



Relatório Anual de Qualidade de Serviço – 2019

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	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
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista.....	15
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 natural.....	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.....	23
Enquanto Operador de Rede de Distribuição	23
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista.....	23
Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários	24
Clientes com necessidades especiais.....	24
Enquanto Operador de Rede de Distribuição	24
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista.....	24
Clientes prioritários.....	24
Enquanto Operador de Rede de Distribuição	25
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista.....	25
Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço	26

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 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
39 989	949

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 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 2019 verificaram-se monitorizações em 23 pontos permanentes, tendo-se verificado situações pontuais de incumprimento dos limites regulamentares da pressão, por motivos não controláveis, as mesmas não tiveram impacto reduzido 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 2019, a Tagusgás registou 137 interrupção nas suas redes de distribuição, das quais nenhuma foi prevista.

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	0,00
Não controlável acidental	3,425900	1,026000	299,00
Controlável prevista - Renovação da rede	0,000000	0,000000	0,00
Controlável prevista - Outras situações	0,000000	0,000000	0,00
Controlável acidental	0,000000	0,000000	0,00

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

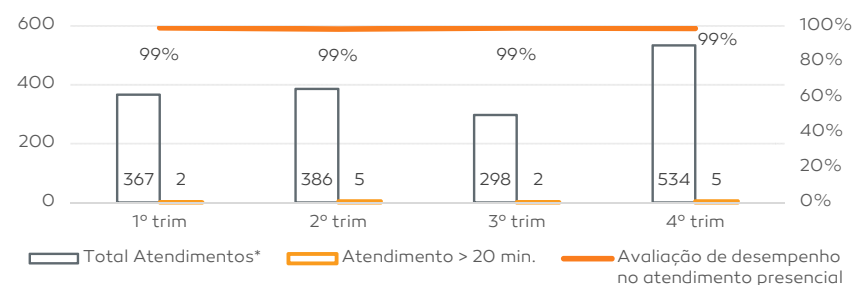
A avaliação de desempenho no atendimento presencial é monitorizada através de um indicador geral relativo ao tempo de espera, pelo que o mesmo é calculado através do quociente entre o número de atendimentos presenciais realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos e o número total 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 Tagusgás realizou 1 585 atendimentos dos presenciais, dos quais 99% foram realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos.

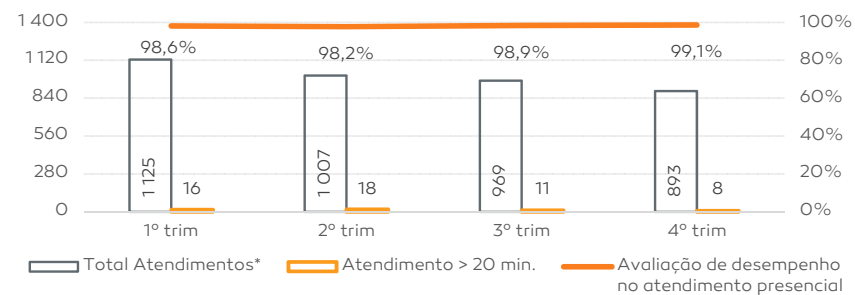


*Inclui desistências com tempo de espera superior a 20 min.

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

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

Em 2019, a Tagusgás realizou 3 994 atendimentos dos presenciais, dos quais 99% foram realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos.



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

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

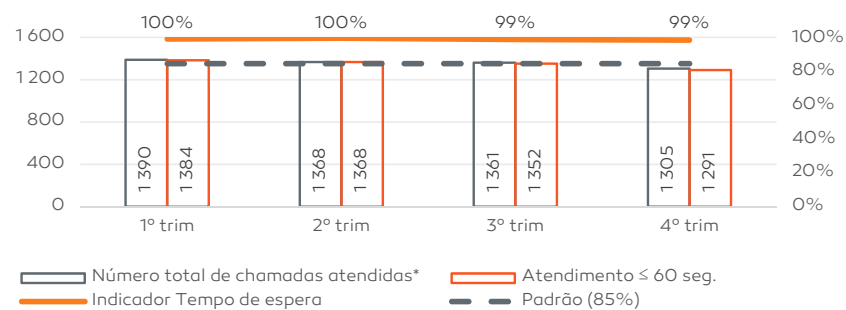
Atendimento Telefônico Comercial

O atendimento telefônico é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefônicos com tempo de espera menor ou inferior a 60 segundos e o número total de atendimentos telefônicos. 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 telefônicos.

