



## Relatório Anual de Qualidade de Serviço – 2019

Duriensegás – Sociedade de Distribuição de Gás Natural 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 .....	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.....	9
Atendimento Telefónico Comercial.....	10
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	11
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista.....	12
Pedidos de Informação Escritos.....	13
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	13
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista.....	14
Reclamações .....	15
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	15
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista.....	17
Atendimento telefónico de comunicação de leituras .....	19
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	19
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista.....	19
Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamento de medição.....	20
Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência .....	21
Resposta a situação de emergência no setor do gás natural.....	22
Assistência técnica após comunicação da avaria.....	23
Visita combinada.....	23
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	23
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista.....	23
Ativação de fornecimento.....	24
Desativação de fornecimento .....	24

---



---

Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente.....	25
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	25
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista.....	25
Cientes com necessidades especiais e clientes prioritários .....	26
Clientes com necessidades especiais.....	26
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	26
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista.....	26
Clientes prioritários.....	26
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	27
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista.....	27
Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço .....	28
Enquanto Operador de Rede de Distribuição .....	28
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista.....	28

---

## 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.

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.

## Atividade da Empresa

A Duriensegás – Sociedade de Distribuição de Gás Natural do Douro, S.A., doravante designada como Duriensegás, detém licença para a distribuição e fornecimento de gás natural, em regime de serviço público, incluindo a construção e exploração de redes locais autónomas de distribuição e o aproveitamento dessas infraestruturas e equipamentos para outras utilizações compatíveis, bem como o exercício de todas as atividades direta ou indiretamente relacionadas, para a zona geográfica 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
31 110	488

Figura 2 – Características da Rede

## Qualidade de serviço na vertente técnica

### Características de fornecimento

Características do gás natural, 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 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 2019 verificaram-se monitorizações em 7 pontos permanentes no 1º semestre e 12 no 2º semestre, não tendo sido verificado situações 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 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 2019, a Duriensegás registou 27 interrupções não controláveis acidentais nas suas redes de distribuição.

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 que não foram registados incumprimento para com os indicadores gerais definidos no RQS.

Tipo de interrupção	Número médio de interrupções/cliente	Duração média das interrupções/cliente (minutos/cliente)	Duração média das interrupções (minutos/interrupção)
Não controlável prevista	0,00000	0,00000	0,00000
Não controlável acidental	0,00087	0,08491	97,77778
Controlável prevista - Renovação da rede	0,00000	0,00000	0,00000
Controlável prevista - Outras situações	0,00000	0,00000	0,00000
Controlável acidental	0,00000	0,00000	0,00000

Figura 3 – 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 2019.

## 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

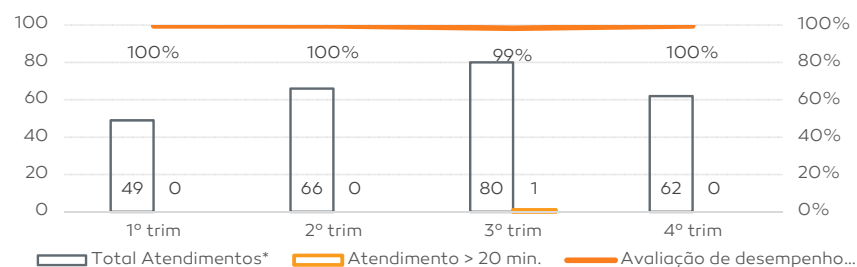
A avaliação de desempenho no atendimento presencial é monitorizada através de um indicador geral relativo ao tempo de espera, pelo que o mesmo é calculado através do quociente entre o número de atendimentos presenciais realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos e o número total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

### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Em 2019, a Duriensegás realizou 257 atendimentos dos presenciais, dos quais 99,6% foram realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos.



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

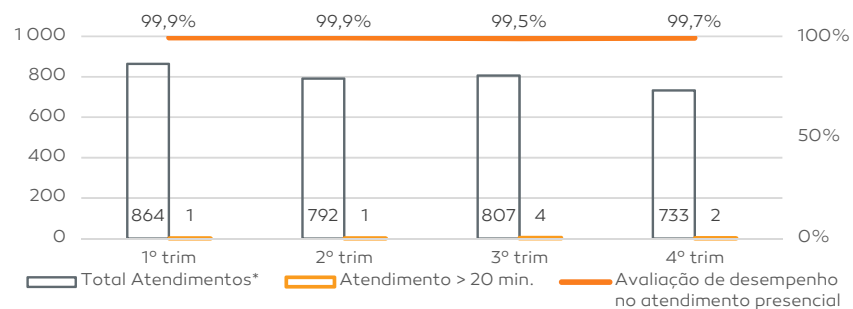
Figura 4 – Avaliação de desempenho no atendimento presencial (ORD)



### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A Duriensegás disponibiliza um total de 3 de Centros de Atendimento, sendo que destes, 2 possuem um sistema de gestão de filas. Em 2019 registou 8 628 atendimentos presenciais, inclui desistências, dos quais 3 196 foram realizados em centros de atendimento com gestão de filas.

