

# Relatório Anual da Qualidade de Serviço 2023

**DISTRIBUÍMOS ENERGIAS DE FUTURO**



## Índice

<b>1. Enquadramento</b> .....	<b>4</b>
Atividade da Empresa.....	4
<b>2. Qualidade de serviço na vertente técnica</b> .....	<b>5</b>
Características de fornecimento.....	5
Pressão de Fornecimento.....	5
Continuidade de Serviço.....	5
Incidentes de grande impacto .....	6
<b>3. Qualidade de serviço na vertente comercial</b> .....	<b>7</b>
Enquadramento .....	7
Atendimento Presencial.....	7
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	7
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	8
Atendimento Telefónico Comercial .....	8
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	10
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	10
Pedidos de Informação Escritos.....	11
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	11
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	12
Reclamações .....	13
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	14
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	15
Atendimento telefónico de comunicação de leituras.....	16
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	17
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	17
Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamento de medição...	17
Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência.....	18
Resposta a situações de emergência no setor do gás .....	19
Assistência técnica após comunicação da avaria.....	20
Visita combinada.....	20
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	20
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	21
Ativação de fornecimento .....	21
Desativação de fornecimento .....	21
Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente .....	21
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	22



Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	22
<b>4. Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários .....</b>	<b>23</b>
Clientes com necessidades especiais .....	23
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	23
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	23
Clientes prioritários .....	23
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	24
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	24
<b>5. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço</b>	<b>25</b>
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	25
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	26



## 1. Enquadramento

A 28 de julho de 2023 foi publicado em Diário da República o Regulamento n.º 827/2023, com uma revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setores Elétrico e do Gás, doravante identificado como RQS, que tem como principal objetivo estabelecer os padrões da qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás (SNG) e no Sistema Elétrico Nacional (SEN).

O presente documento apresenta a avaliação da performance da Empresa nas vertentes técnica e comercial ao longo de 2023.

### Atividade da Empresa

A Duriensegás – Sociedade Distribuidora de Gás Natural do Douro, S.A., doravante designada como Duriensegás, detém a licença para a distribuição e fornecimento de gás, cujo objeto principal é a exploração, em regime de serviço público, da rede de distribuição de Gás para a zona geográfica confinada e definida pela concessão que lhe está atribuída. A Duriensegás, pelo facto de ter menos de 100.000 clientes, integra as atividades de operador de rede de distribuição e de comercializador de último recurso retalhista.



Vila Real, Bragança, Chaves,  
Amarante e Marco de Canaveses

Figura 1 – Área de Concessão

Nº de Pontos de Entrega	Km em rede
32 992	515

Figura 2 – Características da Rede



## 2. Qualidade de serviço na vertente técnica

### Características de fornecimento

As características do gás (composição química, poder calorífico superior e inferior, densidade) são monitorizadas diariamente pelo operador de rede de transporte (ORT) que informa os respetivos operadores das redes de distribuição de cada ponto de entrega, pelo que Duriensegás não tem responsabilidade direta na avaliação deste parâmetro

### Pressão de Fornecimento

O operador de rede de distribuição deve garantir a monitorização dos níveis de pressão que permite assegurar um contínuo funcionamento das infraestruturas, devendo ter em consideração os limites de pressão para o bom funcionamento das mesmas e dos equipamentos dos clientes. Ainda, esta monitorização deverá permitir/garantir a estabilidade assim como a segurança de fornecimento e o controlo das variações resultantes das necessidades de consumo da rede.

Em 2023 verificaram-se monitorizações em 14 pontos permanentes, não se tendo verificado situações pontuais de incumprimento dos limites regulamentares da pressão.

### Continuidade de Serviço

A avaliação da continuidade do serviço prestado pelo operador de rede de distribuição está associada à ocorrência de interrupções de fornecimento, o que pressupõe uma avaliação do número e duração das interrupções de fornecimento aos pontos de entrega.

Para efeitos de cálculo destes indicadores encontram-se excluídas as interrupções por facto imputável ao cliente ou por acordo com o cliente.

Durante o ano de 2023, a Duriensegás registou 160 interrupções nas suas redes de distribuição, não se tendo verificado interrupções previstas.

Interrupções não controláveis acidentais	Interrupções controláveis				Total
	Acidentais		Previstas		
	Renovação da Rede	Outras	Renovação da Rede	Outras	
160	0	0	0	0	160

Figura 3 – Número de clientes interrompidos por tipo de interrupção

No que diz respeito à duração média das interrupções (min/interrupção), no quadro abaixo encontram-se as características e impactos das interrupções registadas, podendo-se constatar o cumprimento para com os indicadores gerais definidos no RQS.



Tipo de interrupção	Número médio de interrupções por cliente	Duração média das interrupções por cliente (minutos/cliente)	Duração média das interrupções (minutos/interrupção)
Não controlável prevista	0,000000	0,000000	0,000000
Não controlável acidental	4,849661	0,780826	161,006250
Controlável prevista - Renovação da rede	0,000000	0,000000	0,000000
Controlável prevista - Outras situações	0,000000	0,000000	0,000000
Controlável acidental	0,000000	0,000000	0,000000

Figura 4 – Avaliação das interrupções de fornecimento

### Incidentes de grande impacto

Caracterização detalhada de incidentes de grande impacto

Não foram registados incidentes de grande impacto no curso do ano 2023.



### 3. Qualidade de serviço na vertente comercial

#### Enquadramento

A avaliação da qualidade de serviço prestado aos clientes aborda vários temas, nomeadamente, a celeridade de atendimento, resposta a solicitações, realização de leituras de contadores, entre outros temas.

Com o objetivo de monitorizar a qualidade de serviço, o RQS determinou um conjunto de indicadores que podem ser agrupados em gerais e individuais.

Os indicadores gerais têm por finalidade avaliar o desempenho da Empresa para o conjunto dos seus clientes, podendo ser determinados valores mínimos da qualidade de serviço.

