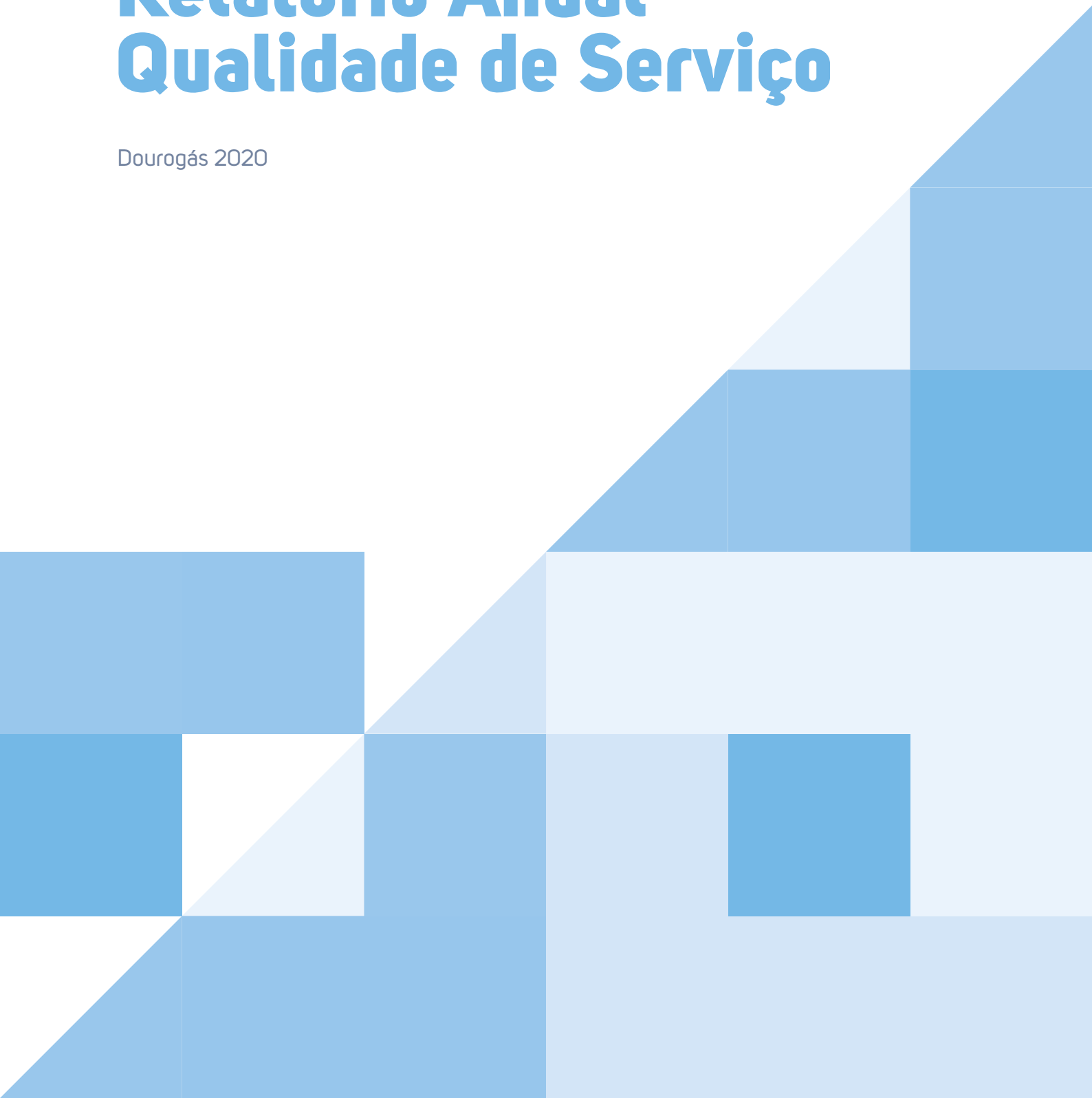


dourogás

Relatório Anual Qualidade de Serviço

Dourogás 2020



| | |
|---|-----------|
| 1. Introdução | 3 |
| 2. Qualidade de Serviço Comercial | 3 |
| 2.1. COVID-19 | 3 |
| 2.2. Indicadores Gerais | 4 |
| 2.3. Indicadores Individuais | 5 |
| 2.3.1. Atendimento Presencial | 5 |
| 2.3.2. Atendimento Telefónico | 6 |
| 2.3.3. Comunicação de Leituras | 7 |
| 2.3.4. Pedidos de Informação | 7 |
| 2.3.5. Reclamações | 7 |
| 2.3.6. Visitas Combinadas | 8 |
| 2.3.7. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | 8 |
| 2.3.8. Compensações | 9 |
| 2.3.9. Clientes prioritários | 9 |
| 2.3.10. Clientes com necessidades especiais | 9 |
| 3. Melhoria Contínua | 10 |
| 3.1. Incidentes mais significativos | 10 |
| 3.2. Ações mais relevantes e de verificação | 10 |
| 3.3. Medidas para com os clientes com necessidades especiais | 10 |