Tendo em consideração que a avaliação de desempenho no atendimento presencial tem a sua aplicação em centros de atendimento com gestão de filas e apesar de não se encontrar monitorizado o registo da desistência, considerou-se na presente avaliação de desempenho do atendimento presencial que todas as desistências ocorreram num tempo de espera superior a 20 minutos (ou seja, o pior cenário), pelo que se constata que, globalmente, a Duriensegás garantiu 99,7% dos seus atendimentos presenciais num 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 (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 134/2006, de 2 de Julho.

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	4	6	4	2
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	4	3	4	2
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	3	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	1	8	1	1

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	3	86	1	2
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	3	41	1	2
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	45	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	1	655	1	0

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

## Relatório Anual de Qualidade de Serviço - 2019

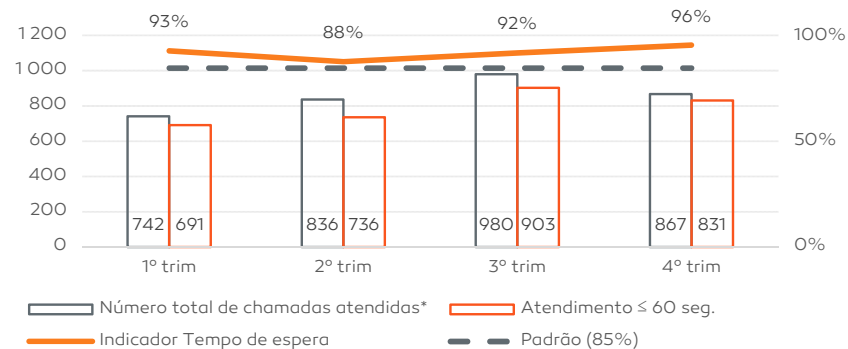
O atendimento telefónico é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos com tempo de espera menor ou inferior a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos. As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo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

### 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 2019, recebeu 3 462 chamadas, das quais 98% foram atendidas. Das 3 425 chamadas atendidas, onde se inclui as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 92% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, valor superior ao padrão estabelecido no RQS (85%).

O principal motivo de contacto de contacto telefónico para a linha comercial envolve temas relacionados Produtos e Serviços, representando 56% do total dos atendimentos registados.



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

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

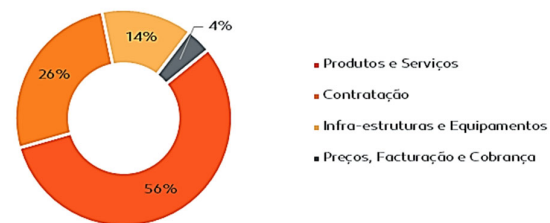


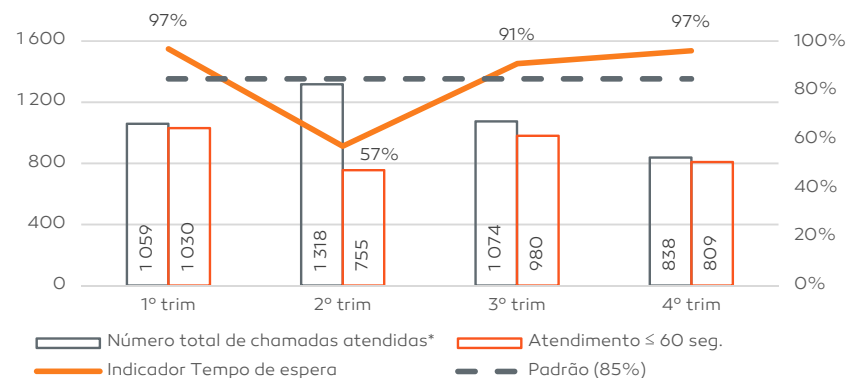
Figura 9 - Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico (ORD)

### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

O Centro de Relacionamento com o Consumidor de Gás Natural (canal telefónico) dedicado às atividades de Comercializador de Último Recurso Retalhista, em 2019, recebeu 4 4 342 chamadas, das quais 93% foram atendidas. Das 4 289 chamadas atendidas, onde se incluí as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 83% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, valor inferior ao padrão estabelecido no RQS (85%).