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

Enquanto Operador de Rede de Distribuição

O atendimento telefônico dedicado às atividades da distribuição de gás natural, em 2019, recebeu 5 579 chamadas, das quais 97% foram atendidas. Das 5 424 chamadas atendidas, onde se incluí as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 99% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, valor superior ao padrão estabelecido no RQS (85%).

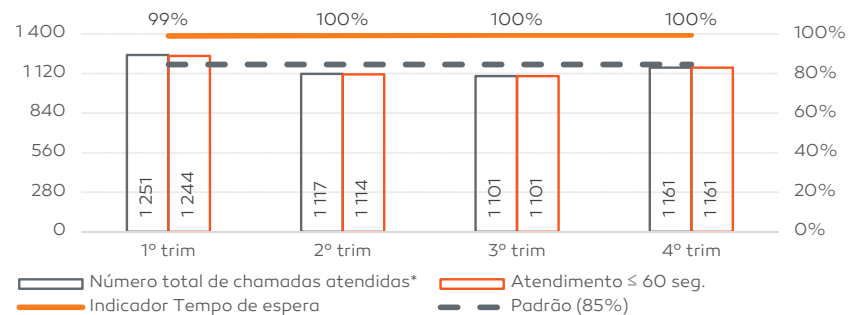


*Incluí desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 6 - Avaliação de desempenho do Atendimento Telefônico Comercial (ORD)

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

O atendimento telefônico dedicado às atividades de Comercializador de Último Recurso Retalhista, em 2019, recebeu 4 748 chamadas, das quais 97% foram atendidas. Das 4 630 chamadas atendidas, onde se inclui as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 99,8% 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 Telefônico 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 100% 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 de Contrato e Ligações, representando 45% do total dos pedidos registados.



Figura 8 – Pedidos de informação escritos (ORD)

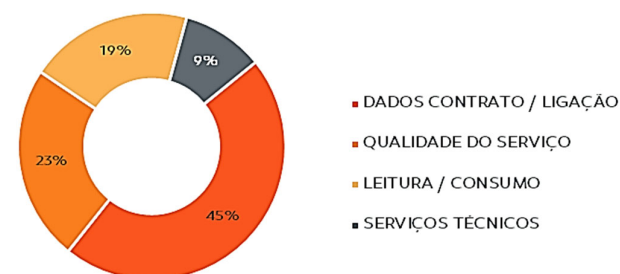


Figura 9 – Principais temas de pedidos de informação escritos (ORD)

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A Empresa, no curso do ano 2019, respondeu a 100% 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 Outro Tipo de Informações, representando 38% do total dos pedidos registados.

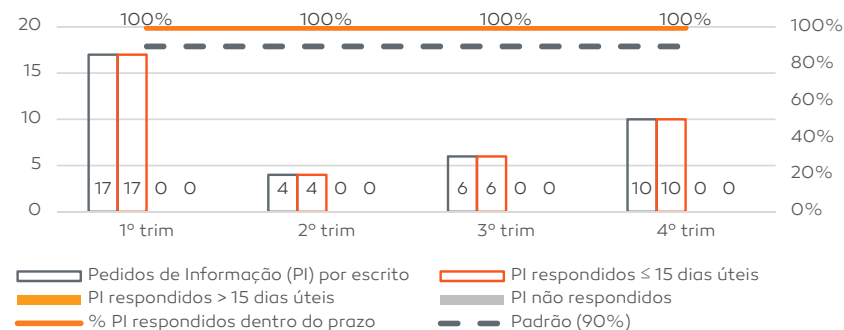


Figura 10 – Pedidos de informação escritos (CURR)

