



Relatório Anual da Qualidade de Serviço – 2021

Duriensegás – Sociedade de Distribuição de Gás do Douro, 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.....	5
Qualidade de serviço na vertente comercial	6
Enquadramento.....	6
Atendimento Presencial	7
Enquanto Operador de Rede de Distribuição	7
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista	7
Atendimento Telefónico Comercial.....	8
Enquanto Operador de Rede de Distribuição	9
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	13
Reclamações relativas a faturação.....	14
Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição	14
Reclamações relativas às caraterísticas do fornecimento de gás	14
Outras reclamações	14
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista	15
Reclamações relativas a faturação.....	16
Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição	16
Reclamações relativas às caraterísticas do fornecimento de gás	16
Outras reclamações	16
Atendimento telefónico de comunicação de leituras.....	17
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	18
Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência	19
Resposta a situação de emergência no setor do gás	20
Assistência técnica após comunicação da avaria	21
Visita combinada	21
Enquanto Operador de Rede de Distribuição	21
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista	21
Ativação de fornecimento.....	22
Desativação de fornecimento.....	22
Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente.....	22
Enquanto Operador de Rede de Distribuição	22
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista	22
Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.....	23
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	23
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista	23
Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço.....	24
Enquanto Operador de Rede de Distribuição	24
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista	25

Enquadramento

A 12 de maio de 2021 foi publicado em Diário da República o Regulamento n.º 406/2021, 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 apresentará a avaliação da performance da Empresa nas vertentes técnica e comercial ao longo de 2021. No decurso deste ano verificou-se a normalização da atividade da Empresa, resultante da evolução da pandemia COVID-19 e das sucessivas alterações legislativas que ocorreram.

Atividade da Empresa

A Duriensegás – Sociedade de Distribuição de Gás 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
32 160	503

Figura 2 – Características da Rede

Qualidade de serviço na vertente técnica

Características de fornecimento

As características do gás, a (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 2021 verificaram-se monitorizações em 12 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 2021, a Duriensegás registou 226 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	
226	0	0	0	0	226

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 impactes 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	7,027363	1,228545	174,823009
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 2021.

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, pressupõem o pagamento de uma compensação ao cliente. Para algumas situações, a empresa poderá cobrar compensações ao cliente, em caso de incumprimento por parte deste.

Atendimento Presencial

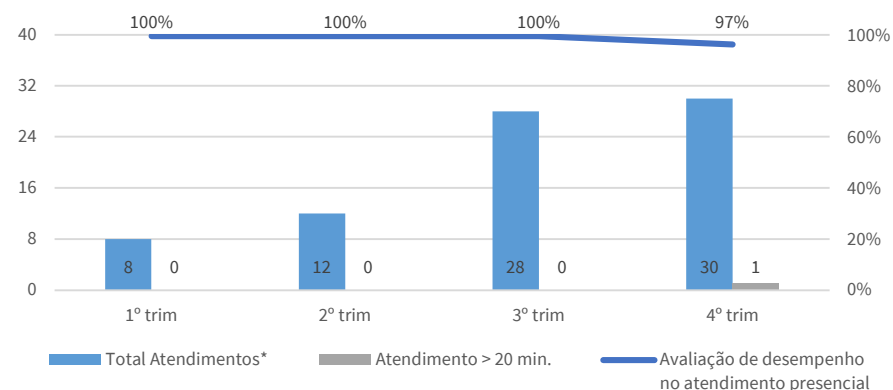
A avaliação de desempenho no atendimento presencial é monitorizada através de um indicador geral relativo ao tempo de espera, pelo que o mesmo é calculado através do quociente entre o número de atendimentos presenciais realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos e o número total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

Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Em 2021, a Duriensegás realizou 78 atendimentos presenciais, dos quais 99% 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 termos globais, a Duriensegás realizou 3 754 atendimentos presenciais, dos quais 1 241 foram realizados em centros de atendimento com sistema de gestão de filas.