Os indicadores individuais, sempre que aplicável, determinam um nível mínimo da qualidade de serviço que, em caso de incumprimento, a Empresa deverá proceder ao pagamento de uma compensação. Para algumas situações, a Empresa poderá cobrar compensações ao cliente, em caso de incumprimento por parte deste.

#### Atendimento Presencial

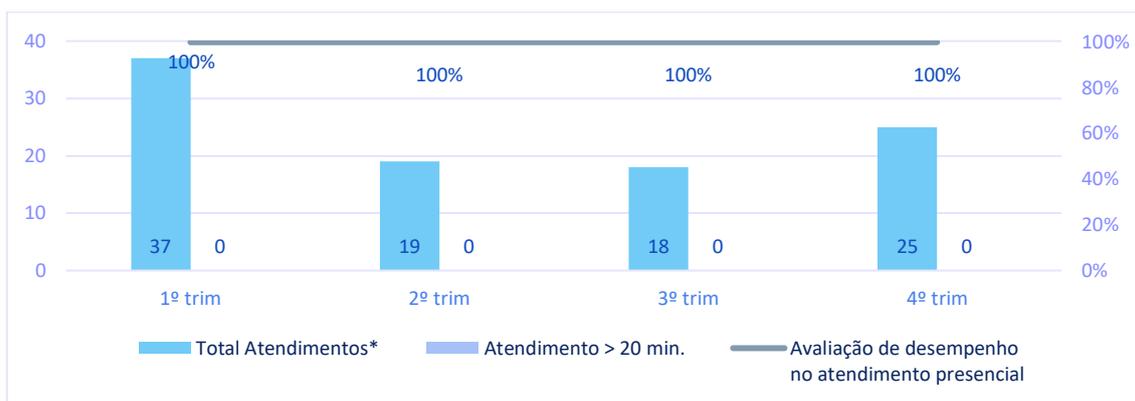
A avaliação de desempenho no atendimento presencial é monitorizada através de um indicador geral relativo ao tempo de espera, que é calculado através do quociente entre o número de atendimentos presenciais realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos e o número total de atendimentos presenciais.

Este último considera os atendimentos presenciais realizados e os atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço após um tempo de espera superior a 20 minutos.

Para além do número total das desistências do utilizador do serviço, o atual RQS pressupõe a identificação do momento em que a mesma ocorre, determinando os intervalos de tempos entre inferior ou igual a 20 minutos e superior a 20 minutos. A desistência só é passível de identificação após “chamada” da senha, pelo que não identifica claramente o momento em que o utilizador do serviço desistiu.

#### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Em 2023, a Duriensegás realizou 99 atendimentos presenciais, todos realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos.



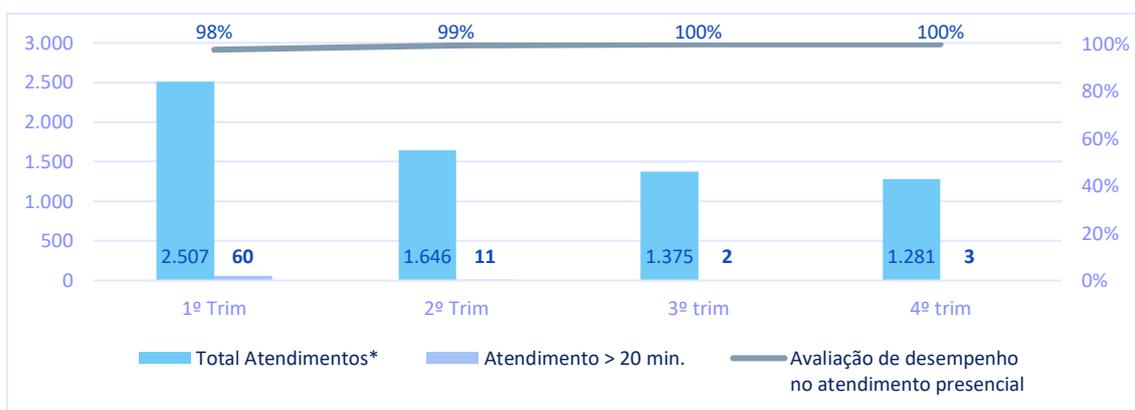
\* Inclui desistências com tempo de espera superior a 20 min.

Figura 5 – Avaliação de desempenho no atendimento presencial (ORD)

### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retailista

A Duriensegás disponibiliza um total de 3 Centros de Atendimento, sendo que destes, 2 possuem um sistema de gestão de filas.

Em 2023, a Empresa realizou 12 180 atendimentos presenciais, dos quais 6 809 foram realizados em centros de atendimento com sistema de gestão de filas.



\* Inclui desistências com tempo de espera superior a 20 min.

Figura 6 – Avaliação de desempenho no atendimento presencial (CURR)

### Atendimento Telefónico Comercial

O atendimento telefónico deverá estar dimensionado de modo a assegurar um atendimento eficaz, sendo que, nos centros de atendimento telefónico de relacionamento (*call centers*) deverá permitir que o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, para as situações em que não foi possível o atendimento até aos 60 segundos. Para estas situações, o cliente deverá ser contactado no prazo máximo de dois (2) dias úteis, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho.

Os pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico de relacionamento, caso não seja possível responder imediatamente, deverão ser



respondidos no prazo máximo de três (3) dias úteis a contar da data do contacto inicial do cliente.

	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	15	6	8	9
Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	15	6	8	9
Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	0	0	0	0
Soma dos tempos de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	6	3	3	7

Figura 7 - Atendimentos telefónicos Decreto-Lei 134/2009 (ORD)

	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	2	1	21	14
Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	2	1	21	14
Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	0	0	0	0
Soma dos tempos de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	0	0	5	0

Figura 8 - Atendimentos telefónicos Decreto-Lei 134/2009 (CURR)

O atendimento telefónico é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos. As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, não são consideradas no número total de atendimentos telefónicos.

Considera-se como tempo de espera no atendimento telefónico, o tempo que medeia entre o primeiro sinal de chamada e o atendimento efetivo.



### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

O Centro de Relacionamento com o Consumidor de Gás (canal telefónico) dedicado às atividades da distribuição de gás, em 2023, recebeu 3 640 chamadas, das quais 97% foram atendidas. Das 3 574 chamadas atendidas, onde se inclui as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 93% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, valor superior ao padrão estabelecido no RQS (85%).



\* Inclui desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 9 - Avaliação de desempenho do Atendimento Telefónico Comercial (ORD)

O principal motivo de contacto telefónico para a linha comercial envolve temas relacionados com a Serviço ao Cliente, representando 30% do total dos atendimentos registados.

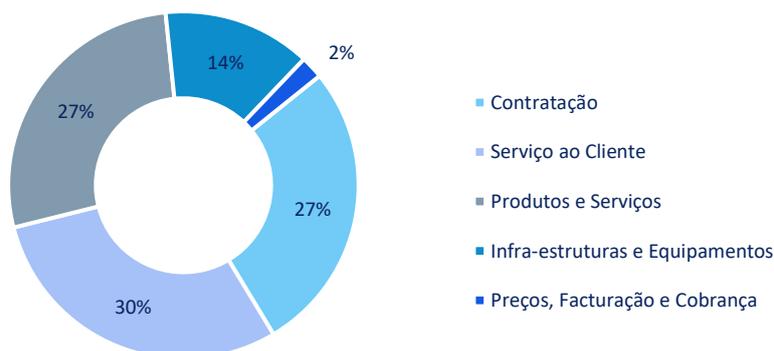
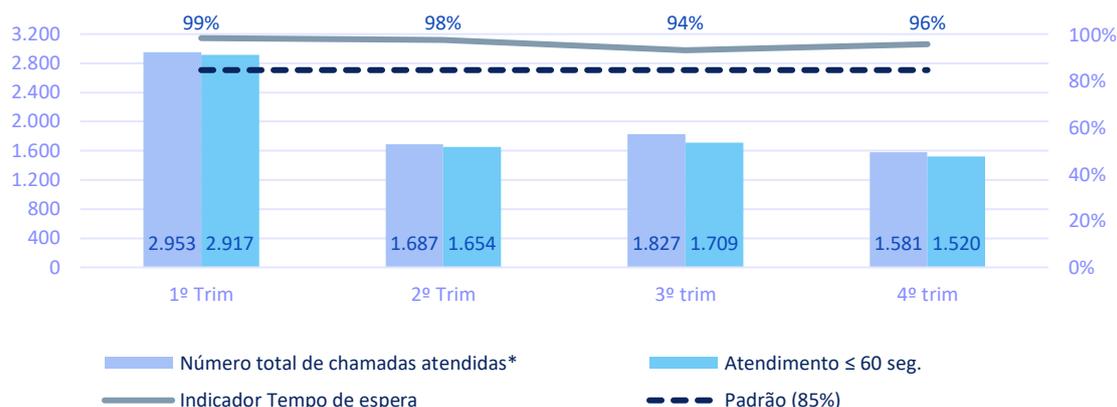


Figura 10 - Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico (ORD)

### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

O Centro de Relacionamento com o Consumidor de Gás (canal telefónico) dedicado às atividades de Comercializador de Último Recurso Retalhista, em 2023, recebeu 8 428 chamadas, das quais 95% foram atendidas. Das 8 048 chamadas atendidas, onde se inclui as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 97% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, valor inferior ao padrão estabelecido no RQS (85%).



\* Inclui desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 11 - Avaliação de desempenho do Atendimento Telefónico Comercial (CURR)

O principal motivo de contacto telefónico para a linha comercial envolve temas relacionados Preços, Faturação e Cobrança, representando 94% do total dos atendimentos registados.

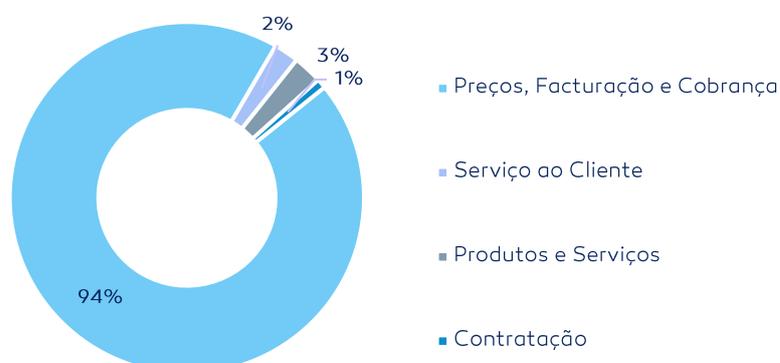


Figura 12 - Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico (CURR)

### Pedidos de Informação Escritos

Entende-se como pedidos de informação as comunicações em que o cliente solicita esclarecimentos sobre um determinado tema e que carecem assim de resposta. As Empresas devem garantir a resposta aos pedidos de informação escritos que lhe são dirigidos no prazo de 15 dias úteis, sendo a avaliação de desempenho garantida através de monitorização de um indicador geral relativo ao tempo de resposta.

### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Globalmente, a Empresa respondeu em 2023, a 98% dos pedidos de informação escritos no prazo inferior ou igual a 15 dias úteis, tendo cumprido com o padrão definido para este indicador geral (90%).

