



Relatório de Qualidade de Serviço Ano 2025



ÍNDICE

01. Introdução	4
02. Características do Gás	6
03. Pressão de Fornecimento	7
04. Qualidade de Serviço Técnica	8
4.1. Interrupções de Fornecimento	8
05. Qualidade de Serviço Comercial	10
5.1. Indicadores Gerais	10
5.1.1. Atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências	11
5.1.2. Atendimento telefónico comercial	11
5.1.3. Pedidos de informação apresentados por escrito	11
5.1.4. Resposta a situações de emergência	12
5.1.5. Frequência da leitura de equipamentos de medição	12
5.2. Indicadores Individuais	12
5.2.1. Atendimento Presencial	13
5.2.2. Atendimento Telefónico	14
5.2.3. Leituras	16
5.2.4. Situações de Emergência	16
5.2.5. Assistências Técnicas	17
5.2.6. Pedidos de Informação	18
5.2.7. Ativações de Fornecimento	19
5.2.8. Visitas Combinadas	20
5.2.9. Restabelecimento de Fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	21
5.2.10. Reclamações	22
5.2.11. Compensações	23
5.2.12. Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais	24
06. Melhoria Contínua	25

01.

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 (SNG).

Neste contexto, a Sonorgas 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 de 2025.

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 fornecido), bem como as componentes de monitorização previstas no RQS para a vertente comercial (e.g. atendimentos, leituras, pedidos de informação ou reclamações).





2. Características do Gás

O gás que chega às Unidades Autónomas de Gás (UAG) da Sonorgas possui um alto teor de metano e chega em estado líquido, sofrendo posteriormente todo um processo de vaporização, para assim poder chegar até aos nossos pontos de abastecimento.

As características do gás (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 em análise.

O gás é odorizado nas respetivas UAGs.



3. Pressão de Fornecimento

O RQS estipula que “Os níveis de pressão do gás do SNG devem assegurar um contínuo funcionamento das infraestruturas, atendendo aos limites de pressão do bom funcionamento das mesmas e dos equipamentos dos clientes.”

Assim, a Sonorgas 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 UAGs 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 2025, 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 Sonorgas implementou ainda a monitorização dos grandes clientes onde tem corretor de volume com envio de SMS. Esta monitorização é com recurso ao software da Geovap “AVE”.

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 à Sonorgas obter 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.

A Sonorgas monitoriza 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 como sendo “a ausência de fornecimento de gás 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 de Interrupções no ano de 2025

Classe de Clientes	N.º Interrupções				N.º médio de interrupções por 1000 Clientes (interrupção/1000 Clientes)				Duração Média de Interrupções por Cliente (minuto/Clientes)				Duração Média das Interrupções (minuto/interrupção)			
	NC		C		NC		C		NC		C		NC		C	
	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A
Domésticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ND ≤ 10.000 m³	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.000 m³ < ND ≤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.000.000 m³	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabela 3 - Distribuição temporal das Interrupções no ano de 2025

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

Analisando as tabelas 2 e 3, é possível verificar que no decorrer do ano 2025 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;	Ativação de Fornecimento;
Atendimento Telefónico;	Restabelecimento do Fornecimento;
Leituras;	Reclamações;
Situações de Emergência;	Compensações pagas;
Assistência Técnica;	Clientes Prioritários;
Pedidos de Informação;	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 são abordados no âmbito da Qualidade de Serviço Comercial, como indicado na tabela seguinte:

Tabela 4 – Padrões de cumprimento de indicadores do RQS

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

Tabela 5 - Distribuição temporal dos atendimentos telefónicos para comunicação de avarias e emergências no ano 2025

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos telefónicos	1.096	543	759	525	2.923
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	1.042	520	726	494	2.782
N.º total de desistências no atendimento telefónico com tempo de espera > 60 segundos	100	50	64	43	257
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	87%	88%	88%	87%	87%
Padrão RQS	85%	85%	85%	85%	85%

5.1.2. Atendimento telefónico comercial

Tabela 6 - Distribuição temporal dos atendimentos telefónicos de âmbito comercial no ano 2025