Como consequência das medidas adotadas no curso do estado de emergência para combate à situação de pandemia COVID-19, o sistema de gestão de filas foi suspenso com vista a garantir o cumprimento para com as normas de segurança COVID-19 em vigor, não permitindo avaliação do indicador de desempenho no atendimento presencial, tendo sido retomada a monitorização no 4º trimestre de 2021

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	0	0	0	0
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	0	0	0	0
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	0	0

Figura 6 - 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	0	0	2	18
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	0	0	2	18
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	0	18

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

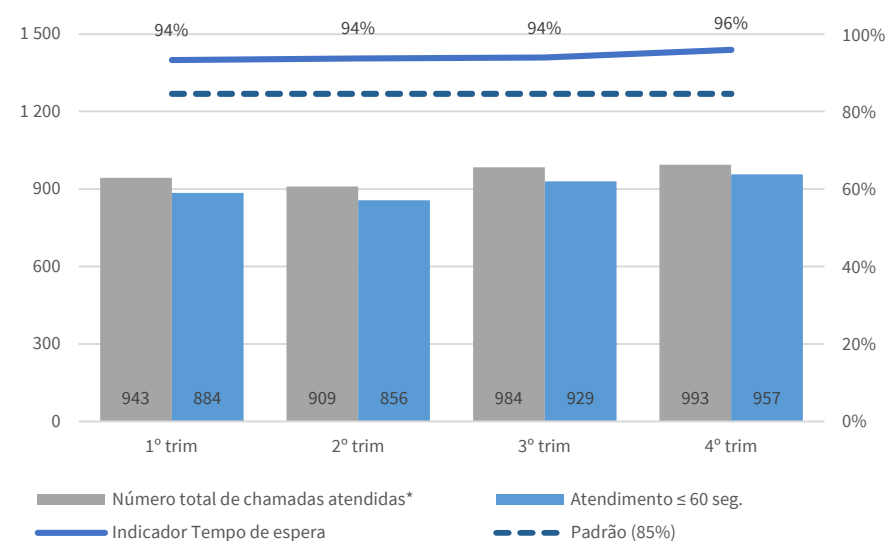
O atendimento telefónico é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos. As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo 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 2021, recebeu 3 873 chamadas, das quais 98% foram atendidas. Das 3 829 chamadas atendidas, onde se incluí as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 95% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, valor superior ao padrão estabelecido no RQS (85%).

O principal motivo de contacto telefónico para a linha comercial envolve temas relacionados com Contratação, representando 29% do total dos atendimentos registados.



*Incluí desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 8 - Avaliação de desempenho do Atendimento Telefónico Comercial (ORD)

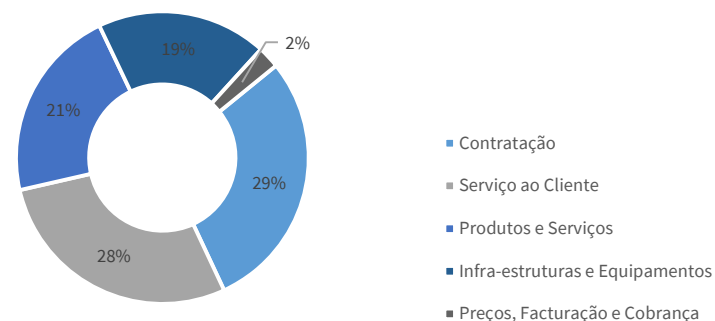


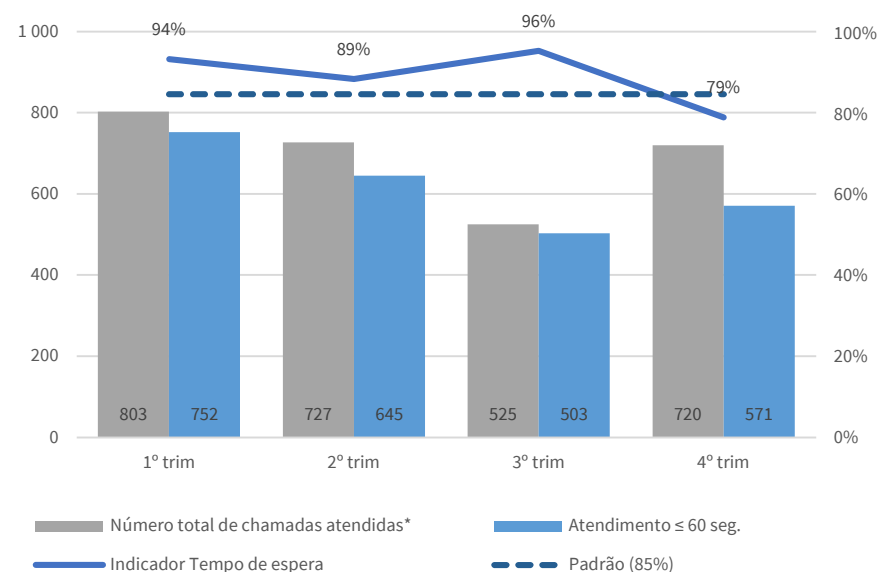
Figura 9 - Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico (ORD)

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 2021, recebeu 2 831 chamadas, das quais 95% foram atendidas. Das 2 775 chamadas atendidas, onde se incluí as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 89% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, valor superior ao padrão estabelecido no RQS (85%).

