	98%	98%
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 **1.335** atendimentos presenciais, divididos em 811 enquanto CURr e 524 enquanto ORD.

Os CA's de Macedo de Cavaleiros (MCD) e Peso da Régua foram aqueles em que se registou maior afluência, representando mais de 66% do número total de atendimentos. A tabela seguinte mostra a dispersão dos atendimentos ao longo do ano para esses CA:

Tabela 4 - N.º de atendimentos presenciais e N.º de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min, em todos os CA's

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos presenciais	278	340	451	266	1.335
N.º total de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min	278	340	451	266	1.335
% 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	109	151	205	128	593
N.º total de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min – Macedo Cavaleiros	109	151	205	128	593
% 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 Peso da Régua

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos presenciais – Peso da Régua	70	62	105	59	296
N.º total de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min – Peso da Régua	70	62	105	59	296
Percentagem atendimentos com tempo espera ≤ 20 min.	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 7 - 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	64	89	79	44	276
N.º total de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min – Mirandela	64	89	79	44	276
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 8 - N.º de atendimentos telefónicos**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos telefónicos – CURr	448	437	441	484	1.810
N.º total de atendimentos telefónicos – ORD	713	596	566	624	2.499
N.º total de atendimentos telefónicos	1.161	1.033	1.007	1.108	4.309

**Tabela 9 - 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	448	437	441	484	1.810
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	418	414	405	440	1.677
N.º total de desistências no atendimento telefónico	31	44	31	63	169
N.º total de desistências no atendimento telefónico com tempo de espera ≤ 60 segundos	13	11	18	27	69
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	93%	95%	92%	91%	93%

**Tabela 10 - 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	468	324	376	356	1.524
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	447	307	336	329	1.419
N.º total de desistências no atendimento telefónico	85	101	111	83	380
N.º total de desistências no atendimento telefónico com tempo de espera ≤ 60 segundos	63	72	92	55	282
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	96%	95%	89%	92%	93%
Padrão RQS	85%	85%	85%	85%	85%

**Tabela 11 - 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	126	120	152	168	566
N.º Total de leituras comunicadas automaticamente através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	89	69	120	123	401
% de leituras registadas automaticamente	71%	58%	79%	73%	71%

Da análise das tabelas 8, 9 e 10 verifica-se que no ano 2021 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.

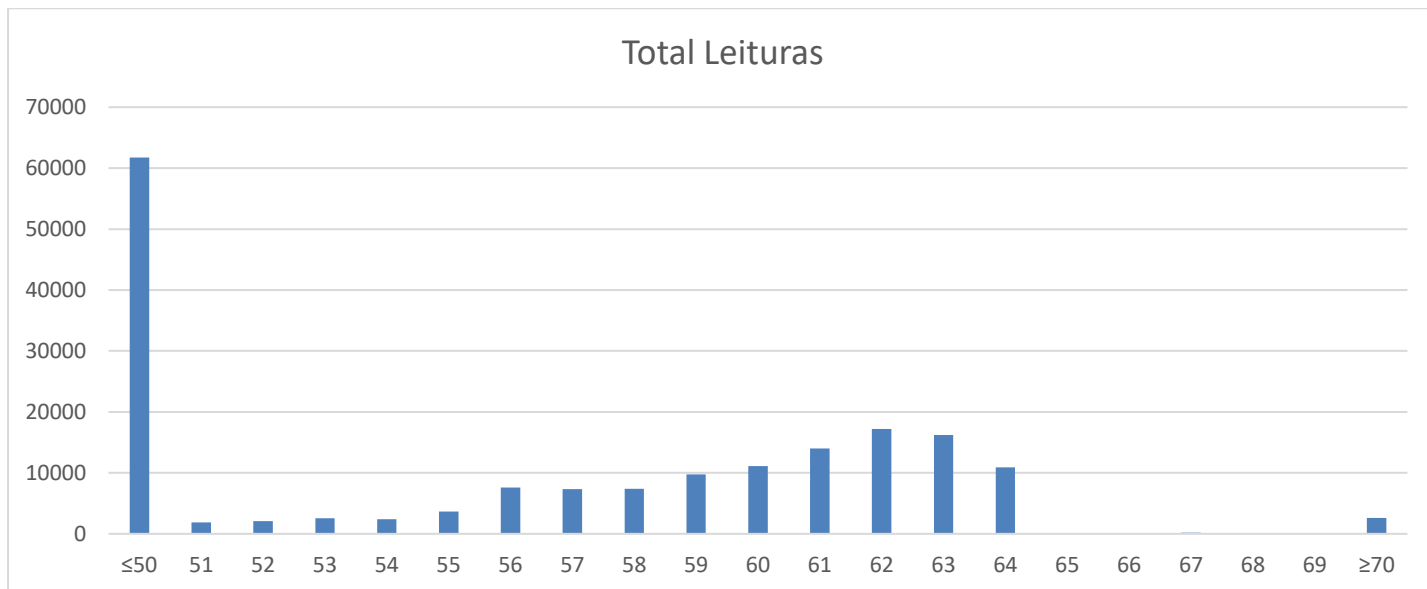
Na tabela 11 é possível identificar o número de leituras registadas pelo serviço de atendimento telefónico ao longo do ano em análise, fazendo ainda a distinção de leituras comunicadas automaticamente.