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos telefónicos	4.299	2.284	2.850	2.531	11.964
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	4.182	2.222	2.760	2.377	11.541
N.º total de desistências no atendimento telefónico com tempo de espera > 60 segundos	115	97	43	65	320
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	95%	93%	95%	92%	94%
Padrão RQS	85%	85%	85%	85%	85%

5.1.3. Pedidos de informação apresentados por escrito

Tabela 7 - Distribuição temporal dos pedidos de informação apresentados por escrito no ano 2025

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Pedidos de informação apresentados por escrito recebidos no trimestre	255	216	163	278	912
Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	255	216	163	278	912
% pedidos de informação respondidos num prazo ≤ 15 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%
Padrão RQS	90%	90%	90%	90%	90%

5.1.4. Resposta a situações de emergência

Tabela 8 - Distribuição temporal das respostas a situações de emergência no ano 2025

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º de comunicações de situações de emergência	9	11	19	23	62
N.º de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	9	10	17	21	57
% de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	100%	91%	89%	91%	92%
Padrão RQS	85%	85%	85%	85%	85%

5.1.5. Frequência da leitura de equipamentos de medição

Tabela 9 - Distribuição temporal do n.º de leituras no ano 2025

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Número total de leituras	62.078	57.223	58.531	70.079	247.911
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior ≤ 64 dias	60.815	56.209	57.333	69.303	243.660
% leituras com intervalo face à leitura anterior ≤ 64 dias	98%	98%	98%	99%	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 Sonorgas, que estão localizados em Arcos de Valdevez, Macedo de Cavaleiros, Mirandela, Peso da Régua, Póvoa de Lanhoso e Monção. Na globalidade, a Sonorgas registou em todos os seus CA 17.113 atendimentos presenciais, divididos em 8.328 enquanto CURR e 8.785 enquanto ORD.

Os CAs de Macedo de Cavaleiros e Arcos de Valdevez foram aqueles em que se registou maior afluência, representando 44% do número total de atendimentos.

A tabela seguinte mostra a dispersão dos atendimentos ao longo do ano:

Tabela 10 - N.º de atendimentos presenciais e N.º de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min, em todos os CAs

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos presenciais	5.370	2.805	4.274	4.664	17.113
N.º total de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min	5.370	2.805	4.274	4.664	17.113
% atendimentos com tempo espera ≤ 20 min.	100%	100%	100%	100%	100%

Como se pode verificar pela análise da tabela supra a Sonorgas atendeu a totalidade dos clientes em tempo de espera inferior a 20 minutos. Seguidamente, mostram-se os resultados para cada um dos CAs mais relevante:

Tabela 11 - 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	1.373	729	1.256	1.196	4.554
N.º total de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min – Macedo Cavaleiros	1.373	729	1.256	1.196	4.554
% atendimentos com tempo espera ≤ 20 min.	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 12 - N.º de atendimentos presenciais e N.º de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min, em Arcos de Valdevez

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos presenciais - Arcos de Valdevez	953	519	663	862	2.997
N.º total de atendimentos com tempo espera ≤ 20 min - Arcos de Valdevez	953	519	663	862	2.997
% atendimentos com tempo espera ≤ 20 min.	100%	100%	100%	100%	100%

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 dos 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 13 - N.º de atendimentos telefónicos

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de atendimentos telefónicos – CURr	4.299	2.284	2.850	2.531	11.964
N.º total de atendimentos telefónicos – ORD	8.439	5.364	4.894	4.638	23.335
N.º total de atendimentos telefónicos	12.738	7.648	7.744	7.169	35.299

Tabela 14 - 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	4.299	2.284	2.850	2.531	11.964
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	4.182	2.222	2.760	2.377	11.541
N.º total de desistências no atendimento telefónico	260	225	132	204	821
N.º total de desistências no atendimento telefónico com tempo de espera ≤ 60 segundos	145	128	89	139	501
N.º total de desistências no atendimento telefónico com tempo de espera > 60 segundos	115	97	43	65	320
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	95%	93%	95%	92%	94%