No 4º trimestre de 2021, em particular a partir de novembro, verifica-se um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos abaixo do valor padrão, consequência da retoma do processo de interrupção de fornecimento por factos imputáveis ao cliente aliado a um pico de chamadas e incremento do tempo de ocupação dos assistentes nos esclarecimentos a serem prestados, nomeadamente enquadramento das medidas excecionais do COVID-19 que se encontravam em vigor.

O principal motivo de contacto telefónico para a linha comercial envolve temas relacionados Preços, Faturação e Cobrança, representando 86% do total dos atendimentos registados.



*Incluí desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 10 - Avaliação de desempenho do Atendimento Telefónico Comercial (CURR)

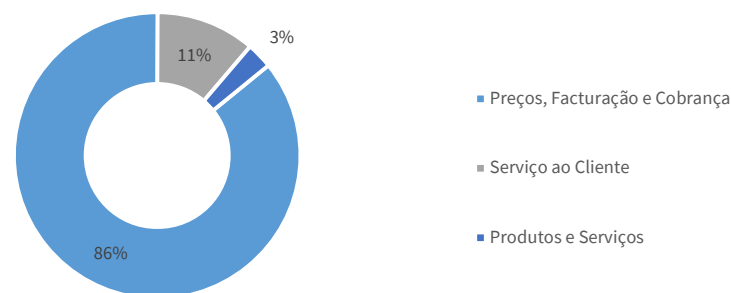


Figura 11 - Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico (CURR)

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 a 96% 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%).

À data de elaboração do presente relatório, todas os pedidos de informação escritos encontram-se respondidos.

O principal motivo de pedido de informação escrito que se destaca diz respeito a Infraestrutura e Equipamentos, representando 38% do total dos pedidos registados.

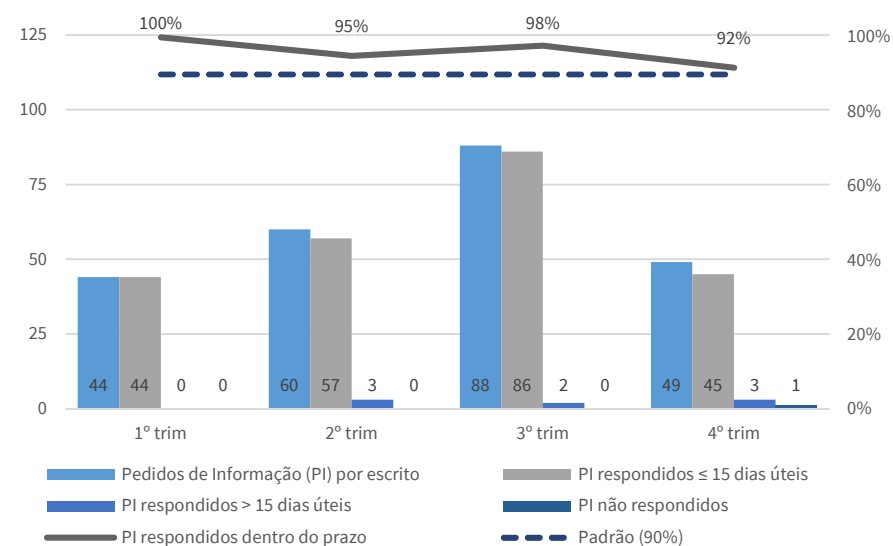


Figura 12 – Pedidos de informação escritos (ORD)

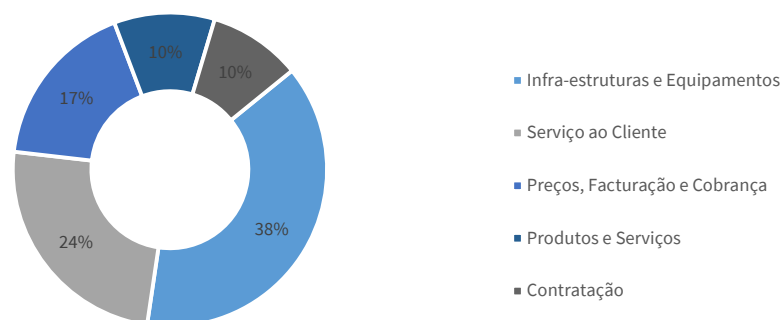


Figura 13 – Principais temas de pedidos de informação escritos (ORD)

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A Empresa, no curso do ano 2021, 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 Preços, Faturação e Cobrança, representando 55% do total dos pedidos registados.

