



---

## Relatório Anual de Qualidade de Serviço – 2020

Tagusgás - Empresa de Gás do Vale do Tejo, S.A.

---

---

## Índice

Enquadramento .....	4
Atividade da Empresa .....	4
Qualidade de serviço na vertente técnica .....	5
Características de fornecimento .....	5
Pressão de Fornecimento .....	5
Continuidade de Serviço .....	5
Incidentes de grande impacto .....	6
Qualidade de serviço na vertente comercial .....	7
Enquadramento .....	7
Atendimento Presencial .....	8
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	8
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	8
Atendimento Telefónico Comercial .....	9
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	10
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	11
Pedidos de Informação Escritos .....	12
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	12
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	13
Reclamações .....	14
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	14
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	16
Atendimento telefónico de comunicação de leituras .....	18
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	18
Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamento de medição .....	19
Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência .....	20
Resposta a situação de emergência no setor do gás natural .....	21
Assistência técnica após comunicação da avaria .....	22
Visita combinada .....	22
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	22
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	22
Ativação de fornecimento .....	23
Desativação de fornecimento .....	23

---

---

Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	23
Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente .....	23
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	23
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	23
Cientes com necessidades especiais e clientes prioritários .....	24
Cientes com necessidades especiais .....	24
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	24
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	24
Cientes prioritários .....	24
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	24
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	24
Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço .....	25
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	25
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista .....	25

---

## Enquadramento

A 20 de dezembro de 2017 foi publicado em Diário da República o Regulamento n.º 629/2017, Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, doravante identificado como RQS, que teve como principal objetivo a harmonização regulatória da qualidade de serviços aplicáveis aos dois setores (elétrico e gás natural), bem como simplificação de comunicação junto dos clientes. Este Regulamento é revogado a 12 de maio de 2021 com a publicação do Regulamento n.º 406/2021 em Diário de República.

O RQS tem por objetivo estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN) e no Sistema Elétrico Nacional (SEN).

O presente documento apresentará a avaliação da performance da Empresa na vertente técnica e na vertente comercial ao longo do ano de 2020, podendo-se observar, em algumas destas avaliações, os impactos que a situação de emergência declarada em março de 2020 devido à pandemia de COVID-19 teve no normal funcionamento da empresa.

## Atividade da Empresa

A Tagusgás - Empresa de Gás do Vale do Tejo, S.A., doravante designada como Tagusgás, detém a concessão da Rede de Distribuição Regional de Gás Natural na Região do Vale do Tejo,, cujo objeto principal é a exploração, em regime de serviço público, da rede de distribuição de Gás Natural para a zona geográfica confinada e definida pela concessão que lhe está atribuída. A Tagusgás, 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.



Abrantes, Alcanena, Almeirim, Alpiarça,  
Campo Maior, Cartaxo, Chamusca,  
Constância, Coruche, Elvas,  
Entroncamento, Golegã, Ourém, Ponte de  
Sor, Portalegre, Salvaterra de Magos,  
Santarém, Tomar, Torres Novas, Vila Nova  
da Barquinha

Figura 1 – Área de Concessão

Nº de Pontos de Entrega	Km em rede
40 574	969

Figura 2 – Características da Rede

## Qualidade de serviço na vertente técnica

### Características de fornecimento

As características do gás natural (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 a Tagusgás 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 do 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 2020 verificaram-se monitorizações em 23 pontos permanentes, tendo-se verificado situações pontuais de incumprimento dos limites regulamentares da pressão, por motivos controláveis, as mesmas não tiveram impacto no fornecimento de gás natural aos clientes.