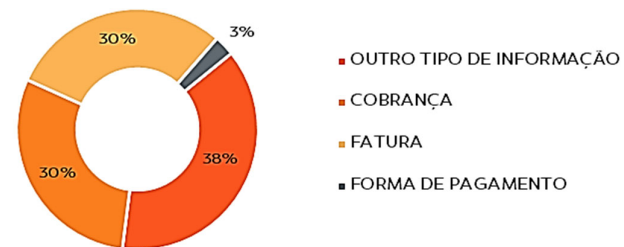


Figura 11 – Principais temas de pedidos de informação escritos (CURR)

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 235 de reclamações, tendo garantido resposta dentro dos prazos regulamentares a 100% (233).

Registou-se 2 reclamações que dispensaram os procedimentos previstos no RQS uma vez que as mesmas foram esclarecidas junto dos clientes dispensando deslocação do ORD.

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com Reversão, representando 43% das reclamações escritas registadas em 2019.

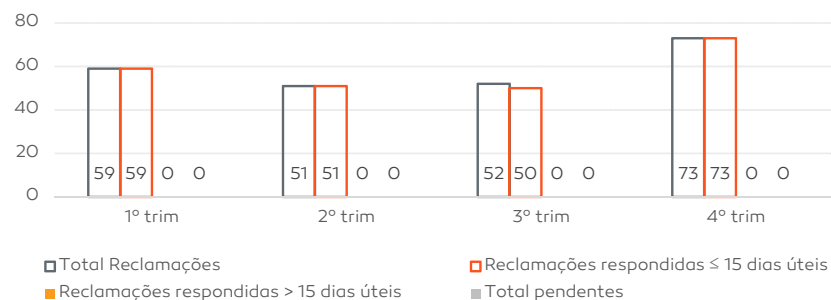


Figura 12 – Reclamações apresentadas por escrito (ORD)

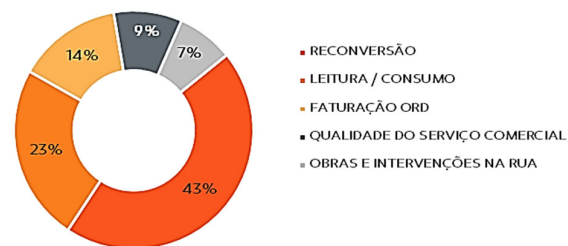


Figura 13 – Principais temas de reclamações escritas (ORD)



Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 28 reclamações relativas à faturação, das quais 28 foram respondidas dentro do prazo, não se tendo registado incumprimentos para com o prazo de resposta.

Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

Em 2019 foram registadas 5 reclamações, tendo sido 3 respondidas em conformidade com os procedimentos previstos no RQS. Salienta-se de 2 das reclamações dispensou o cumprimento dos procedimentos no seguimento dos contactos efetuados junto dos clientes.

Reclamações relativas às características do fornecimento de gás natural

Foi registado 1 reclamação tendo sido garantido, dentro do prazo, o cumprimento dos procedimentos previstos no RQS.

Outras reclamações

A Empresa registou 201 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, das quais 201 foram respondidas dentro dos prazos previstos no RQS.

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A Empresa recebeu 26 de reclamações, tendo garantido resposta no prazo máximo de 15 dias úteis a 100% (6).

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com Faturação, representando 77% das reclamações escritas registadas em 2019.

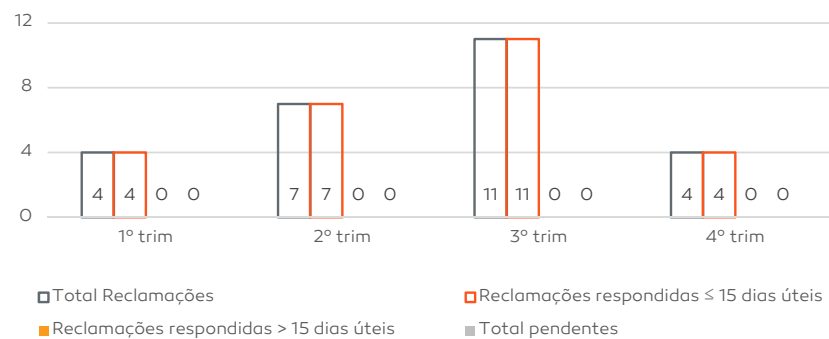


Figura 14 – Reclamações apresentadas por escrito (CURR)