Esta situação resultou de alterações verificadas no 2º trimestre de 2019, tendo resultado num incremento atípico de chamadas recebidas na linha comercial, comprometendo os níveis de serviço. Nos restantes trimestres poder-se-á constatar que os mesmos encontram-se acima do valor padrão estabelecido.

O principal motivo de contacto de contacto telefónico para a linha comercial envolve temas relacionados Preços, Faturação e Cobrança, representando 89% do total dos atendimentos registados.



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

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

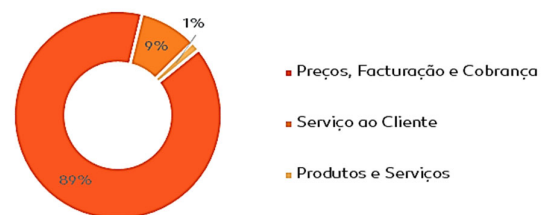


Figura 11 - Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico (CURR)

### 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 94% 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 43% do total dos pedidos registados.

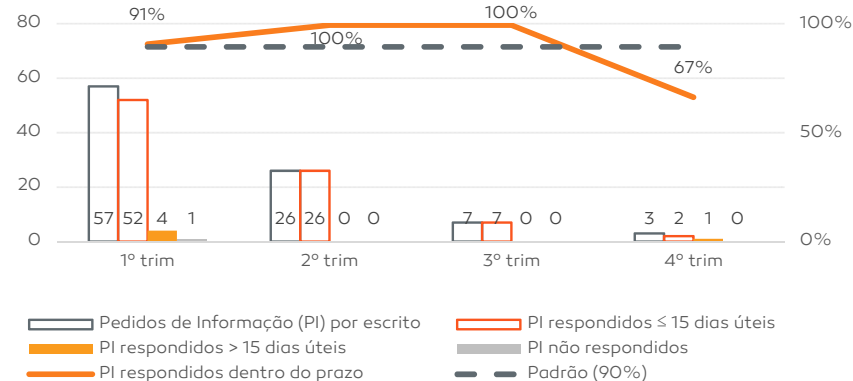


Figura 12 – Pedidos de informação escritos (ORD)

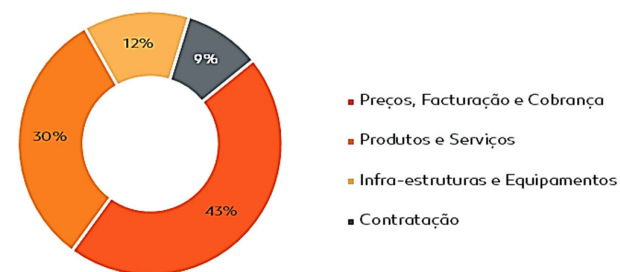


Figura 13 – Principais temas de pedidos de informação escritos (ORD)

### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A Empresa, no curso do ano 2019, 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 Serviço ao Cliente, representando 47% do total dos pedidos registados.

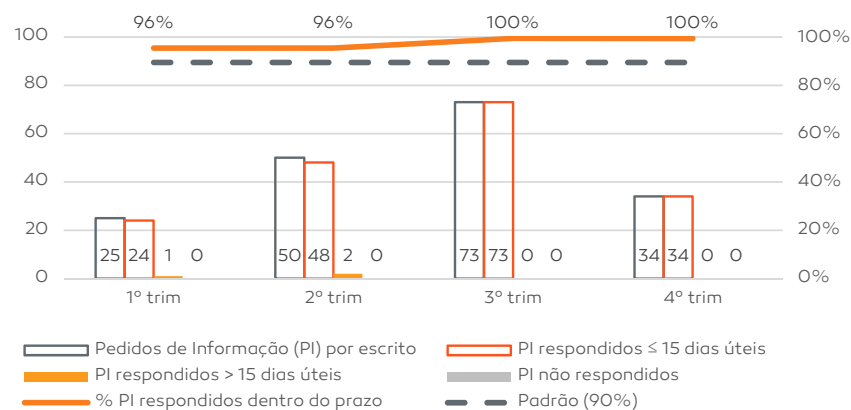


Figura 14 – Pedidos de informação escritos (CURR)