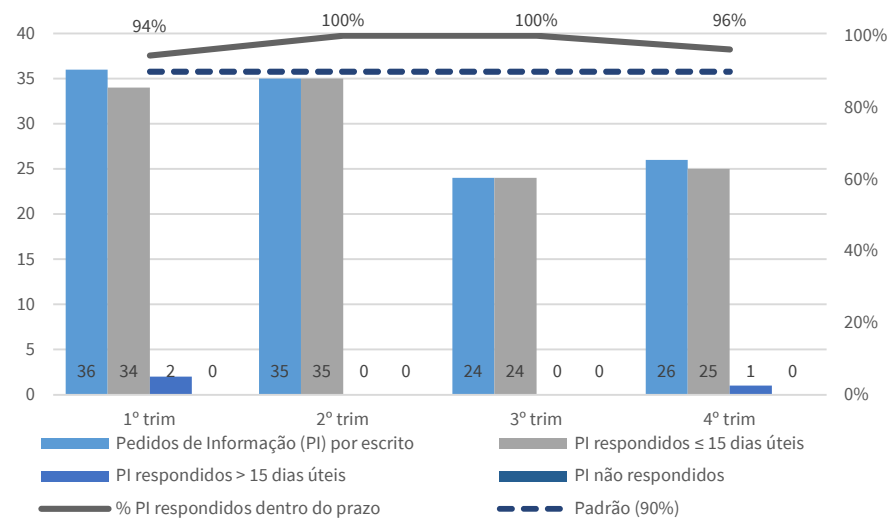


Figura 14 – Pedidos de informação escritos (CURR)

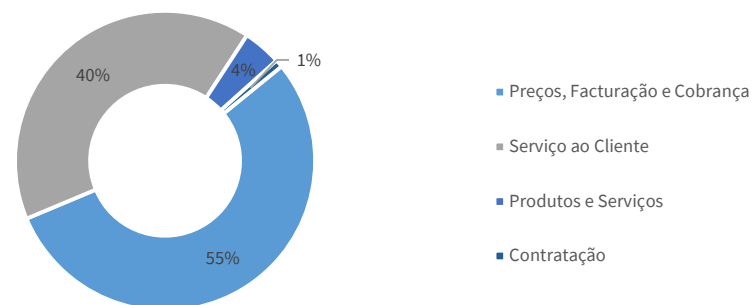


Figura 15 – Principais temas de pedidos de informação escritos (CURR)

Reclamações

Consideram-se como reclamações as comunicações em que o reclamante considera que não foram garantidos os seus direitos ou satisfeitas as suas expetativas. 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 112 reclamações, tendo garantido resposta dentro dos prazos regulamentares a 100% (112) e procedido ao envio de 16 respostas intercalares dentro do prazo regulamentar.

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com o Serviço ao Cliente, representando 41% das reclamações escritas registadas em 2021.

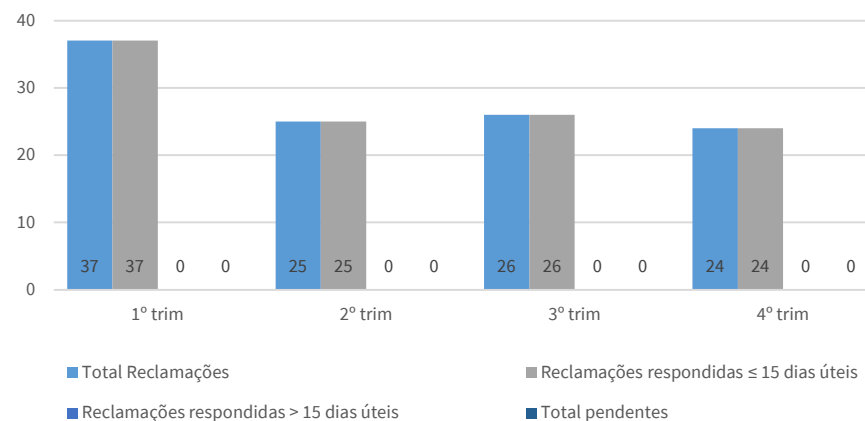


Figura 16 – Reclamações apresentadas (ORD)