Tabela 15 - 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	1.096	543	759	525	2.923
N.º total de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	1.042	520	726	494	2.782
N.º total de desistências no atendimento telefónico	761	497	450	389	2.097
N.º total de desistências no atendimento telefónico com tempo de espera ≤ 60 segundos	661	447	386	346	1.840
N.º total de desistências no atendimento telefónico com tempo de espera > 60 segundos	100	50	64	43	257
% atendimentos telefónicos com tempo espera ≤ 60 segundos	87%	88%	88%	87%	87%
Padrão RQS	85%	85%	85%	85%	85%

Tabela 16 - 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	3.377	2.901	2.896	2.926	12.100
N.º Total de leituras comunicadas automaticamente através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	3.203	2.841	2.836	2.867	11.747
% de leituras registadas automaticamente	95%	98%	98%	98%	97%

Da análise das tabelas 13, 14 e 15 verifica-se que no ano 2025 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.

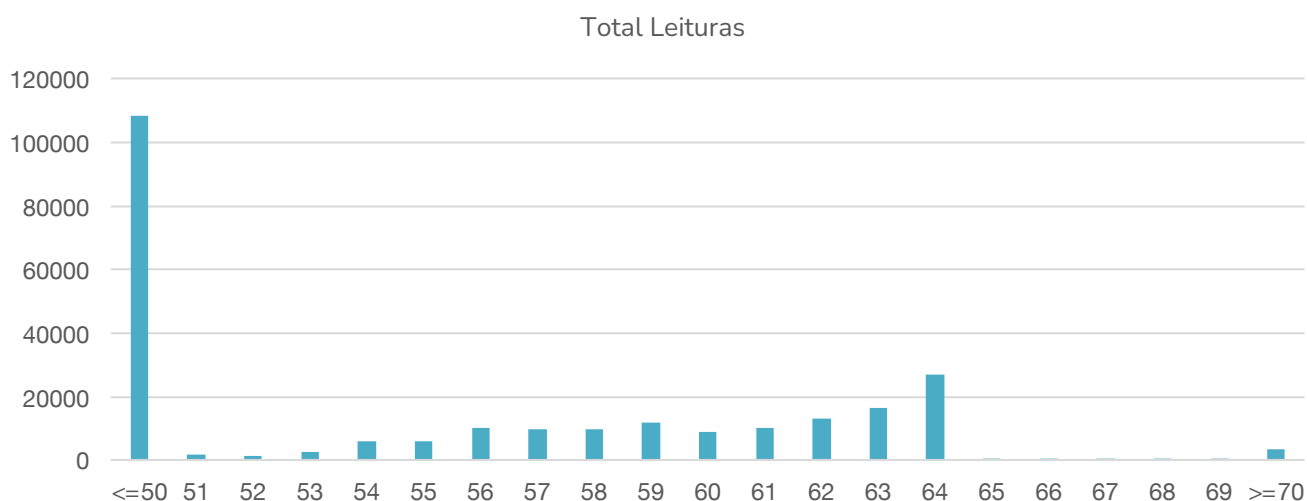
Na tabela 16 é possível identificar o número de leituras registadas pelo serviço de atendimento telefónico ao longo do ano em análise, fazendo ainda a distinção de leituras comunicadas automaticamente.

5.2.3. Leituras

No gráfico seguinte é apresentada a frequência de leitura dos contadores no ano 2025. 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 2025, contabilizando o período completo do ano, a Sonorgas atingiu uma percentagem de leituras ≤ 64 dias de 98%.

Figura 1 - Histograma de leituras para o ano de 2025



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 2025. Da análise da tabela, verifica-se que o padrão regulamentar foi cumprido em todos os trimestres.