### 5.2.3. Leituras

No gráfico seguinte é apresentado a frequência de leitura dos contadores no ano 2021. 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 2021, contabilizando o período completo do ano, a Sonorgás atingiu uma percentagem de leituras ≤ 64 dias de 98%. Apesar das medidas excecionais decretadas pela ERSE no Regulamento N.º 02/2021, em que ficou vedada a leitura em instalações que necessitem da entrada física do ORD na habitação, a Sonorgás conseguiu manter uma performance positiva no registo de leituras, minimizando assim o impacto da pandemia nos seus clientes nesta temática.**

Ilustração 1 - Histograma de leituras para o ano 2021



#### 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 2021. Na maioria dos casos, cumpriu-se o tempo de resposta até 60 minutos; tendo-se assim conseguido o cumprimento do padrão.

Tabela 12 - Situações de Emergência

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º de comunicações de situações de emergência	46	26	27	32	131
N.º de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	40	23	26	29	118
% de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	87%	88%	96%	91%	90%
<b>Padrão RQS</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>

### 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-se que o ORD deve resolver pelo menos 90% das situações em 4 horas.

Tabela 13 - Assistência Técnica

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de comunicações de avarias nas instalações dos clientes	468	324	376	356	1.524
N.º total de comunicações de avarias nas instalações dos clientes que originaram deslocações para assistência técnica	149	70	86	73	378
Deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada inferior ou igual a 4 horas	125	59	72	64	320
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	2	3	2	3	10
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	22	7	12	6	47
Assistências técnicas não concretizadas por ausência do cliente	0	1	0	0	1
% de assistências técnicas com tempo de chegada ao local ≤ 4 h	100%	100%	100%	100%	100%
Padrão RQS	90%	90%	90%	90%	90%

Pela tabela 13, verifica-se que a percentagem total de assistências técnicas com tempo de chegada ao local igual ou inferior a 4 horas encontra-se acima do padrão de 90% estabelecido pelo RQS, por 10 pontos percentuais. Todos os casos em que não foi cumprido o tempo de chegada ao local igual ou inferior a 4 horas, podem ser justificados pelo pedido expresso do cliente para que assim se sucedesse ou pela ausência do cliente no momento da deslocação, como é demonstrado na tabela acima.

### 5.2.6. Pedidos de Informação

Através da análise das tabelas que se seguem, verifica-se que a Sonorgás no ano em causa registou 58 pedidos de informação, tendo cumprido o prazo de resposta.

**Tabela 14 - 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	17	8	23	10	58
N.º de pedidos de informação respondidos em ≤ 15 dias úteis - CURr	17	8	23	10	58
N.º de pedidos de informação apresentados por escrito – ORD	17	22	24	29	92
N.º de pedidos de informação respondidos em ≤ 15 dias úteis - ORD	17	22	24	29	92
N.º de pedidos de informação apresentados por escrito	34	30	47	39	150
% de pedidos de informação respondidos em ≤ 15 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%

**Tabela 15 - Pedidos de Informação apresentados por escrito - Temas**

Designação	CURr	ORD	Total
Alterações contratuais	12	0	12
Cessaçao do contrato	16	0	16
Cobranças	6	0	6
Contrato de fornecimento	0	4	4
Faturação	12	1	13
Inspeções e manutenção de instalações	5	28	33
Leituras	3	15	18
Ligações à rede	0	37	37
Outros temas	4	7	11