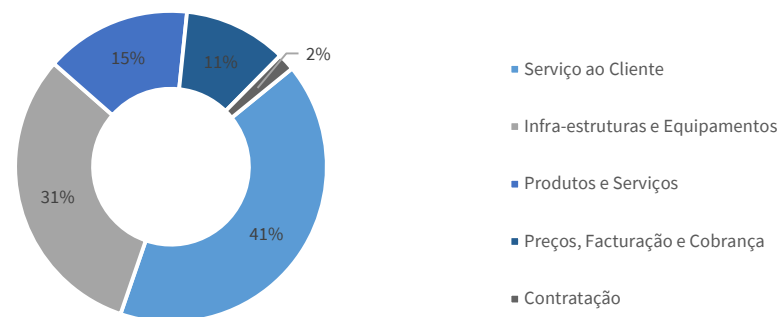


Figura 17 – Principais temas de reclamações (ORD)

Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 12 reclamações relativas à faturação, tendo sido todas respondidas dentro do prazo, não se registando quaisquer incumprimentos para com o 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 às características do fornecimento do gás.

Outras reclamações

A Empresa registou 100 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, tendo sido todas respondidas de acordo com os procedimentos previstos no RQS.

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A Empresa recebeu 38 reclamações, tendo garantido resposta no prazo máximo de 15 dias úteis a 95% (36).

À data de elaboração do presente relatório, todas as reclamações encontram-se respondidas.

Tendo-se registado incumprimento com o conteúdo mínimo da resposta intercalar, a Empresa pagou 40€ em compensações.

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com Preços, Faturação e Cobrança, representando 74% das reclamações registadas em 2021.

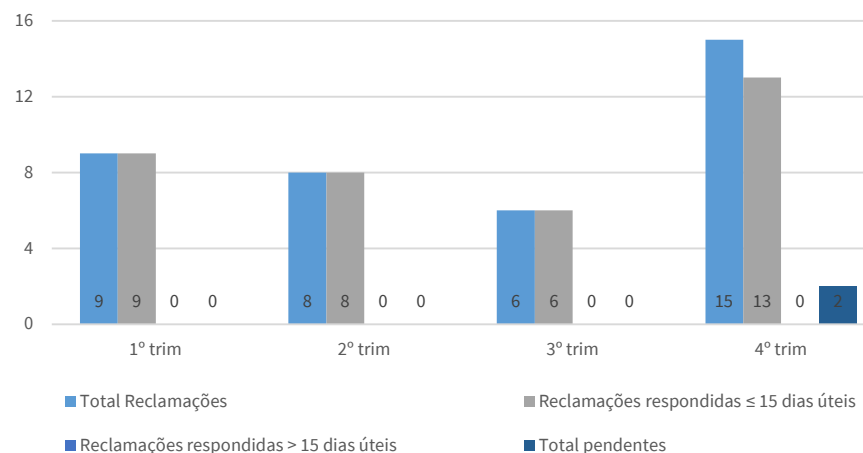


Figura 18 – Reclamações apresentadas (CURR)

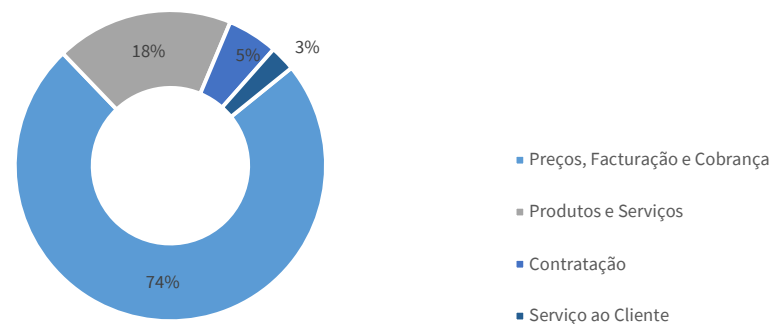


Figura 19 – Principais temas de reclamações (CURR)

Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 25 reclamações relativas à faturação, das quais 23 foram respondidas dentro do prazo e registou-se 2 incumprimentos para com o prazo de resposta, tendo a Empresa prestado 40€ de compensação.

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 13 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, tendo sido todas 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, o IVR destaca-se sobre os restantes canais, representando 76% (529) do total de contactos recebidos.