Tabela 17 - Situações de Emergência

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º de comunicações de situações de emergência	9	11	19	23	62
N.º de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	9	10	17	21	57
% de situações de emergência com tempo de chegada ao local ≤ 60 min.	100%	91%	89%	91%	92%
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 18 - Assistências Técnicas

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
N.º total de comunicações de avarias nas instalações dos clientes	1.096	543	759	525	2.923
N.º total de comunicações de avarias nas instalações dos clientes que originaram deslocações para assistência técnica	63	63	77	27	230
Deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada inferior ou igual a 4 horas	54	52	60	23	189
Deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada superior a 4 horas	7	10	16	4	37
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada inferior ou igual a 2 horas	2	1	1	0	4
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada superior a 2 horas	0	0	0	0	0
Assistências técnicas não concretizadas por ausência do cliente	0	1	0	0	1
N.º de assistências técnicas realizadas em tempo superior ao regulamentado a pedido expresso do cliente	7	10	16	4	37
% 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 análise da Tabela 18, verifica-se o cumprimento integral dos tempos de chegada estabelecidos pelo RQS. No cálculo do padrão foram desconsideradas as situações em que, por pedido expresso do cliente, o tempo de chegada ao local foi superior a 4 horas.

5.2.6. Pedidos de Informação

Através da análise das tabelas que se seguem, verifica-se que a Sonorgas no ano em causa registou 912 pedidos de informação, tendo cumprido o prazo de resposta.

Tabela 19 - 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	155	122	106	233	616
N.º de pedidos de informação respondidos em ≤ 15 dias úteis - CURr	155	122	106	233	616
N.º de pedidos de informação apresentados por escrito - ORD	100	94	57	45	296
N.º de pedidos de informação respondidos em ≤ 15 dias úteis - ORD	100	94	57	45	296
N.º de pedidos de informação apresentados por escrito (Total)	255	216	163	278	912
% de pedidos de informação respondidos em ≤ 15 dias úteis (Total)	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 20 - Pedidos de Informação apresentados por escrito - Temas

Designação	CURr	ORD	Total
Faturação	80	0	80
Informações Contratuais	411	0	411
Leituras	66	99	165
Outros Temas	0	50	50
Rescisões	59	0	59
Contratação	0	135	135
Área Técnica	0	12	12



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 21 - 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	769	816	902	384	2.871
Agendamentos para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	623	590	723	300	2.236
Agendamentos para data posterior aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento, a pedido expresso do cliente	146	226	179	84	635
Total de ativações de fornecimento concretizadas	618	629	713	308	2.268
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	618	629	713	308	2.268
N.º de compensações pagas a clientes por incumprimento da disponibilidade de agenda prevista no RQS	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	618	629	713	308	2.268
% ativações agendadas para um dos 3 dias úteis seguintes à data em que é solicitada ao ORD	81%	72%	80%	78%	78%

No período em análise foram realizadas **2.268** ativações de fornecimento, das quais **635** 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 Recurso 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 Sonorgas disponibiliza aos Clientes a primeira modalidade de visita combinada, sendo que a segunda também pode ser utilizada (mas de uso menos frequente).

Tabela 22 - Visitas combinadas e Compensações Pagas

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Número de visitas combinadas agendadas	1.772	1.714	1.901	999	6.386
Número de visitas combinadas realizadas	1.491	1.413	1.575	820	5.299
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	1.491	1.413	1.575	820	5.299
Visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente ou do requisitante de ligação à rede	6	14	16	5	41
Visitas combinadas não realizadas por outros motivos não imputáveis ao ORD	281	301	326	164	1.072
% de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	100%	100%	100%	100%	100%
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	0	0	0
Número de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	6	14	16	5	41



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 2025.

Tabela 23 - 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	306	368	329	108	1.111
Solicitações de restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações de restabelecimentos urgentes	199	191	232	99	721
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados	228	223	265	108	824
Restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do n.º 5 do art.º 85.º do RQS, que cumpriram o prazo estabelecido	228	223	265	107	823
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	1	1
Solicitações expressas de restabelecimento urgente do fornecimento	29	32	33	9	103
Número de restabelecimentos urgentes do fornecimento realizados	29	32	33	9	103
Montante dos encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	2.221,40 €	2.451,20 €	2.527,80 €	706,05 €	7.906,45 €

5.2.10. Reclamações

No ano 2025, a Sonorgas apresentou registo de reclamações, tal como se demonstra nos seguintes quadros.