### Continuidade de Serviço

A avaliação da continuidade do serviço prestado pelo operador de rede de distribuição está associada à ocorrência de interrupções de fornecimento 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 2020, a Tagusgás registou 3 049 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	
3 049	0	0	0	0	3 049

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 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	75,146646	9,359368	124,548049
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

#### *Interrupções verificadas devido a incidente:*

- 1) *Incidente ocorrido no dia 24 de julho de 2020 – incidente provocado por terceiros, que afetou o fornecimento de gás a 1 270 consumidores, cinco deles considerados consumidores prioritários, da localidade de Tomar. A duração total do incidente foi de 124 minutos. O incidente foi causado por uma máquina escavadora que danificou a rede de distribuição, provocando uma fuga de gás.*
- 2) *Incidente ocorrido no dia 29 de agosto de 2020 – incidente provocado por terceiros, que afetou o fornecimento de gás a 1 777 consumidores, um deles considerado consumidor prioritário, da localidade de Almeirim. A duração total do incidente foi de 125 minutos. O incidente foi causado por uma máquina escavadora que danificou a tubagem da rede de distribuição, provocando a falha de abastecimento a toda a cidade de Almeirim.*

## 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 de qualidade de serviço.

Os indicadores individuais, sempre que aplicável, determinam um nível mínimo de 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, pelo que o mesmo 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.

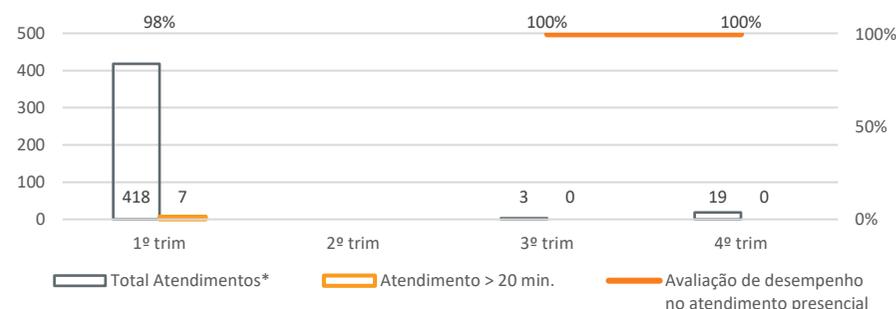
Para além do número total das desistências do utilizador do serviço, o atual RQS pressupõe a identificação do momento em que a mesma ocorre, determinando os intervalos de tempos entre inferior ou igual a 20 minutos e superior a 20 minutos. A desistência só é passível de identificação após “chamada” da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

Como consequência das medidas adotadas no curso do Estado de Emergência para combate à situação de pandemia COVID-19, o funcionamento dos centros de atendimentos presencial sofreu alterações do período de atendimento até que, a 19 de março, é declarado o seu encerramento. Em julho de 2020 é retomada, de forma gradual, a atividade de atendimento, respeitando as medidas preconizadas pelo Governo para garantir a segurança dos consumidores.

A partir do 3º trimestre o atendimento presencial passa a ser garantido através de 1 (um) Centro de Atendimento, tanto na atividade de operador de rede de distribuição, como enquanto comercializador de último recurso retalhista.

### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Em 2020, a Tagusgás realizou 440 atendimentos presenciais, dos quais 98% foram realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos.

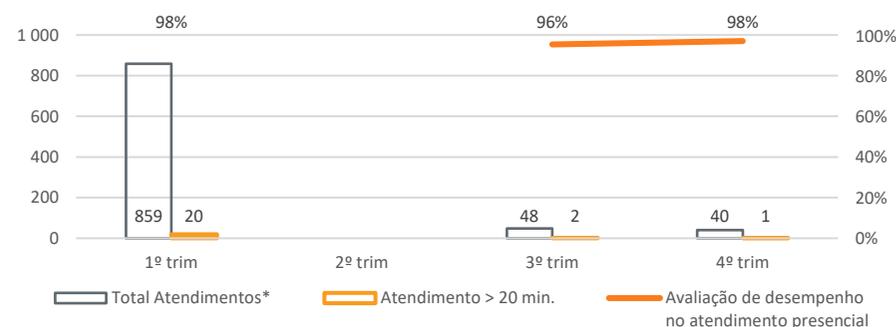


\*Incluí desistências com tempo de espera superior a 20 min.