1. Introdução

A ERSE, enquanto Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, aprovou a 12 de maio de 2021 a nova versão do Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural (Regulamento n.º 406/2021). Este regulamento define determinadas regras e obrigações que visam assegurar a qualidade dos serviços prestados nos setores previamente mencionados.

A Dourogás enquanto Comercializadora de Gás Natural, presta serviços no Sistema Nacional de Gás Natural, e de acordo com o RQS apresenta anualmente um Relatório da Qualidade de Serviço, no qual se caracteriza e se descreve a qualidade dos serviços prestados no ano ao qual o relatório diz respeito.

O presente relatório refere-se ao ano 2020, ano de início de atividade da Dourogás enquanto Comercializadora de Gás Natural e como tal os dados apresentados ainda estão ao abrigo do Regulamento de Qualidade de Serviço aprovado a 20 de dezembro de 2017, pelo Regulamento n.º 629/2017.

No decorrer deste relatório serão apresentados diversos indicadores referentes às várias temáticas no âmbito da Qualidade de Serviço Comercial, abordando os meios de contacto com o Cliente, bem como a capacidade e qualidade de resposta às solicitações por estes efetuadas.

2. Qualidade de Serviço Comercial

O Regulamento de Qualidade de Serviço estabelece um conjunto de indicadores e respetivos padrões mínimos de cumprimento de forma a assegurar uma monitorização e avaliação transversal da qualidade dos serviços prestados. Estes indicadores são definidos de forma a abranger as várias temáticas da Qualidade de Serviço, desde meios de atendimento a clientes disponibilizados, a pedidos de informação e reclamações, comunicações de leituras, restabelecimentos de fornecimento e visitas combinadas ou ainda clientes prioritários e com necessidades especiais. São apresentados de seguida estes indicadores, bem como a sua apreciação para o ano 2020.

2.1. COVID-19

O ano 2020 ficou marcado pela emergência de saúde pública causada pela pandemia do vírus COVID-19, assim classificada pela Organização Mundial de Saúde. Esta emergência obrigou a uma atuação da ERSE no sentido de assegurar o funcionamento dos Setores Elétrico e do Gás Natural, que se traduziu num conjunto de medidas excecionais adotadas em consequência dos sucessivos estados de emergência, decretados pelo Governo português. No que diz respeito à Qualidade de Serviço, foi definido através dos Regulamentos n.º 255-A/2020 e n.º 356-A/2020, entre várias medidas, uma escusa de contabilização de dados para avaliação da Qualidade de Serviço, no período compreendido entre 13/03/2020 e 30/06/2020, para as temáticas de atendimento presencial e atendimento telefónico, não sendo também devidas ao cliente compensações em caso de incumprimento dos padrões estabelecidos no RQS para as respetivas temáticas no mesmo período indicado.

A Dourogás, tendo iniciado a sua atividade no ano 2020, conseguiu assegurar a contabilização e monitorização dos dados neste período dado o tamanho da sua carteira de clientes, assim ao longo deste relatório serão apresentados os vários indicadores, tendo em conta os dados deste período mesmo em temáticas abrangidas pelas medidas excecionais apresentadas anteriormente.

2.2. Indicadores Gerais

Os Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço, definidos pelo RQS, permitem aferir através de um indicador por área o estado geral da Qualidade do Serviço prestado no período em questão. Para tal, este conjunto de indicadores faz-se acompanhar de um respetivo padrão mínimo de cumprimento. Estes padrões, bem como os respetivos indicadores podem-se consultar na seguinte tabela.

| Tema | Padrão |
|---|--------|
| Atendimento telefónico para comunicação de avarias (setor elétrico) | 85% |
| Atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências (setor do gás natural) | 85% |
| Atendimento telefónico comercial | 85% |
| Pedidos de informação apresentados por escrito | 90% |
| Resposta a situações de emergência - ORT | 80% |
| Resposta a situações de emergência - ORD | 85% |
| Frequência da leitura de equipamentos de medição – Setor elétrico | 92% |
| Frequência da leitura de equipamentos de medição – Setor do gás natural | 98% |