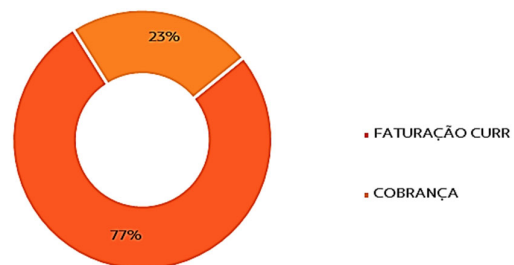


Figura 15 – Principais temas de reclamações escritas (CURR)



Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 20 reclamações relativas à faturação, das quais 20 foram respondidas dentro do prazo.

Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

Não foram registadas reclamações no período em análise.

Reclamações relativas às características do fornecimento de gás natural

Não foram registadas reclamações no período em análise.

Outras reclamações

A Empresa registou 6 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, das quais 6 foram respondidas de acordo com os procedimentos previstos no RQS.

Atendimento telefónico de comunicação de leituras

Enquanto Operador de Rede de Distribuição

A Tagusgás não dispõe de um sistema de registo automático de leituras, pelo que a quantidade de chamadas recebidas não correspondem ao efetivo número de leituras comunicadas pelos clientes neste âmbito. Em 2019 registou-se, na linha de comunicação de leituras 2 276 chamadas.

Dos diferentes meios de comunicação de leitura verifica-se que 99% das leituras comunicadas têm a sua origem no telefone e informação recebida dos diferentes comercializadores em regime de mercado.

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

Na atividade de comercialização, verifica-se que 71% das leituras comunicadas foram comunicadas por outros meios.



Figura 16 – Meios de comunicação de leituras (ORD)

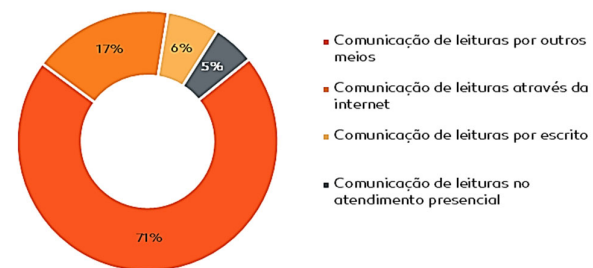


Figura 17 – Meios de comunicação de leituras (CURR)

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 99,5% de leituras ocorreram num período inferior ou igual a 64 dias.