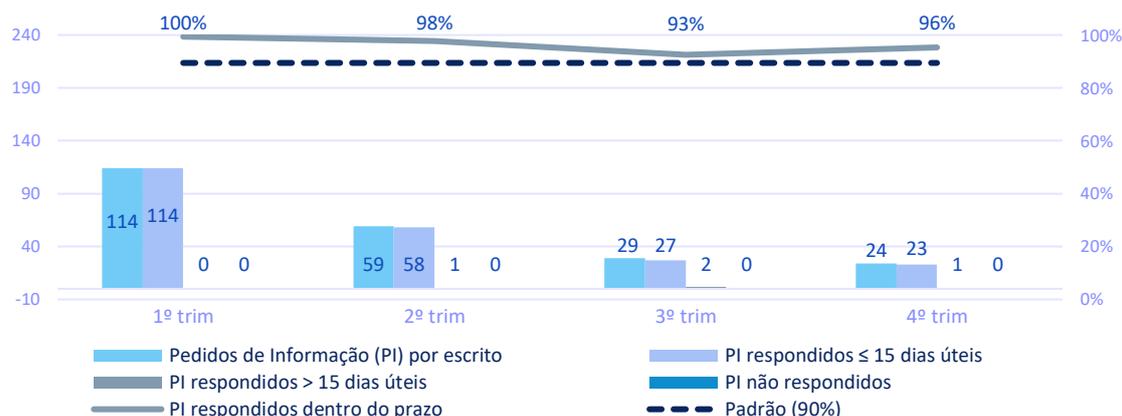


Figura 13 – Pedidos de informação escritos (ORD)

O principal motivo de pedido de informação escrito que se destaca diz respeito a Infraestruturas e Equipamentos, representando 37% do total dos pedidos registados.

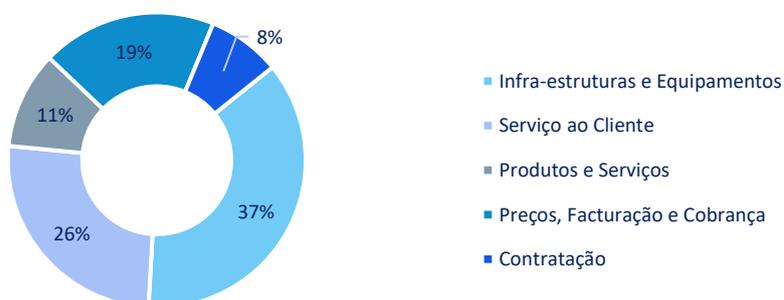


Figura 14 – Principais temas de pedidos de informação escritos (ORD)

### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retailista

A Empresa, no curso do ano 2023, respondeu a 94% dos pedidos de informação escritos no prazo inferior ou igual a 15 dias úteis, tendo cumprido em termos globais com o padrão definido para este indicador geral (90%).

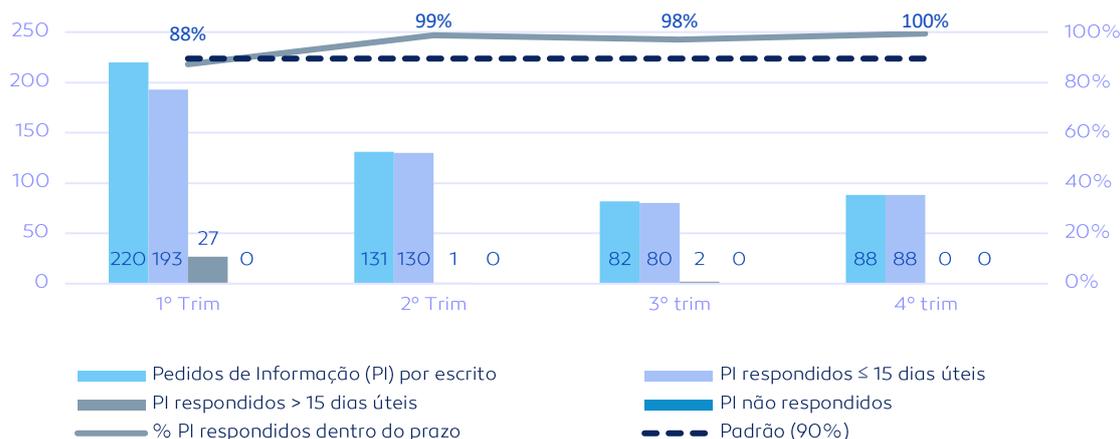


Figura 15 – Pedidos de informação escritos (CURR)

O principal motivo de pedido de informação escrito que se destaca diz respeito a Preços, Faturação e Cobrança, representando 60% do total dos pedidos registados

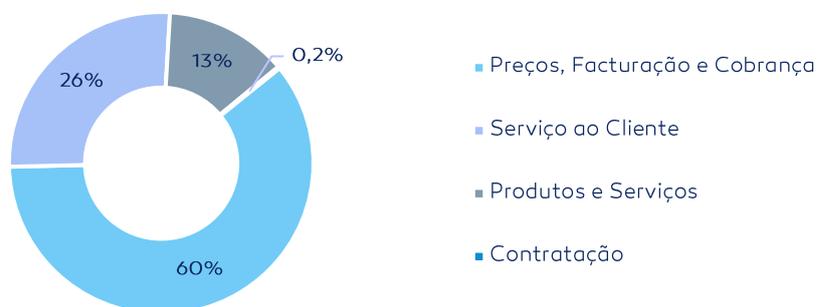


Figura 16 – Principais temas de pedidos de informação escritos (CURR)

### Reclamações

Consideram-se como reclamações as comunicações em que o reclamante considera que não foram garantidos os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas. As reclamações devem ser respondidas no prazo máximo de 15 dias úteis, conforme estabelecido no RQS.

Caso se verifique impossibilidade de resposta no prazo acima indicado, o reclamante deve ser informado das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido. Deve, igualmente, ser informado sobre o prazo expectável para a resposta. Em caso de incumprimento, o reclamante tem direito a uma compensação nos termos previstos no RQS.



### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Em 2023, a Empresa recebeu 156 reclamações, tendo garantido resposta nos prazos regulamentares a 99% destas (155) das reclamações, procedendo ao envio de 1 resposta intercalar dentro do prazo regulamentar.

A Empresa pagou 20€ derivado do incumprimento dos prazos regulamentares de resposta a 1 reclamação.