### 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 16 - 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	870	745	659	790	3.064
Agendamentos para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	870	742	659	727	2.998
Agendamentos para data posterior aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento, a pedido expresso do cliente	0	3	0	63	66
Total de ativações de fornecimento concretizadas	735	630	497	623	2.485
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	735	630	497	623	2.485
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	735	630	497	623	2485
% ativações agendadas para um dos 3 dias úteis seguintes à data em que é solicitada ao ORD	100%	100%	100%	92%	98%

No período em análise foram realizadas **2.485** ativações de fornecimento, das quais **66** 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 17 - Visitas combinadas e Compensações Pagas

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Número de visitas combinadas agendadas	1.643	1.254	1.329	1.560	5.786
Número de visitas combinadas realizadas	1.643	1.254	1.329	1.560	5.786
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	1.643	1.254	1.329	1.560	5.786
Visitas combinadas não realizadas por outros motivos não imputáveis ao ORD	212	193	249	268	922
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo cliente, requisitante de ligação à rede ou comercializador	0	3	3	7	13
% 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 m <sup>3</sup> (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 m <sup>3</sup> (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 2021.

Tabela 18 - 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	50	29	232	245	556
Solicitações de restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações de restabelecimentos urgentes	16	13	114	177	320
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados	16	14	116	182	328
Restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do n.º 5 do art.º 85.º do RQS, que cumpriram o prazo estabelecido	7	9	101	169	286
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	2	3
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	0	1	2	5	8
Número de restabelecimentos urgentes do fornecimento realizados	0	1	2	5	8
Montante dos encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	0,00 €	64,37 €	128,74 €	321,85 €	514,96 €

### 5.2.10. Reclamações

No ano 2021, a Sonorgás apresentou registo de reclamações, tal como se demonstra nos seguintes quadros.

**Tabela 19 - Resposta a Reclamações e Compensações Pagas**

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Número de reclamações recebidas no trimestre	2	1	1	0	4
Número de reclamações, recebidas no trimestre, que foram respondidas	2	1	1	0	4
Número de reclamações recebidas no trimestre, que foram respondidas dentro dos prazos regulamentares	2	1	1	0	4
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	28	12	4	0	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 ≤ 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 20 - Resposta a Reclamações - Temas**

Designação	CURr	ORD	Total
Ativação do serviço	0	1	1
Interrupção do fornecimento	0	1	1
Ligação à rede	0	1	1
Outros diversos	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 3 compensações, sendo que todas ocorreram por incumprimento dos prazos estabelecidos no RQS de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente. O valor pago por cada compensação corresponde ao montante de 20€. Na tabela 21 poderá ser consultada a dispersão temporal destas mesmas compensações, ao longo dos trimestres de 2021.

Tabela 21 - Compensações Pagas

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Por incumprimento dos prazos de restabelecimento do fornecimento previstos no n.º 5 do art.º 85.º do RQS	0	1	0	2	3
Soma dos montantes pagos em compensações	0,00 €	20,00 €	0,00 €	40,00 €	60,00 €

No que diz respeito a compensações recebidas de clientes por incumprimento do disposto no RQS, a Sonorgás no ano de 2021 não recebeu qualquer compensação.

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

No final do período em análise a Sonorgás registava 136 Clientes Prioritários, 5 no CURr e 131 no ORD, estando distribuídos como mostra a tabela seguinte.

Tabela 22 - Clientes Prioritários

Designação	ORD	CURr	Total
N.º de hospitais, centros de saúde ou outras entidades que prestem serviços equiparados	17	1	18
N.º de estabelecimentos de ensino básico	30	3	33
N.º de instalações de bombeiros	11	0	11
Proteção Civil	9	0	9
N.º de instalações de forças de segurança	7	0	7
N.º de outro tipo de instalações de clientes considerados prioritários	57	1	58

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 em curso programas contínuos 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 em 2021, com a introdução do novo Regulamento de Qualidade de Serviço, aprovado pelo Regulamento n.º 406/2021, de 12 de maio. Neste sentido, a Sonorgás continua a desenvolver esforços no sentido da melhor adequação dos seus processos e respetivos sistemas de informação que os suportam.

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.