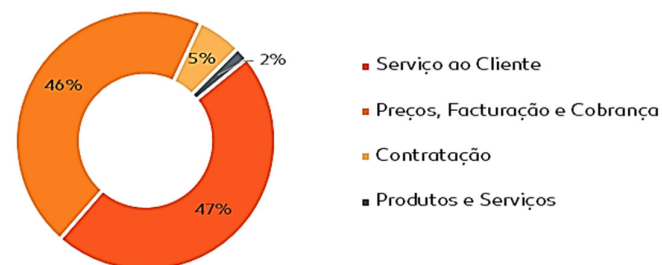


Figura 15 – Principais temas de pedidos de informação escritos (CURR)

### Reclamações

Consideram-se como reclamações as comunicações em que o reclamante considera que não foram garantidos os seus direitos ou satisfeitas as suas 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 80 de reclamações, tendo garantido resposta dentro dos prazos regulamentares a 96% (77), tendo sido enviadas 11 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 2019 a Empresa pagou 60€ em compensações.

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com Produtos e Serviços, representando 58% das reclamações escritas registadas em 2019.

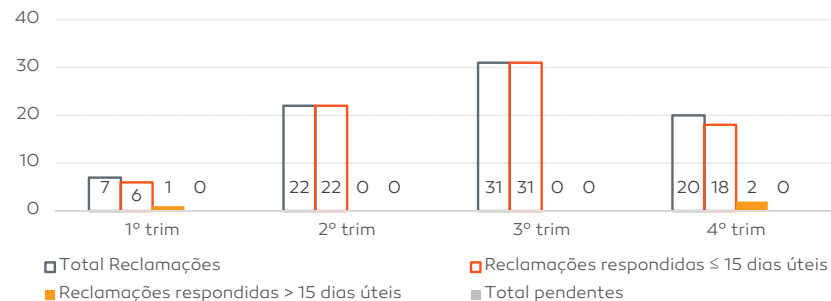


Figura 16 – Reclamações apresentadas por escrito (ORD)

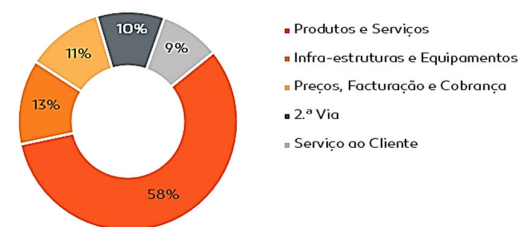


Figura 17 – Principais temas de reclamações escritas (ORD)



### Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 9 reclamações relativas à faturação, das quais 9 foram respondidas dentro do prazo, pelo que não se registou-se incumprimentos para com o prazo de resposta.

### Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

Tendo em consideração a necessidade de adaptação do Sistema Comercial, a Empresa não reportou reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição, tendo sido as mesmas consideradas em Outras Reclamações.

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

Tendo em consideração a necessidade de adaptação do Sistema Comercial, a Empresa não reportou reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição, tendo sido as mesmas consideradas em Outras Reclamações.

### Outras reclamações

A Empresa registou 71 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, das quais 68 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 35 de reclamações, tendo garantido resposta no prazo máximo de 15 dias úteis a 97% (34).

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 2019 a Empresa pagou 20€ em compensações.

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com Preços, Faturação e Cobrança, representando 94% das reclamações escritas registadas em 2019.

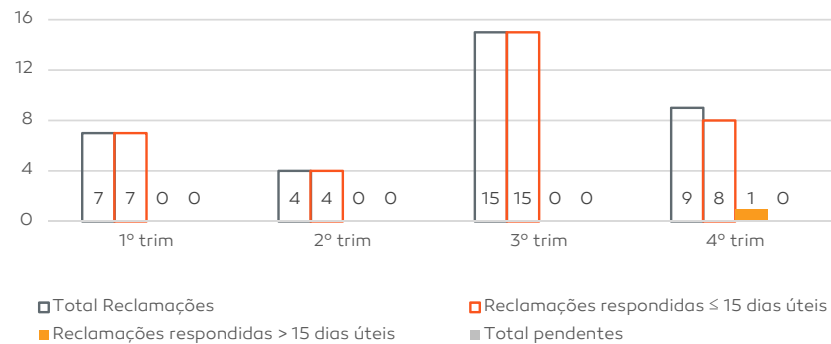


Figura 18 – Reclamações apresentadas por escrito (CURR)