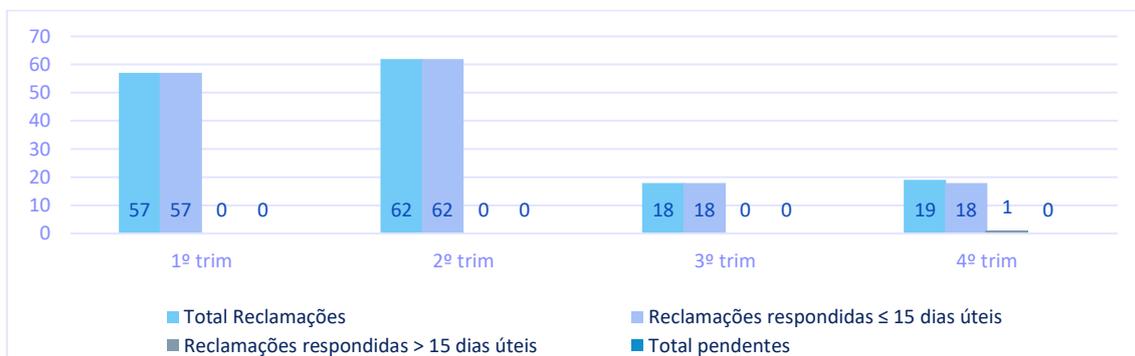


Figura 17 – Reclamações apresentadas (ORD)

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prende-se com o Produtos e Serviços 50% das reclamações registadas em 2023.



Figura 18 – Principais temas de reclamações (ORD)

#### Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 40 reclamações relativas à faturação, tendo sido todas respondidas dentro dos prazos estabelecidos no RQS.

#### Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

No período em análise não foram registadas reclamações relativas ao funcionamento de equipamento.



### Reclamações relativas às características do fornecimento de gás

No período em análise não foram registadas reclamações relativas às características do fornecimento do gás.

### Outras reclamações

A Empresa registou 116 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, tendo garantido resposta dentro dos prazos regulamentares a 115 destas reclamações, pelo que a Empresa pagou 20€ de compensação derivado do não cumprimento dos prazos regulamentares.

### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retailista

A Empresa recebeu 180 reclamações, tendo garantido resposta dentro do prazo regulamentar a 98% (177), procedendo ao envio de 2 respostas intercalares dentro do prazo regulamentar.

Os incumprimentos de resposta a reclamações nos prazos estabelecidos registados, conferem aos Clientes o direito de recebimento no valor de 20€/cada, tendo a Empresa pago em 2023, 20€ em compensações

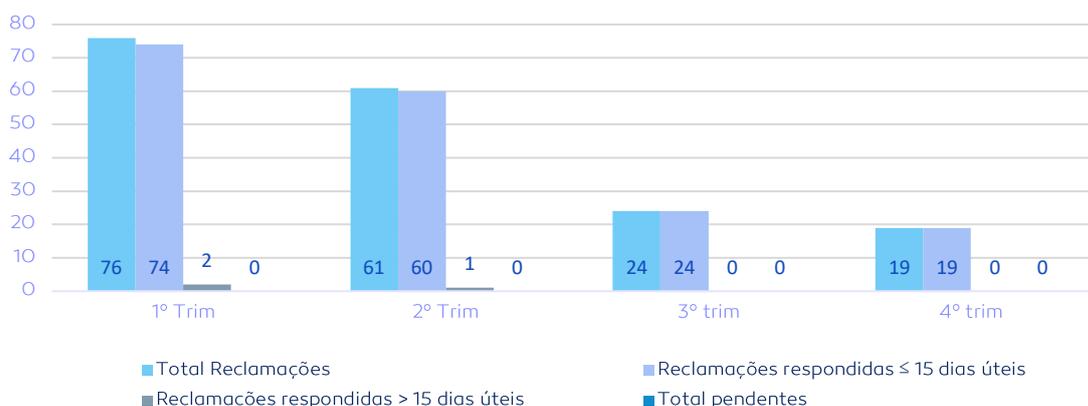


Figura 19 – Reclamações apresentadas (CURR)

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com Preços, Faturação e Cobrança e Produtos e Serviços, representando 80% das reclamações registadas em 2023.

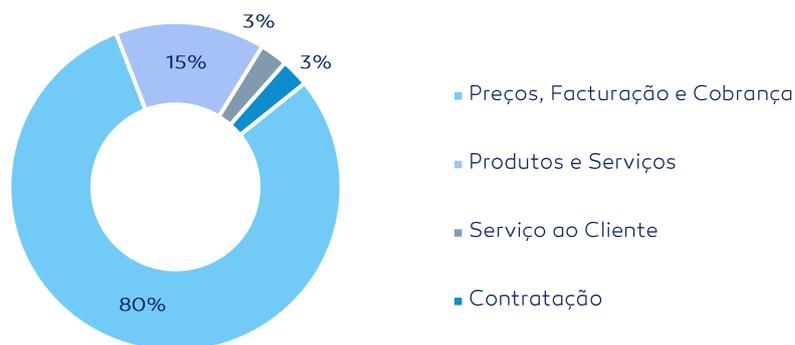


Figura 20 – Principais temas de reclamações (CURR)

#### Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 81 reclamações relativas à faturação tendo sido respondidas dentro dos prazos estabelecidos no RQS 79 destas reclamações.

Em 2023, o montante de compensações pago pela Empresa foi de 20€, relativo a incumprimentos do prazo de resposta.

#### Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

No período em análise não foram registadas reclamações relativas ao funcionamento de equipamento.

#### Reclamações relativas às características do fornecimento de gás

No período em análise não foram registadas reclamações relativas ao funcionamento de equipamento.

#### Outras reclamações

A Empresa registou 99 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, das quais 98 foram respondidas de acordo com os procedimentos previstos no RQS.

#### Atendimento telefónico de comunicação de leituras

A Empresa disponibiliza diferentes canais de comunicação de leituras, entre os quais uma linha telefónica dedicada e automática (IVR) para este efeito.



### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Dos diferentes canais de comunicação de leitura, a linha de atendimento telefónico (IVR) destaca-se sobre os restantes canais, representando 77% (1 065) do total de leituras recebidas.