Tabela 1 - Padrões de Qualidade de Serviço

Na tabela em baixo são apresentados os vários indicadores gerais aplicáveis aos serviços prestados pela Dourogás, referentes ao ano de 2020.

| Designação | 1ºT | 2ºT | 3ºT | 4ºT | Total |
|--|------|------|------|------|-------|
| Pedidos de informação apresentados por escrito recebidos | 0 | 54 | 8 | 9 | 71 |
| Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos, respondidos num prazo ≤ 15 dias úteis | 0 | 54 | 8 | 9 | 71 |
| % pedidos de informação respondidos num prazo ≤ 15 dias úteis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Padrão RQS | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% |

Tabela 2 - Indicador Geral de Pedidos de Informação apresentados por escrito

| Designação | 1ºT | 2ºT | 3ºT | 4ºT | Total |
|--|------|------|------|------|-------|
| N.º total de atendimentos presenciais | 0 | 12 | 64 | 178 | 254 |
| N.º total de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos | 0 | 12 | 64 | 178 | 254 |
| % atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Tabela 3 - Indicador Geral de Atendimentos Presenciais

Como se pode comprovar, nos indicadores aplicáveis à Dourogás enquanto Comercializadora do Sector do Gás Natural em 2020, os padrões foram cumpridos, não se verificando nenhuma situação de incumprimento dos padrões regulamentares aplicáveis.

2.3. Indicadores Individuais

Complementarmente aos Indicadores Gerais descritos anteriormente e de forma a permitir um maior detalhe na monitorização e avaliação da qualidade do serviço prestado, o Regulamento de Qualidade de Serviço contempla um conjunto de indicadores individuais para cada temática, que descrevem com maior detalhe as várias vertentes respetivas a cada âmbito. De seguida são apresentados estes mesmos indicadores para cada um dos temas aplicáveis.

2.3.1. Atendimento Presencial

De acordo com o ponto 2 do artigo 48.º do RQS e dado que desde o 4ºT de 2018 até ao 3ºT de 2019 inclusive não foram recebidos mais de 5.000 atendimentos, a Dourogás está dispensada do registo dos tempos de espera dos atendimentos presenciais e da sua respetiva avaliação.

A Dourogás atualmente disponibiliza 6 centros de atendimento presencial. A maioria dos atendimentos registados realizou-se nos centros de Macedo de Cavaleiros e Arcos de Valdevez, representando 75% da totalidade de todos os atendimentos efetuados.

| Centro | 1ºT | 2ºT | 3ºT | 4ºT | Total |
|----------------------|-----|-----|-----|-----|-------|
| Macedo de Cavaleiros | 0 | 0 | 26 | 76 | 102 |
| Arcos de Valdevez | 0 | 8 | 21 | 60 | 89 |
| Peso da Régua | 0 | 4 | 9 | 19 | 32 |
| Mirandela | 0 | 0 | 8 | 15 | 23 |
| Vila Real | 0 | 0 | 0 | 8 | 8 |
| Póvoa de Lanhoso | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabela 4 - Indicadores Individuais: Atendimento Presencial

2.3.2. Atendimento Telefónico

No que diz respeito a atendimento telefónico de âmbito comercial, de acordo com o ponto 2 do artigo 50.º do RQS e dado que desde o 4ºT de 2018 até ao 3ºT de 2019 inclusive não foram recebidas mais de 5.000 chamadas, a Dourogás está dispensada do registo dos tempos de espera das chamadas recebidas e da sua respetiva avaliação.

Na tabela que se segue pode observar-se o volume de chamadas observado no ano em análise, onde se verifica um acréscimo considerável de chamadas ao longo do ano, algo que naturalmente acompanhou o crescimento da carteira de clientes da Dourogás.

| Designação | 1ºT | 2ºT | 3ºT | 4ºT | Total |
|---|-----|-----|-----|-------|-------|
| N.º total de atendimentos telefónicos | 173 | 272 | 502 | 1.069 | 2.016 |
| N.º de chamadas não atendidas por desistência do utilizador | 52 | 28 | 31 | 161 | 272 |
| N.º de chamadas não atendidas por outras causas | 34 | 43 | 0 | 0 | 77 |

Tabela 5 - Indicadores Individuais: Atendimento Telefónico

Dado que a Dourogás não possui um tráfego anual de chamadas superior a 60.000 chamadas, nem possui uma carteira de clientes superior a 100.000 clientes, esta encontra-se fora dos limites de aplicabilidade do Decreto-Lei n.º 134/2009, referente a Call Centers. Adicionalmente e à data de hoje, a Dourogás não disponibiliza atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências, de acordo com o artigo 51.º do RQS.