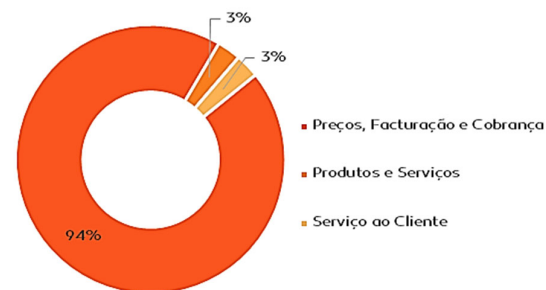


Figura 19 – Principais temas de reclamações escritas (CURR)



### Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 32 reclamações relativas à faturação, das quais 31 foram respondidas dentro do prazo, tendo-se registado 1 incumprimento para com o prazo de resposta, tendo a Empresa prestado 20€ de compensação.

### Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

Tendo em consideração a necessidade de adaptação do Sistema Comercial, a Empresa não reportou reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição, tendo sido as mesmas consideradas em Outras Reclamações.

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

Tendo em consideração a necessidade de adaptação do Sistema Comercial, a Empresa não reportou reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição, tendo sido as mesmas consideradas em Outras Reclamações.

### Outras reclamações

A Empresa registou 3 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, tendo sido respondidas de acordo com os procedimentos previstos no RQS.

### Atendimento telefónico de comunicação de leituras

#### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

A Duriensegás disponibiliza uma linha telefónica dedicada e automática (IVR) para a comunicação de leituras dos contadores, onde foram atendidas 212 chamadas.

Empresa disponibiliza outros meios de comunicação de leitura, contudo poder-se-á concluir que 81% das leituras comunicadas têm a sua origem no IVR.

#### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A Empresa disponibiliza uma linha telefónica dedicada e automática (IVR) para a comunicação de leituras dos contadores, onde foram atendidas 3 630 chamadas.

Igualmente, disponibiliza outros meios de comunicação de leitura, contudo poder-se-á concluir que 74% das leituras comunicadas têm a sua origem no IVR.

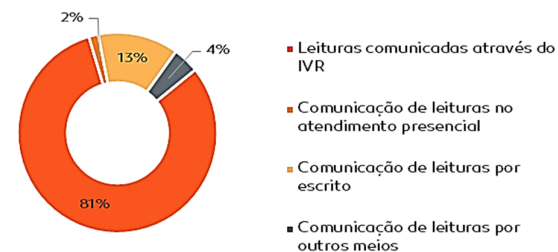


Figura 20 – Meios de comunicação de leituras (ORD)

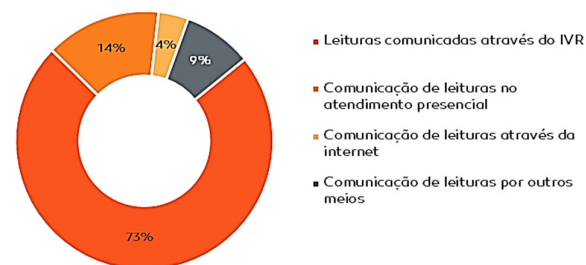


Figura 21 – Meios de comunicação de leituras (CURR)

### 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 10.000m<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 99,6% de leituras ocorreram num período inferior ou igual a 64 dias.