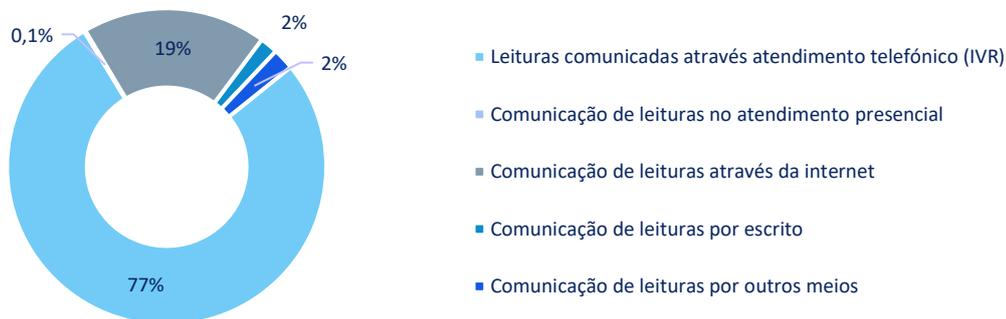


Figura 21 – Meios de comunicação de leituras (ORD)

### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A tendência é idêntica quando comparada a atividade enquanto Operador de Rede de Distribuição, representando a linha de atendimento telefónico (IVR) 49% (13 261) do total das leituras recebidas.



Figura 22 – Meios de comunicação de leituras (CURR)

### Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamento de medição

A frequência de leituras dos aparelhos de medição nas instalações dos clientes relaciona-se com o rigor na faturação apresentada, o que destaca a importância do indicador geral que lhe está associado. O padrão define que entre duas (2) leituras não deve ocorrer mais de 64 dias, para clientes com consumo anual inferior ou igual a 10.000m<sup>3</sup>(n), em pelo menos 98% das situações.

A Empresa cumpriu com o valor anual do indicador de avaliação de desempenho da frequência da leitura de equipamento de medição uma vez que 99,7% de leituras ocorreram num período inferior ou igual a 64 dias.

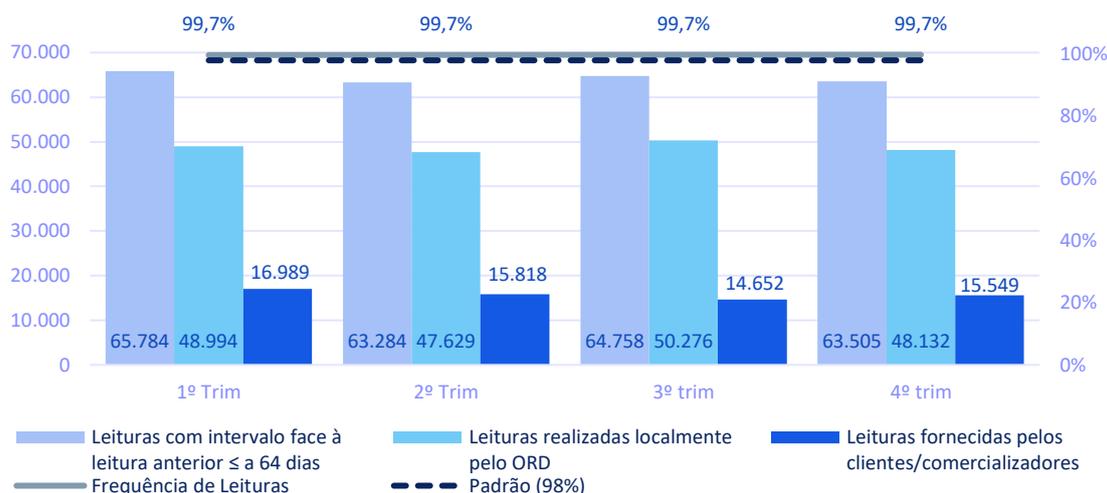


Figura 23 – Frequência da leitura dos contadores

### Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência

A Empresa disponibiliza um atendimento telefónico permanente e gratuito para a comunicação de avarias e emergências. Este atendimento destina-se única e simplesmente a atender a emergências relacionadas com gás e suas instalações, de forma a reportar situações que possam colocar em perigo pessoas ou bens.

O atendimento telefónico de emergências e avarias é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos de emergências e avarias com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos (nesta linha) acrescido do número total de desistências com tempo de espera superior a 60 segundos.

Considera-se como tempo de espera no atendimento telefónico de emergências e avarias, o tempo que medeia entre o primeiro sinal de chamada, após a guia de acolhimento e o atendimento efetivo por um operador.

Em termos acumulados, a Duriensegás atendeu 97% do total das chamadas recebidas na linha de atendimento de emergência e avarias.

Em termos da avaliação de desempenho do atendimento telefónico de emergências e avarias, a Empresa teve um resultado de 92% valor acima ao padrão estabelecido no RQS (85%).



\*Inclui desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 24 - Indicador do tempo de espera no atendimento telefónico de emergência e avarias

### Resposta a situações de emergência no setor do gás

Consideram-se como situações de emergência as ocorrências que podem colocar em causa a segurança das pessoas ou bens.

O desempenho na resposta a situações de emergência é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de resposta. O tempo de resposta é calculado através do quociente entre o número de situações em que o operador de rede chegou ao local no prazo máximo de 60 minutos e o número total de situações de emergência.

O operador de rede de distribuição deve garantir que o valor anual do indicador é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido, ou seja, igual ou superior a 85%.

A análise da performance da Empresa no que se refere à resposta a situações de emergência permite verificar que o indicador foi cumprido ao longo dos trimestres. Ou seja, em 2023 o operador de rede de distribuição chegou ao local no prazo inferior ou igual a 60 minutos a contar desde o momento da comunicação da situação de emergência, em 99% das ocorrências, valor acima do padrão definido no RQS (85%).