A Dourogás disponibiliza ainda um serviço de atendimento telefónico para comunicação de Leituras, de forma a permitir ao cliente facultar autonomamente as suas leituras. Na tabela em baixo pode verificar-se não só a quantidade de comunicações de leitura efetuadas, bem como quantas leituras foram registadas com sucesso e ainda o tempo de espera da comunicação.

| Designação | 1ºT | 2ºT | 3ºT | 4ºT | Total |
|---|-----|-------|-------|-------|--------|
| Atendimentos telefónicos para comunicação de leituras | 58 | 119 | 205 | 509 | 891 |
| Desistências no atendimento telefónico para comunicação de leituras | 8 | 11 | 28 | 142 | 189 |
| Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico | 21 | 63 | 205 | 509 | 798 |
| Total de leituras comunicadas automaticamente através do atendimento telefónico | 6 | 148 | 388 | 1.453 | 1.995 |
| Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico, em segundos | 0 | 1.346 | 2.124 | 8.715 | 12.185 |

Tabela 6 - Indicadores Individuais: Atendimento Telefónico para comunicação de leituras

2.3.3. Comunicação de Leituras

Para além do serviço de Atendimento Telefónico para comunicação de leituras, a Dourogás disponibiliza outros meios para os clientes efetuarem as suas leituras. Estas podem também ser comunicadas no atendimento presencial, através da internet ou por escrito. Novamente verifica-se uma tendência de crescimento de comunicações de leitura correspondente ao crescimento da carteira de clientes da Dourogás.

| Designação | 1ºT | 2ºT | 3ºT | 4ºT | Total |
|---|-----|-----|-------|-------|-------|
| Comunicação de leituras no atendimento presencial | 0 | 0 | 5 | 302 | 307 |
| Comunicação de leituras através da internet | 9 | 97 | 346 | 408 | 860 |
| Comunicação de leituras por sms | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Comunicação de leituras por escrito | 0 | 0 | 5 | 2 | 7 |
| Comunicação de leituras por outros meios (que não os anteriores ou o atendimento telefónico) | 159 | 748 | 2.511 | 4.662 | 8.080 |

Tabela 7 - Indicadores Individuais: Comunicação de Leituras

2.3.4. Pedidos de Informação

Segundo o RQS consideram-se pedidos de informação as comunicações efetuadas pelos clientes que necessitem de algum esclarecimento e que impõe uma necessidade de resposta, excluindo eventuais solicitações de serviço. No decorrer de 2020 foram efetuadas 71 comunicações deste tipo, todas respondidas num prazo inferior a 15 dias úteis. Pode observar-se na seguinte tabela a dispersão destas comunicações ao longo do ano em análise.

| Designação | 1ºT | 2ºT | 3ºT | 4ºT | Total |
|--|------|------|------|------|-------|
| Pedidos de informação apresentados por escrito recebidos | 0 | 54 | 8 | 9 | 71 |
| Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos, respondidos num prazo ≤ 15 dias úteis | 0 | 54 | 8 | 9 | 71 |
| % pedidos de informação respondidos num prazo ≤ 15 dias úteis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Tabela 8 - Indicadores Individuais: Pedidos de Informação apresentados por escrito

2.3.5. Reclamações

No decorrer do ano de 2020, a Dourogás apenas recebeu uma reclamação. Esta ocorreu no 4º Trimestre deste mesmo ano. A reclamação era respetiva a temas de Faturação e teve um tempo de resposta de 4 dias úteis, cumprindo o prazo regulamentar de 15 dias úteis.

2.3.6. Visitas Combinadas

É considerada uma visita combinada uma deslocação pelo operador de rede de distribuição a uma instalação de utilização na qual é necessária a presença do cliente ou do requisitante de ligação à rede, e para a qual é também agendado um intervalo de tempo e uma data para o seu início.