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

### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

Em 2020, a Tagusgás realizou 1 035 atendimentos presenciais, dos quais 843 foram realizados em centros de atendimento com sistema de gestão de filas. Considerando este universo, verifica-se que 97,6% foram realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos.



\*Incluí 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 julho.

Como sequência das medidas adotadas no curso do Estado de Emergência como combate à situação de pandemia COVID-19, encerramento do atendimento presencial e adequação dos meios de atendimento telefónico, no 2º trimestre de 2020 verifica-se pressão sobre a prestação deste serviço. Constata-se, igualmente, o esforço de adequação deste serviço e recuperação dos níveis de serviço prestados no atendimento telefónico.

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.

De acordo com o Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural publicado em 2013, a Tagusgás encontrava-se dispensada da aplicação do Decreto-Lei n.º 134/2009 por não reunir as condições estabelecidas no artigo 22º, n.º 3 do referido Regulamento. Em outubro de 2017, na sequência da publicação do Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, deixou de constar as condições de elegibilidade. Contudo e no seguimento do “Manual de utilização” enviado, a GGND ficou a aguardar a atualização e adequação dos limites estabelecidos no anterior RQS (2013), conforme ponto 6.1.

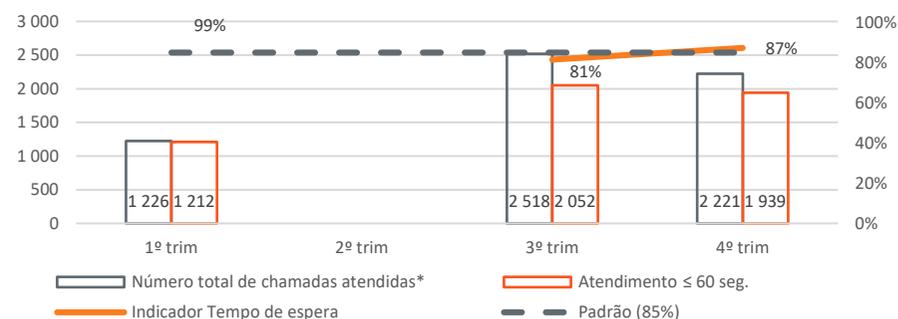
O atendimento telefónico é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos com tempo de espera menor ou inferior a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos. As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera menor ou inferior 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.

No segundo trimestre de 2020, devido ao COVID, as instalações foram encerradas e alterou-se o contact center num processo de contingência para um Prestador de Serviços de Contact Center, não tendo sido possível implementar a monitorização dos indicadores na Tagusgás.

#### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

O Centro de Relacionamento com o Consumidor de Gás Natural (canal telefónico) dedicado às atividades da distribuição de gás natural, em 2020, recebeu 6 202 chamadas, das quais 95% foram atendidas. Das 5 965 chamadas atendidas, onde se inclui as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 87% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, valor superior ao padrão estabelecido no RQS (85%).

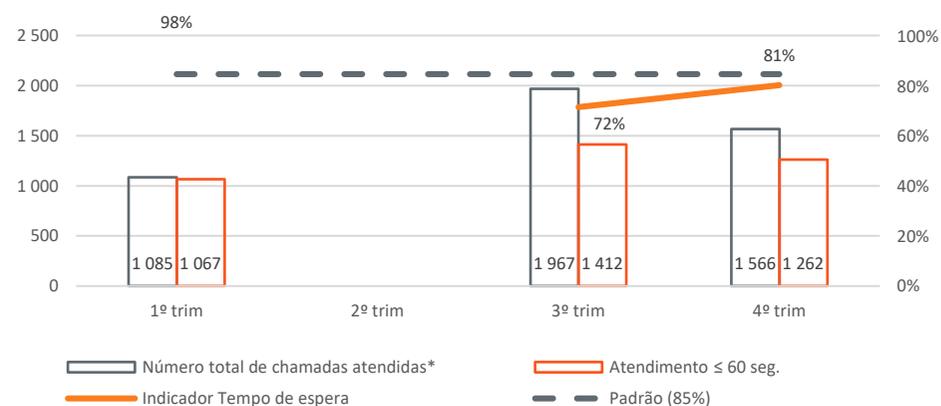


\*Inclui desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 7 - Avaliação de desempenho do Atendimento Telefónico Comercial (ORD)

### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

O Centro de Relacionamento com o Consumidor de Gás Natural (canal telefónico) dedicado às atividades de Comercializador de Último Recurso Retalhista, em 2020, recebeu 4 696 chamadas, das quais 94% foram atendidas. Das 4 618 chamadas atendidas, onde se inclui as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 81% 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 8 - Avaliação de desempenho do Atendimento Telefónico Comercial (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 a 99,7% 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%).

O principal motivo de pedido de informação escrito que se destaca diz respeito a Dados Contrato/Ligação, representando 42% do total dos pedidos registados.

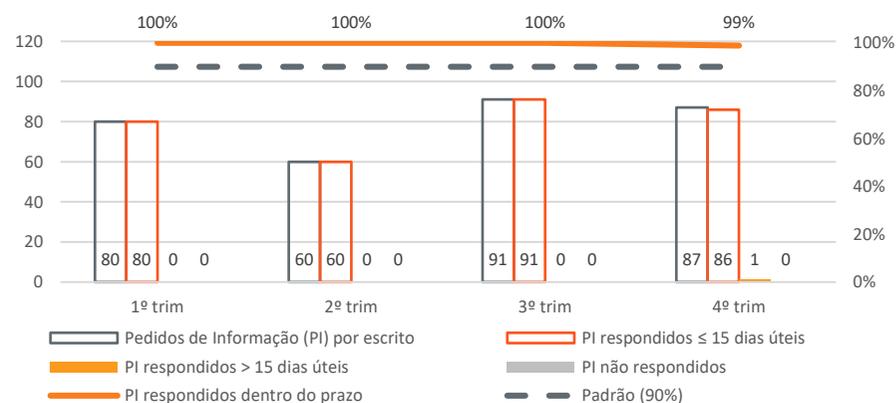


Figura 9 – Pedidos de informação escritos (ORD)

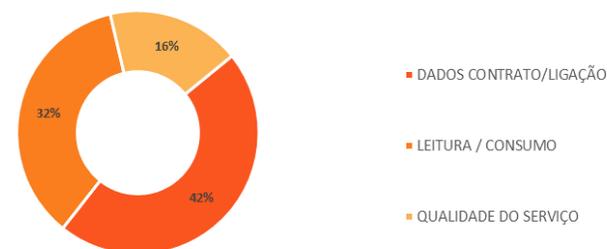


Figura 10 – Principais temas de pedidos de informação escritos (ORD)

**Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista**

A Empresa, no curso do ano 2020, respondeu 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%).

O principal motivo de pedido de informação escrito que se destaca diz respeito a Faturação, representando 51% do total dos pedidos registados.

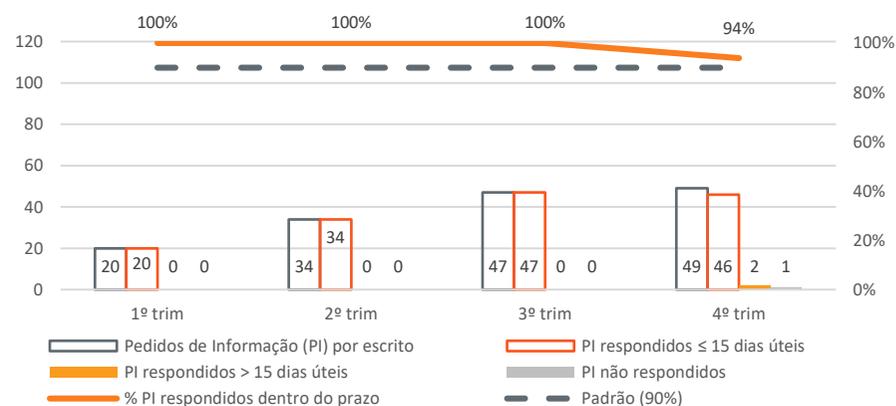


Figura 11 – Pedidos de informação escritos (CURR)