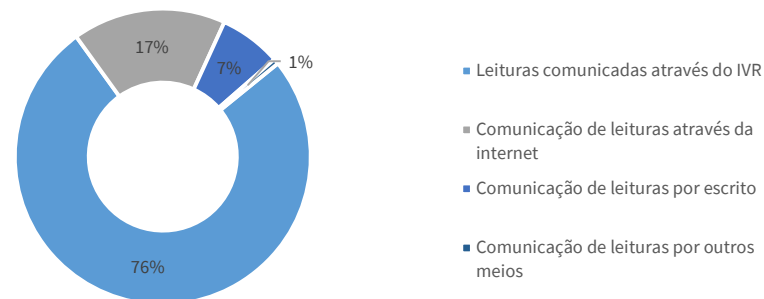


Figura 20 – Meios de comunicação de leituras (ORD)

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A tendência é idêntica quando comparada a atividade enquanto Operador de Rede de Distribuição, representando o IVR 73% (4 316) do total de contactos recebidos para efeito de comunicação de leituras.

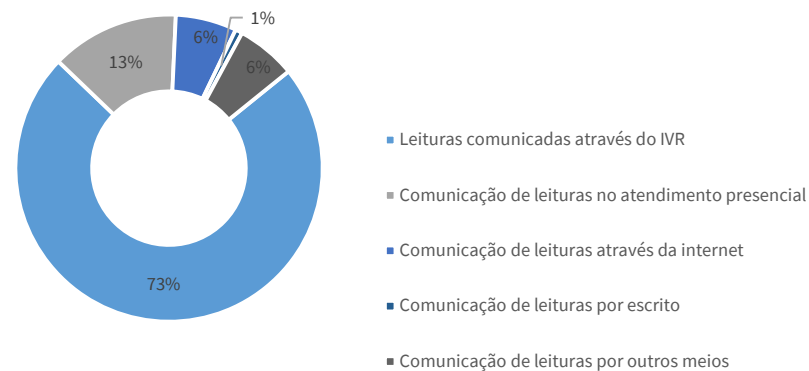


Figura 21 – Meios de comunicação de leituras (CURR)

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 10.000m³(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.