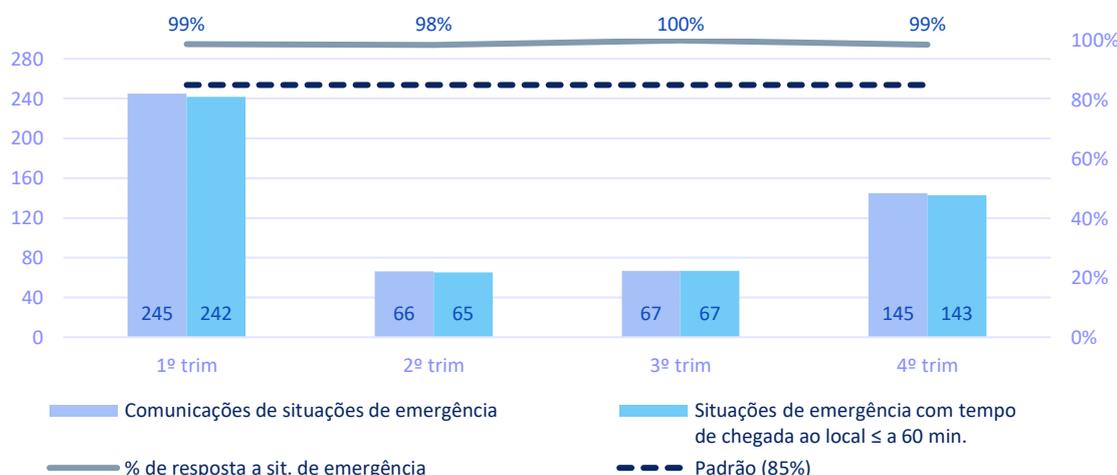


Figura 25 – Resposta a situações de emergência



### Assistência técnica após comunicação da avaria

Considera-se assistência técnica após comunicação de avaria a deslocação do operador de rede de distribuição à instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria.

O tempo de resposta a situações de avaria na alimentação individual da instalação do cliente refere-se ao tempo de chegada dos técnicos do operador de rede de distribuição à instalação do cliente. Após comunicação da avaria, a chegada do operador de rede à instalação do cliente deve ocorrer no prazo de 2 horas para clientes prioritários e 4 horas para os restantes clientes, devendo o operador de rede de distribuição informar o cliente a hora limite da sua chegada à instalação.

O incumprimento por facto imputável ao operador de rede dos prazos acima referidos confere ao cliente o direito de uma compensação de 20€/cada.

Caso se verifique que a avaria na instalação de utilização ou na alimentação individual da instalação do cliente não é da responsabilidade do operador de rede de distribuição, o operador de rede de distribuição tem direito a uma compensação de 20€/cada.

Igualmente, o operador de rede de distribuição tem direito a uma compensação caso se verifique ausência do cliente no momento da sua chegada à instalação do cliente.

Foram registadas 949 comunicações de avaria, tendo sido agendadas 10 fora dos prazos previstos por solicitação dos clientes. Foram realizadas 530 deslocações, das quais 4 não foram realizadas por ausência de cliente.

### Visita combinada

Entende-se como visita combinada às instalações dos clientes, todas as visitas acordadas entre o cliente e a Empresa. O operador de rede de distribuição deverá assegurar a visita em intervalos de tempo, previamente combinados, com a duração máxima de 2 horas e 30 minutos.

O cancelamento ou remarcação do agendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h00 do dia útil anterior.

O incumprimento dos prazos acima referidos, por facto imputável ao operador de rede, confere ao cliente o direito a uma compensação, conforme previsto no RQS. Encontra-se, igualmente, previsto que caso o incumprimento seja da responsabilidade do cliente, confere ao operador de rede de distribuição o direito de compensação.

### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Ao longo de 2023, foram agendadas 5 096 visitas combinadas, das quais verificaram-se 172 incumprimentos por factos imputáveis aos clientes, conferindo ao operador de rede de distribuição o direito de recebimento o valor total de 3 440€ em compensações. Registaram-se, ainda, 1 incumprimento por facto imputável ao Operador de Rede Distribuição, conferindo aos clientes o direito de recebimento de uma compensação no valor de 20€/cada, ou seja, a Empresa pagou o valor total de 20€ em compensações.



### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

Atendendo que a atividade de agendamento da visita combinada é registada diretamente no Portal do Operador de Rede de Distribuição, não foi possível inferir a quantidade de vistas combinadas agendadas no curso de 2023.

No período em análise, foram registados incumprimentos para com os prazos acordados com os clientes, tendo a Empresa pago 40€ em compensações. Por outro lado, tendo-se verificado incumprimentos por parte do Cliente, a Empresa recebeu 680€ em compensações.

### Ativação de fornecimento

Na sequência da celebração de um contrato de fornecimento, de clientes domésticos ou pequeno terciário, o operador de rede de distribuição deve garantir as condições necessárias para o agendamento da visita combinada para a ativação de fornecimento, que envolvam ações simples e que necessitem da presença do cliente, num dos três (3) dias úteis seguintes à data em que lhe é solicitada a respetiva ativação. O não cumprimento desta condição confere ao cliente o direito à compensação, conforme previsto no RQS.

Não se verificou agendamentos para datas posteriores aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento por indisponibilidade de agenda do operador de rede de distribuição

Em 2023, realizou-se 2 005 ativações de fornecimento, das quais 1 688 envolveram ações simples e 582 ativações não foram realizadas por facto não imputável ao ORD.

### Desativação de fornecimento

Considera-se como desativação de fornecimento as operações realizadas pelo operador de rede de distribuição na sequência da denúncia de contrato de fornecimento de um cliente doméstico. Os operadores de rede de distribuição deverão garantir disponibilidade de agendamento num dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador. Em caso de indisponibilidade de agendamento neste período, confere ao cliente o direito de uma compensação no valor de 20€.

No curso do ano 2023 foram realizados 906 desativações, sendo que 902 envolveram ações simples e 28 desativações não foram realizadas por facto não imputável ao ORD.

### Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente

O RQS prevê um conjunto de situações em que o operador de rede de distribuição pode proceder à interrupção de fornecimento, por factos imputáveis ao cliente. Quando ultrapassada a situação que resultou na interrupção de fornecimento, a sua reposição deverá ocorrer nos prazos máximos:

- Doze (12) horas para clientes domésticos;



- Oito (8) horas para clientes não-domésticos;
- Quatro (4) horas com contrapartida de pagamento de um preço adicional para restabelecimento urgente;

A contagem dos prazos acima indicados tem o seu início quando o operador de rede de distribuição toma conhecimento da regularização da situação, suspendendo-se entre o período das 0h00 e as 8h00, exceto para clientes prioritários.

O incumprimento dos prazos indicados, por parte do operador de rede de distribuição, confere ao cliente o direito de uma compensação, conforme referido no RQS.

#### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

No corrente ano registou-se 481 solicitações de clientes para restabelecimentos do fornecimento, das quais 97 restabelecimentos foram realizados no prazo de quatro (4) horas a pedido expresso pelos clientes.

No mesmo período não foram registados incumprimentos por parte do operador de rede de distribuição sobre os prazos previstos para a realização dos restabelecimentos.

#### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

Em 2023 foram identificadas 532 situações sanadas, das quais 42 resultaram de em pedido expresso de restabelecimento no prazo de quatro (4) horas.



#### 4. Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

O RQS estabelece um conjunto de disposições destinadas a salvaguardar a existência de um relacionamento comercial de qualidade entre os operadores das redes de distribuição ou os comercializadores e os clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.

##### Clientes com necessidades especiais

Consideram-se clientes com necessidades especiais:

- Clientes com limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão;
- Clientes com limitações no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia;
- Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;
- Clientes com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás.

A solicitação de registo como cliente com necessidades especiais é voluntária e da exclusiva responsabilidade do cliente, podendo o comercializador com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento solicitar documentos comprovativos da situação invocada.

Os operadores de redes de distribuição de gás, relativamente às necessidades especiais com limitações no domínio do olfato, devem instalar e manter operacionais equipamentos que permitam a deteção e sinalização de fugas nas instalações desses clientes.

##### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

A 31 de dezembro a Empresa tinha registado 5 clientes com necessidades especiais.

##### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A 31 de dezembro a Empresa tinha registado 1 cliente com necessidades especiais.

##### Clientes prioritários

Consideram-se clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de gás cause graves alterações à sua atividade, tais como:

- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- Forças de segurança;
- Instalações de segurança nacional;
- Bombeiros;
- Proteção civil;
- Instalações penitenciárias;
- Estabelecimentos de ensino básico;
- Instalações destinadas ao abastecimento de gás de transportes públicos coletivos;



Os operadores de redes devem respeitar os meios de comunicação e procedimentos estabelecidos de forma a assegurar que os clientes prioritários são informados individualmente sobre as interrupções de fornecimento que sejam objeto de pré-aviso, com antecedência mínima estabelecida no Regulamento das Relações Comerciais do Setor do Gás.

Em caso de interrupção de fornecimento e nas situações de assistência técnica após comunicação de avaria em que seja necessária a deslocação, os operadores de redes devem dar prioridade aos clientes prioritários.

#### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

A 31 de dezembro, a Empresa tinha registado 153 clientes prioritários.

#### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A 31 de dezembro, a Empresa tinha registado 42 clientes prioritários.



## 5. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço

### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Em 2023, complementarmente ao objetivo de melhorar continuamente o serviço que proporcionamos aos consumidores de gás, e no plano da melhoria contínua demos continuidade à formação das equipas que estão ao serviço do consumidor, com Comitês de Melhoria Contínua, sessões de trabalho colaborativo e multidisciplinar onde estão representadas todas as áreas da organização com processos convergentes com a interação com o cliente.

Ainda em 2023 foi renovado o Selo da Qualidade da Associação Portuguesa de *Contact Centers* (APCC), onde a Floene, através desta associação têm tido o acesso à melhor informação técnica, investigação e pilotos considerados como *Best Practices* nas empresas que operam ao serviço do consumidor. Soma-se assim, uma parceria externa estratégica, com vista à melhoria contínua das operações das empresas de grupo que estão no *Front Office* ao serviço do consumidor.

Complementarmente ao objetivo de melhorar continuamente o serviço, surgiu como foco adicional o mapeamento da Jornada do Cliente. A jornada do cliente sistematiza a experiência do consumidor de gás desde a sua procura pelo serviço até à possível desconexão da rede de distribuição. Este mapeamento resulta num diagrama de todos os pontos de contacto do consumidor com a Empresa e a sua influência na perceção da imagem pelos clientes, permitindo identificar oportunidades de melhoria e ajustar os processos de acordo com as necessidades dos consumidores.

A Floene foi reconhecida, em 2023, como Marca Recomendada do Ano pela *Customer Trust*, através da avaliação efetuada na Plataforma Portal da Queixa, no que diz respeito ao atendimento e serviço de excelência de apoio ao cliente.

Importa destacar que, paralelamente às iniciativas acima descritas, em 2023 verificou-se um grande foco no desenvolvimento e especificação de requisitos para o novo sistema de informação que entrará em exploração até ao início de 2026. Este novo sistema permitirá abordar com maior robustez e flexibilidade a gestão da qualidade de serviço através da melhoria de processos e modernização tecnológica.



### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

Foram realizadas diversas ações com o propósito de melhorar a qualidade de serviço ao cliente, donde se destacam as seguintes:

- Alinhamento entre equipas para união de forças.
- Alinhamento de processos de negócio face à necessidade do cliente.
- Aumento de número de horas de formação contínua, por assistente.
- Utilização de ferramentas de e-learning, para melhoria de necessidade primárias.
- Aumento de número de horas de feedbacks e briefings, por assistente.
- Acompanhamento do número de dias, entre a monitorização e o feedback.
- Aumento de número de sessões de calibração, entre as áreas envolvidas no atendimento.
- Realização de dinâmicas motivacionais.