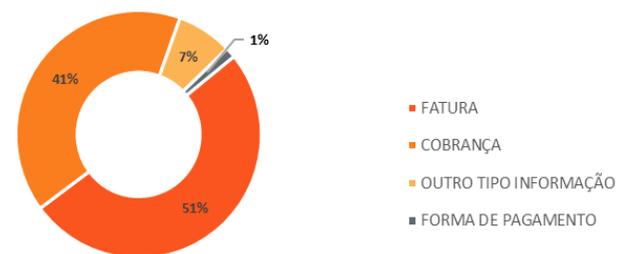


Figura 12 – Principais temas de pedidos de informação escritos (CURR)

### 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.

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, ou seja, os 15 dias úteis anteriormente referidos. 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

A Empresa recebeu 418 reclamações, tendo garantido resposta dentro dos prazos regulamentares a 99% (412), tendo sido enviadas 7 respostas intercalares dentro do prazo regulamentar.

Tendo-se registado incumprimento de resposta a reclamações nos prazos estabelecidos, conferiu aos clientes ao direito de recebimento no valor de 20€/cada, ou seja, em 2020 a Empresa pagou 80€ em compensações.

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico, prendeu-se com Faturação, representando 30% das reclamações escritas registadas em 2020.

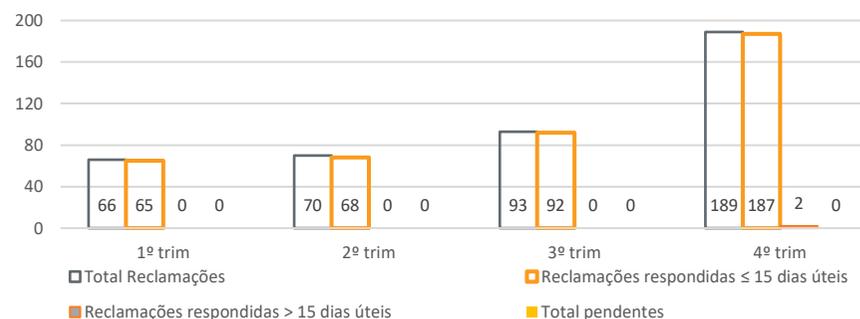


Figura 13 – Reclamações apresentadas (ORD)

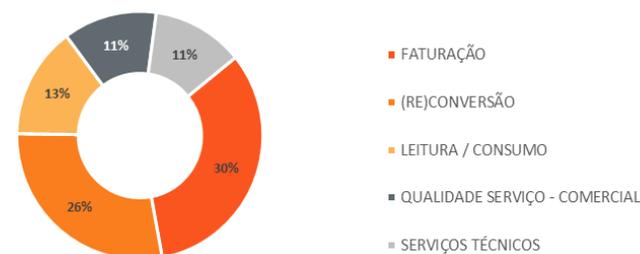


Figura 14 – Principais temas de reclamações (ORD)

### Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 104 reclamações relativas à faturação, das quais 103 foram respondidas dentro do prazo e registou-se 1 incumprimento para com o prazo de resposta, tendo a Empresa prestado 20€ de compensação.

### Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

No curso de 2020 foram registadas 3 reclamações, não se tendo verificado atraso para com os prazos preconizados no RQS.

### 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 311 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, das quais 308 foram respondidas de acordo com os procedimentos previstos no RQS.

Verificou-se 3 incumprimentos, pelo que a empresa pagou 60€ em compensações.

### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A Empresa recebeu 183 reclamações, tendo garantido resposta no prazo máximo de 15 dias úteis a 100% (183).