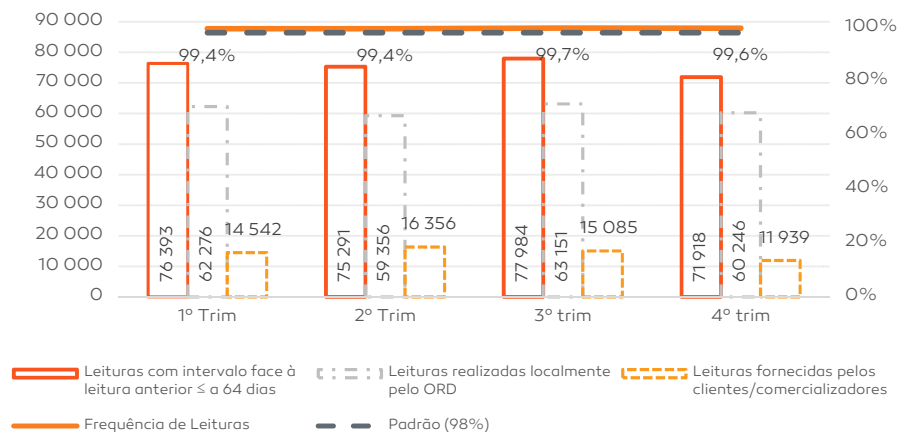


Figura 18 – Frequência da leitura dos contadores

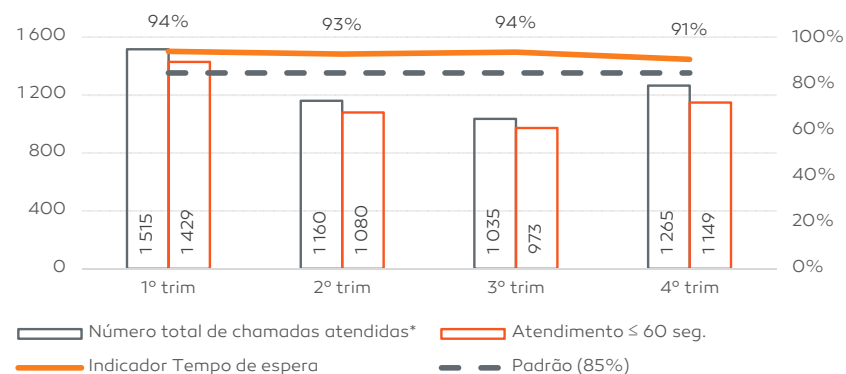
Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência

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 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%).



*Inclui 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 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%).

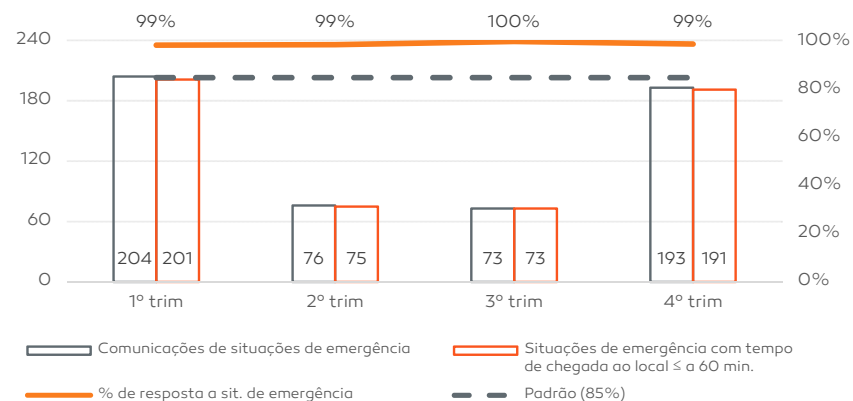


Figura 20 – Resposta a situações de emergência

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 635 comunicações de avaria, tendo sido agendadas 3 fora dos prazos previstos por solicitação dos clientes. Foram realizadas 635 deslocações, das quais 1 não foi realizada 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 8 600 visitas combinadas, das quais verificaram-se 1 277 incumprimentos por factos imputáveis aos clientes, conferindo ao operador de rede de distribuição o direito de recebimento o valor total de 16 060€ 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 40€ em compensações.

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

Em 2019 foram agendadas 439 visitas combinadas.



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 2 681 ativações de fornecimento, das quais 1 475 envolveram ações simples e 506 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€.

Em 2019, realizou-se 1 496 desativações de fornecimento, das quais 960 envolveram ações simples e 1 007 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 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 817 solicitações de clientes para restabelecimentos do fornecimento, das quais 78 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

Na sequência dos pedidos de interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente, a Empresa comunicou no prazo de 30 minutos 381 situações que se encontravam sanadas e em condições para se proceder ao restabelecimento do fornecimento. Deste universo, 22 situações originaram pedidos de restabelecimento urgente do fornecimento por parte dos clientes.

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 não tinha registado 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 67 clientes prioritários.

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A 31 de dezembro, a Empresa tinha registado 11 clientes prioritários.



Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço

Dando continuidade ao trabalho de anos anteriores, o ano de 2019 foi um ano de continuidade na aposta de desenvolvimento e adaptação dos Sistemas de Informação, para viabilizar a implementação de novas funcionalidades desenvolvidas no sistema de gestão comercial. Estas funcionalidades fundamentam-se sobretudo na adequação a exigências regulamentares e robustez de funcionamento da aplicação.