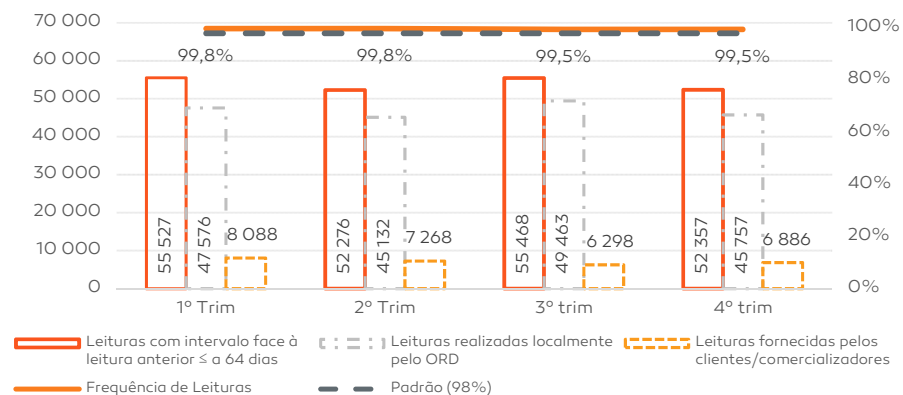


Figura 22 – Frequência da leitura dos contadores

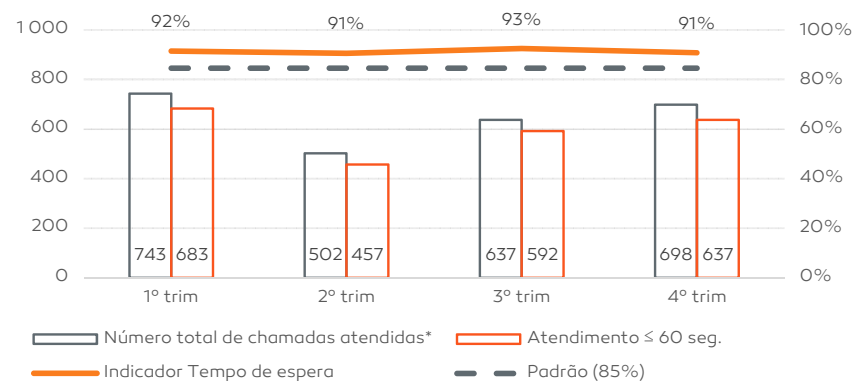
### Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência

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 92% valor acima ao padrão estabelecido no RQS (85%).



\*Inclui 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 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 2019 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%).

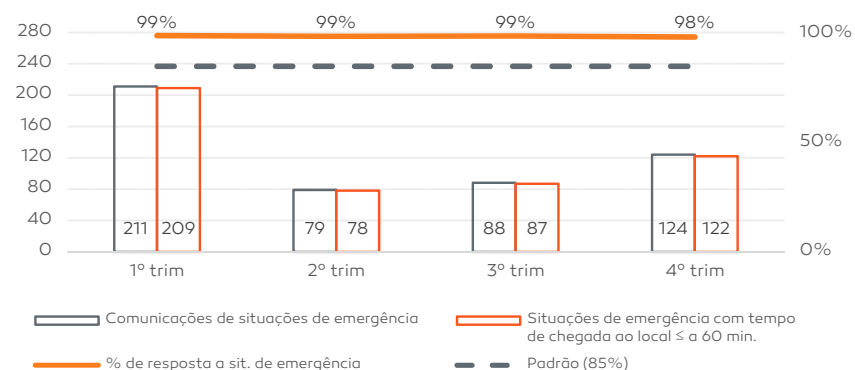


Figura 24 – Resposta a situações de emergência

### 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 944 comunicações de avaria, tendo sido agendadas 205 fora dos prazos previstos por solicitação dos clientes. Foram realizadas 739 deslocações, das quais 14 não foram realizadas por ausência de cliente.

### Visita combinada

#### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

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.

Ao longo de 2019, foram agendadas 6 690 visitas combinadas, das quais verificaram-se 284 incumprimentos por factos imputáveis aos clientes, conferindo ao operador de rede de distribuição o direito de recebimento o valor total de 3 740€ em compensações. Não foram registados incumprimentos por parte do ORD.

#### 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 2019, realizou-se 2 377 ativações de fornecimento, das quais 1 938 envolveram ações simples e 873 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€.

Tendo em consideração a necessidade de adaptação do Sistema Comercial, a Empresa não reportou informações sobre as desativações de fornecimento.





### 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 no momento em que 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 718 solicitações de clientes para restabelecimentos do fornecimento, das quais 35 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

Tendo em consideração a necessidade de adaptação do Sistema Comercial, a Empresa não reportou informações referentes aos restabelecimentos após interrupção de fornecimento.

### 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 registado 2 clientes com necessidades especiais.

#### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A 31 de dezembro a Empresa tinha registado 1 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.



## Relatório Anual de Qualidade de Serviço - 2019

---

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 173 clientes prioritários.

### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A 31 de dezembro, a Empresa tinha registado 14 clientes prioritários.



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

### Enquanto Operador de Rede de Distribuição

A Centralidade no Consumidor continua a ser uma aposta estratégica da Duriensegás, que em 2019 o reforçou com medidas que visam consolidar a qualidade do serviço prestado e impulsionar as transformações necessárias à valorização das expectativas do Cliente.

Neste contexto, em 2019 foi contratada uma prestação de serviços especializada no controlo de qualidade das diferentes operações que atuam em primeira linha, numa relação direta com o Cliente.

### Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

Dando continuidade ao processo de melhoria continua, a Empresa implementou melhorias no sistema comercial promovendo automatização de fluxos e processos.

Implementação de sistema integrado de operações de atendimento telefónico e escrito com objetivo de acompanhamento integrado das diferentes interações do clientes com a Empresa, promovendo qualidade de serviço prestado.

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