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com a Faturação, representando 91% das reclamações escritas registadas em 2020.

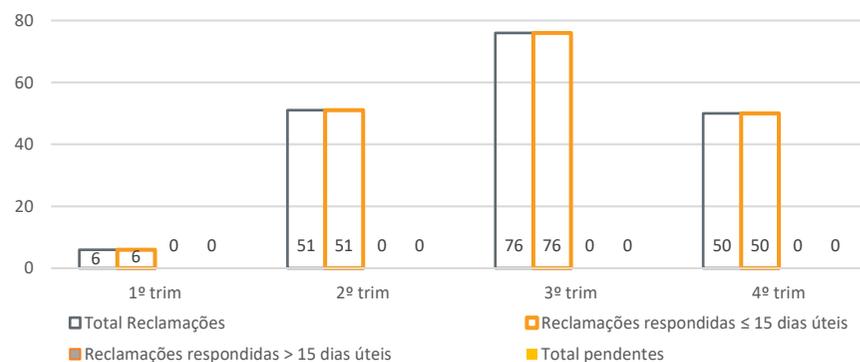


Figura 15 – Reclamações apresentadas (CURR)

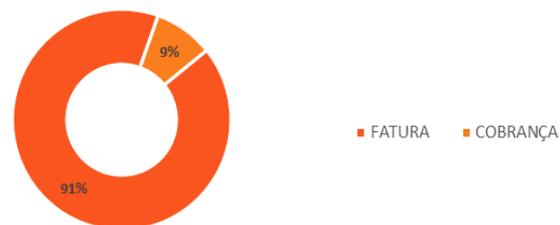


Figura 16 – Principais temas de reclamações (CURR)

### Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 167 reclamações relativas à faturação, das quais 167 foram respondidas dentro do prazo.

### 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 natural

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

### Outras reclamações

A Empresa registou 16 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, das quais 16 foram respondidas de acordo com os procedimentos previstos no RQS.

### Atendimento telefónico de comunicação de leituras

#### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

A Tagusgás disponibiliza uma linha telefónica para efeitos de comunicação de leituras, tendo-se registado 639 leituras no 1º trimestre. Devido à situação pandémica Covid-19 e medidas extraordinárias publicadas, a Empresa procedeu ao encerramento das instalações e alteração do contact center, não sendo possível garantir a monitorização das leituras comunicadas por telefone.

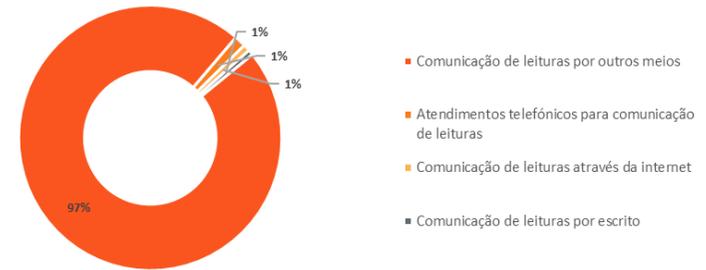


Figura 17 – Meios de comunicação de leituras (ORD)

### 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.

Como consequência das medidas adotadas no curso do Estado de Emergência como combate à situação de pandemia COVID-19, a atividade de recolha direta de leituras dos contadores é impedida, promovendo-se a comunicação de leituras por telefone. Esta atividade é retomada gradualmente, estabilizando-se no 4º trimestre de 2020.

A Empresa não cumpriu com o valor anual do indicador de avaliação de desempenho da frequência da leitura de equipamento de medição uma vez que 84% de leituras ocorreram num período inferior ou igual a 64 dias.