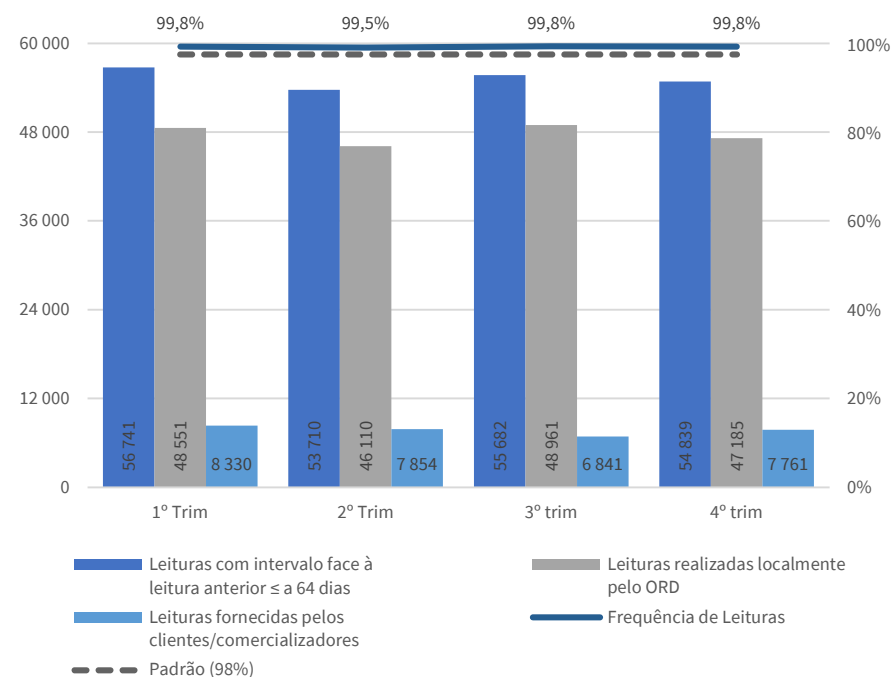


Figura 22 – Frequência da leitura dos contadores

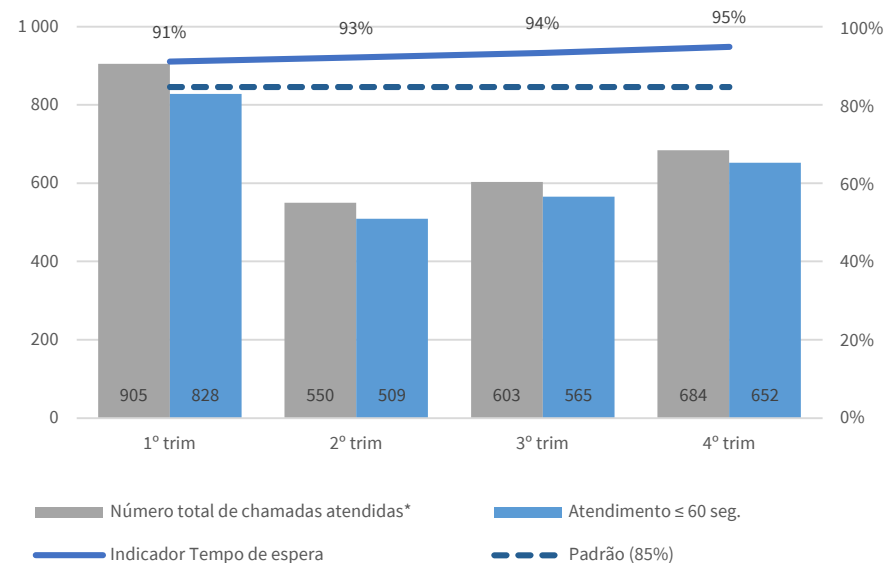
Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência

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 96% 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 93% valor acima ao padrão estabelecido no RQS (85%).



*Incluí desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 23 - Indicador do tempo de espera no atendimento telefónico de emergência e avarias

Resposta a situação 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 verifica-se, pelo quadro infra, que o indicador foi cumprido ao longo dos trimestres. Ou seja, em 2021 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 98% das ocorrências, valor acima do padrão definido no RQS (85%).

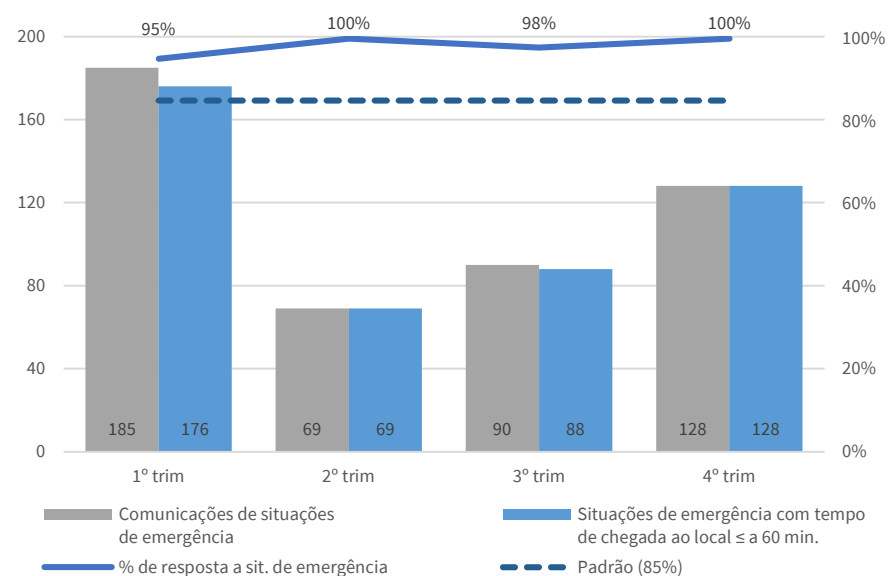


Figura 24 – Resposta a situações de emergência

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 907 comunicações de avaria, tendo sido agendadas 21 fora dos prazos previstos por solicitação dos clientes. Foram realizadas 644 deslocações, das quais 3 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 2021, foram agendadas 5 586 visitas combinadas, das quais verificaram-se 213 incumprimentos por factos imputáveis aos clientes, conferindo ao operador de rede de distribuição o direito de recebimento o valor total de 4 260€ em compensações. Registaram-se, ainda, 3 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 60€ 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 visitas combinadas agendadas no curso de 2021.

É de referir que, no período em análise, foram registados incumprimentos para com os prazos acordados com os clientes, tendo a Empresa prestado 40€ em compensações. Por outro lado, tendo-se verificado incumprimento por parte do cliente, a Empresa recebeu 600€ 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 2021, realizou-se 2 283 ativações de fornecimento, das quais 1 898 envolveram ações simples e 907 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 2021 foram realizados 941 desativações, das quais 940 envolveram ações simples e 34 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 ser 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 236 solicitações de clientes para restabelecimentos do fornecimento, das quais 45 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 2021 foram identificadas 9 situações sanadas, das quais 2 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 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 3 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 174 clientes prioritários.

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A 31 de dezembro, a Empresa tinha registado 39 clientes prioritários.

Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço

Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Comprometidos com a ambição de sermos reconhecidos pelo Cliente como uma referência no que se refere à experiência que lhe proporcionamos com o serviço prestado, concentramo-nos em reformular o nosso *modus operandi* assente nos 3 aspetos que maior impactam o Cliente.

Simplicidade. O esforço, a complexidade e o tempo requeridos ao Cliente na sua integração no Sistema Nacional de Gás, assim como, nas demais atividades técnico-legais inerentes à atividade dos operadores de rede de distribuição, devem ser minorados e alinhados com a relação custo-benefício que o Cliente atribui a cada interação com os demais processos de negócio da GGND.

Relevância e Confiança. O Cliente deve conseguir percecionar a relevância e o contributo que a GGND representa na satisfação das suas necessidades, superando as suas expectativas; conjugada com a confiança assente no exercício de uma performance técnica de referência alinhada com as melhores práticas, acompanhando a inovação tecnológica do setor energético.

A GGND criou um Comité, composta por uma equipa multidisciplinar de especialistas em processos de negócio, com a finalidade de rever e implementar práticas e processos orientados para o Cliente onde o *driver* é a Experiência do Cliente no usufruto do serviço proporcionado pelas empresas do grupo GGND.

No mesmo sentido e com o propósito de acompanhar o output dos processos no que se refere à relação com o Cliente, assegurámos a constituição de equipas dedicadas ao controlo da qualidade comercial da relação com o consumidor, garantindo a auscultação, monitorização e *report* da satisfação e qualidade percecionada pelo Cliente.

Foram incorporadas melhorias processuais e tecnológicas que resultem direta ou indiretamente na simplificação da experiência do Cliente, na digitalização das comunicações e na melhoria da satisfação do Cliente, no que se circunscreve aos processos da esfera da atividade de distribuição de gás.

Foram criadas condições técnicas para privilegiar as comunicações digitais, com recursos a e-mail, website e SMS. E no mesmo âmbito foi recomendada, e aceite pelo regulador, a inclusão no Regulamento das Relações Comerciais da necessidade da partilha dos contactos do Cliente, entre agentes de mercado e operadores de rede.

Foram ainda criadas condições para a auscultação do Cliente sobre a interação digital com a GGND, trazendo visibilidade sobre a satisfação do Cliente a respeito das soluções digitais (interativas ou informativas) colocadas à sua disposição, em concreto no que se refere ao portal ggnd.pt.

Adequámos processos internos tornando facultativa a presença do Cliente em intervenções periódicas no contador de gás que resultam da aplicação de normas legais e regulamentares, onde o valor percecionado ou risco para o Cliente eram desproporcionais, minorando assim o impacto na rotina e no quotidiano do Cliente provocado por atividades de cariz técnico-legal sem relevância percecionada pelo mesmo.

Submetemos anualmente as operações de *frontoffice* a uma auditoria externa promovida pela Associação Portuguesa de *Contact Center*, com vista à obtenção de uma certificação da qualidade e relatórios detalhados com oportunidades de melhoria e recomendações suportadas em referências transversais a todos os setores de atividade, constituindo assim um indicador de *benchmarking* importante no que se refere a operações comerciais em processos de *frontoffice*.

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

Revisão dos documentos para cumprimento de requisitos legais:

1. Condições Gerais Contrato em conformidade com o estabelecido na Lei n.º 32/2021, de 27 de maio, ajustando o tamanho da letra e espaçamento entre linhas conforme estabelecido neste diploma;
2. Adequação do conteúdo da fatura de acordo com o estabelecido na Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, no âmbito do regime de cumprimento do dever de informação do comercializador de energia ao consumidor;
3. Conclusão do processo de implementação do código de barras bidimensional (código QR) e do código único do documento (ATCUD) conforme previsto na Portaria n.º 195/2020, de 13 de agosto;
4. Conclusão do processo de transição da codificação do registo individualizado de agente na plataforma do OLMC, conforme estabelecido na Diretiva n.º 16/2019, de 6 de dezembro;
5. Adequação dos processos impactados pelas medidas excecionais COVID-19 publicadas ao longo do ano 2021;
6. Adequação dos processos para cumprimento com estabelecido no Regulamento n.º 951/2021, de 11 de novembro, nomeadamente, garantir o fornecimento a todos os clientes cujo anterior comercializador requereu a aplicação do fornecimento supletivo.

Revisão Processos de Negócio que sustentam a atividade de Comercialização de Último Recurso, por forma a otimizar o serviço prestado ao cliente, sempre com o foco na qualidade de serviço.