Tabela 24 - Resposta a Reclamações e Compensações Pagas

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Número de reclamações recebidas no trimestre	4	2	1	1	8
Número de reclamações, recebidas no trimestre, que foram respondidas	4	2	1	1	8
Número de reclamações recebidas no trimestre, que foram respondidas dentro dos prazos regulamentares	4	2	1	1	8
Número de compensações pagas a clientes 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	50	18	4	13	85
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 por envio de comunicação intercalar fora do prazo definido ou por não cumprimento do conteúdo mínimo definido	0	0	0	0	0

O prazo regulamentar de resposta a reclamações é de 15 dias úteis. Da análise da tabela supra, verifica-se que não se registaram incumprimentos desse prazo.

Tabela 25 - Resposta a Reclamações – Temas

Designação	CURr	ORD	Total
Interrupção de fornecimento	2	0	2
Ligação à rede	0	0	0
Ativação de fornecimento	0	2	2
Medição leitura	0	2	2
Faturação	0	1	1
Tarifas e Preços	0	1	1



5.2.11. Compensações

No ano em análise houve lugar ao pagamento de 1 compensação, tendo ocorrido 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 26 poderá ser consultada a distribuição temporal destas mesmas compensações, ao longo do ano de 2025.

Tabela 26 - Compensações Pagas

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

No que diz respeito a compensações pagas por clientes, a Sonorgas ao longo do ano de 2025 recebeu 41 compensações, todas elas relacionadas com Visitas Combinadas. O montante de cada compensação recebida foi de 20,00€, perfazendo um valor total de 820,00€. Na tabela seguinte poderá ser consultada a distribuição temporal destas mesmas compensações.

Tabela 27 - Compensações Recebidas

Designação	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total
Compensações recebidas por motivos imputáveis ao cliente ou ao requisitante de ligação, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada	6	14	16	5	41
Soma dos montantes recebidos em compensações	120,00 €	280,00 €	320,00 €	100,00 €	820,00 €

5.2.12. Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais

No final do período em análise a Sonorgas registava 207 Clientes Prioritários, 38 no CURr e 169 no ORD, estando distribuídos como mostra a tabela seguinte.

Tabela 28 - Clientes Prioritários

Designação	ORD	CURr	Total
N.º de hospitais, centros de saúde ou outras entidades que prestem serviços equiparados	43	4	47
N.º de estabelecimentos de ensino básico	48	19	67
N.º de instalações de bombeiros	6	2	8
N.º de instalações de proteção civil	7	2	9
N.º de instalações de forças de segurança	22	0	22
N.º de outro tipo de instalações de clientes considerados prioritários	43	11	54

No que respeita aos Clientes com Necessidades Especiais, no final do período em análise, a Sonorgas registava 2 clientes nesta condição, ambos no ORD. Quanto ao CURr, não foi registado qualquer Cliente com Necessidades Especiais ao longo do ano de 2025. A tabela seguinte apresenta a respetiva distribuição.

Tabela 29 - Clientes com Necessidades Especiais

Designação	ORD	CURr	Total
N.º de clientes com limitações no domínio da visão	1	0	1
N.º de clientes com limitações no domínio da audição	0	0	0
N.º de clientes com limitações no domínio da comunicação oral	1	0	1
N.º de clientes com limitações no domínio do olfato	0	0	0



06. Melhoria Contínua

Numa ótica de melhoria contínua, a Sonorgas 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, bem como às alterações que neste vão surgindo.

A título de exemplo e no que respeita ao tema do Atendimento Telefónico, procedeu-se à implementação de de uma nova central de atendimento que permite gerir de forma mais efetiva e eficiente os fluxos de chamadas, bem como alocação de agentes de contact center às diferentes skills, com o objetivo de melhorar o desempenho do indicador.

Neste âmbito, são igualmente desenvolvidas ações internas de sensibilização junto dos colaboradores, reforçando a importância do cumprimento dos padrões estabelecidos pelo RQS e da qualidade do registo da informação, enquanto elemento essencial para a adequada monitorização dos serviços prestados.



Mais do que uma Rede de Gás

sonorgas 