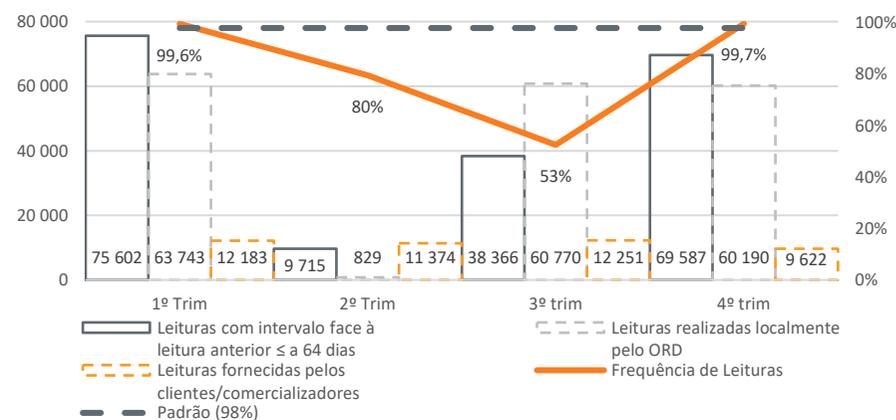


Figura 18 – Frequência da leitura dos contadores

### Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência

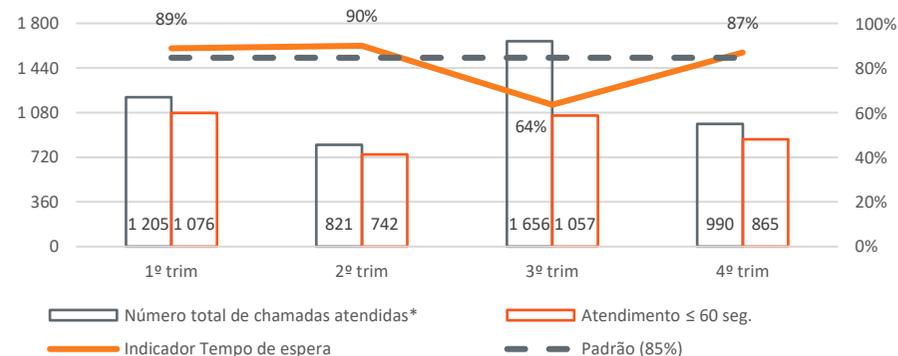
A Empresa disponibiliza um atendimento telefónico permanente e gratuito para a comunicação de avarias e emergências. Este atendimento destina-se única e simplesmente a atender a emergências relacionadas com gás e suas instalações, de forma a reportar situações que possam colocar em perigo pessoas ou 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 Tagusgás atendeu 89% 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 80% valor abaixo ao padrão estabelecido no RQS (85%).

O valor obtido pela Tagusgás abaixo do padrão é derivado das duas situações de grande impacto, acima descritas, que originou uma quantidade anormal de chamadas no nosso call center, impedindo a Tagusgás de manter os padrões de serviço associados.



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

Figura 19 - Indicador do tempo de espera no atendimento telefónico de emergência e avarias

### Resposta a situação de emergência no setor do gás natural

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 verifica-se, pelo quadro infra, que o indicador foi cumprido ao longo dos trimestres. Ou seja, em 2020 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 93% das ocorrências, valor acima do padrão definido no RQS (85%).

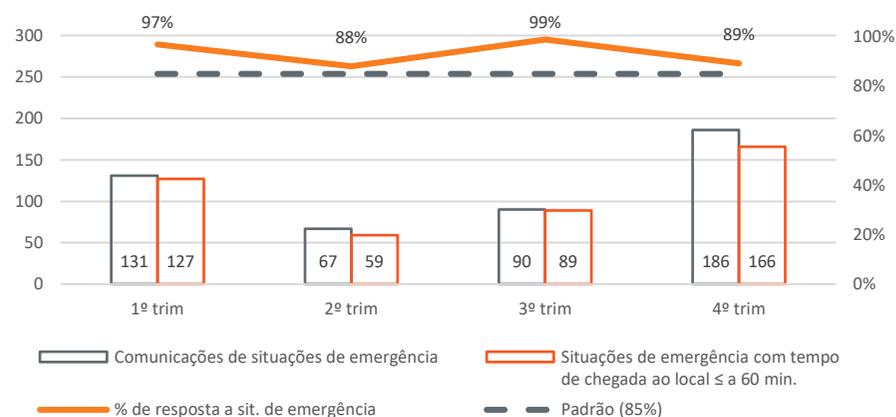


Figura 20 – Resposta a situações de emergência

### 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 494 comunicações de avaria, tendo sido realizadas 493 deslocações.

### 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 2020, foram agendadas 13 101 visitas combinadas, das quais verificaram-se 941 incumprimentos por factos imputáveis aos clientes, conferindo ao operador de rede de distribuição o direito de recebimento o valor total de 18 820€ em compensações. Registaram-se, ainda, 48 incumprimentos 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 960€ em compensações.

### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

Tendo em consideração a necessidade de adaptação do Sistema Comercial, a Empresa não reportou informações referentes aos agendamentos de visitas combinadas, nem sobre compensações pagas associadas a incumprimentos.

### 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 2020, realizou-se 1 928 ativações de fornecimento, das quais 1 297 envolveram ações simples e 588 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€.

### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

No curso do ano 2020 foram realizados 1 344, das quais 1 044 envolveram ações simples e 458 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 1 197 solicitações de clientes para restabelecimentos do fornecimento, das quais 95 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 2020 foram identificadas 255 situações sanadas, das quais 11 resultaram em pedidos expressos de restabelecimento no prazo de quatro (4) horas.

### 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 natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural.

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 natural, 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 registo de 1 cliente com necessidades especiais.

#### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A 31 de dezembro a Empresa não tinha registo de clientes 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 natural 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 natural 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 Natural.

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 registo de 87 clientes prioritários.

#### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A 31 de dezembro, a Empresa tinha registo de 5 clientes prioritários.

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

### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

A Centralidade no Consumidor e a Excelência no Serviço que prestamos, continua a ser uma aposta estratégica da Tagusgás, que em 2020 reforçou com medidas que visam consolidar a qualidade do serviço prestado e impulsionar as transformações necessárias à valorização das expectativas do Cliente.

Não obstante, como se compreende, ao longo de 2020 a operação da GGND foi impactada pelos efeitos da pandemia, sobretudo ao nível do confinamento. Contudo, as medidas de contingência implementadas permitiram garantir a continuidade da segurança e do abastecimento, bem como a ligação e acesso dos utilizadores às infraestruturas necessárias. Manteve-se o esforço de otimização dos processos de suporte às atividades de distribuição para assegurar a sua eficiência, permitir os níveis de qualidade de serviço desejados e contribuir para a satisfação dos clientes abastecidos pelas infraestruturas da GGND.

Como consequência da situação relacionada com a pandemia associada ao COVID-19, a gestão da GGND implementou as medidas constantes no seu plano de contingência, garantindo a continuidade e ininterruptibilidade do serviço de distribuição de gás, bem como a gestão e manutenção de atividades, operações e todas as condições de prestação de um serviço público essencial aos consumidores, nos moldes estabelecidos pela ERSE.

No que se refere ao atendimento ao consumidor, contámos novamente com o reconhecimento da Associação Portuguesa de Contact Center no serviço de atendimento prestado aos consumidores no contexto dos contact center nas categorias: Setor de Energia e Operações com menos de 50 posições.

### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

O *Contact Center* Galp CRC CUR recebeu dois Troféus GOLD dos prémios da APCC nas seguintes categorias:

1. Troféus da categoria Energia
2. Troféus da categoria *Contact Center* com menos de 50 agentes

Manutenção do processo de melhoria continua, focado na otimização do sistema comercial, nomeadamente automatização de fluxos que suportam comunicações entre os diferentes agentes do mercado.

Focado na experiência do cliente, consolidação do sistema integrado de operações de atendimento telefónico e escrito, promovendo qualidade de serviço prestado.

Consolidação dos procedimentos operacionais com vista a obtenção de eficiência e eficácia no serviço prestado ao cliente.