A Dourogás enquanto comercializadora embora não realize estas deslocações, está encarregue do seu agendamento. Na tabela em baixo é possível aferir quantas visitas combinadas foram agendadas através da Dourogás, no ano em análise.

| Designação | 1ºT | 2ºT | 3ºT | 4ºT | Total |
|------------------------------|-----|-----|-------|-------|-------|
| Visitas combinadas agendadas | 127 | 185 | 1.052 | 1.140 | 2.504 |

Tabela 9 - Indicadores Individuais: Visitas Combinadas Agendadas

2.3.7. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

No caso de uma interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente, após se encontrar sanada a situação, isto é, após boa cobrança dos montantes em dívida, deve-se proceder ao restabelecimento de fornecimento. Este deverá ser efetuado pelo ORD, no entanto a Comercializadora, neste caso a Dourogás, deverá comunicar atempadamente o operador de rede da necessidade de efetuar esta ação. Estabelece o RQS que esta comunicação deverá ser efetuada num prazo máximo de 30 minutos. Na tabela em baixo é possível confirmar quantas interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente ocorreram, bem como quantas comunicações ao ORD foram efetuadas dentro do prazo regulamentar, para o ano 2020.

| Designação | 1ºT | 2ºT | 3ºT | 4ºT | Total |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente | 0 | 0 | 2 | 8 | 10 |
| Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS | 0 | 0 | 2 | 8 | 10 |
| Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento | 0 | 0 | 2 | 8 | 10 |
| Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Solicitações dos clientes para realização do restabelecimento do fornecimento fora dos prazos previstos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Comunicações aos ORD | 0 | 0 | 2 | 8 | 10 |
| Comunicações aos ORD, que cumpriram o prazo de 30 minutos | 0 | 0 | 2 | 8 | 10 |
| Soma dos tempos de realização das comunicações aos ORD, em minutos | 0 | 0 | 20 | 80 | 100 |
| Montante total de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento | €0,00 | €0,00 | €0,00 | €0,00 | €0,00 |

Tabela 10 - Indicadores Individuais: Restabelecimentos

2.3.8. Compensações

Em caso de incumprimento de um prazo regulamentar ou padrão definido no RQS, este mesmo regulamento define que a entidade que incumpriu deve ser compensada monetariamente, estando também os seus valores definidos. Em 2020, não existiram compensações por incumprimento de prazos aplicáveis em matérias de Qualidade de Serviço, recebidas ou pagas pela Dourogás.

2.3.9. Clientes prioritários

Clientes prioritários são aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde, fundamentais à comunidade e para os quais uma eventual interrupção do fornecimento possa causar graves disrupções no seu serviço. O RQS estabelece um conjunto de tipificações deste tipo de clientes, que pode ser consultada na seguinte tabela. No final do ano de 2020 a Dourogás possuía 19 clientes prioritários.

| Designação | Total |
|---|-------|
| Clientes prioritários | 0 |
| Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados | 0 |
| Forças de segurança | 0 |
| Instalações de segurança nacional | 1 |
| Bombeiros | 0 |
| Proteção civil | 0 |
| Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo | 0 |
| Instalações penitenciárias | 0 |
| Estabelecimentos de ensino básico | 0 |
| Instalações destinadas ao abastecimento de GN de transportes públicos coletivos | 0 |
| Outros clientes considerados prioritários | 18 |

Tabela 11 - Indicadores Individuais: Clientes prioritários

2.3.10. Clientes com necessidades especiais

De acordo com o Regulamento de Qualidade de Serviço, os clientes com necessidades especiais são clientes com:

- ✓ limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão;
- ✓ limitações no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia;
- ✓ limitações no domínio da comunicação oral;
- ✓ 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.

No final do ano 2020 não existiam clientes com as características apresentadas em cima, na carteira de clientes da Dourogás.

3. Melhoria Contínua

3.1. Incidentes mais significativos

No ano de 2020 o incidente mais significativo foi efetivamente a emergência de saúde pública derivada da pandemia provocada pelo vírus COVID-19. Esta pandemia teve início poucos meses após o início de atividade da Dourogás o que obrigou a esforços e coordenação extra de forma a assegurar que todos os processos, nomeadamente de Qualidade de Serviço, estavam corretamente definidos e em funcionamento.

3.2. Ações mais relevantes e de verificação

Dado o recente início de atividade da Dourogás, em 2020 todas as ações mais relevantes trataram-se de ações efetuadas no sentido de instaurar processos e metodologias que permitam corretamente aferir o estado da Qualidade de Serviço da Dourogás, dando também cumprimento regulatório às obrigações impostas pelo Regulamento de Qualidade de Serviço. A Dourogás encontra-se também a desenvolver esforços no sentido de preparação para as alterações introduzidas pelo novo Regulamento de Qualidade de Serviço, aprovado pelo Regulamento n.º 406/2021, de 12 de maio de 2021, de forma a poder facilmente fazer a transição para as novas obrigações e metodologias de avaliação e monitorização.

3.3. Medidas para com os clientes com necessidades especiais

A Dourogás desde o início da sua atividade que assume uma especial preocupação com os seus clientes com necessidades especiais, considerando necessário assegurar a mesma qualidade no acesso à informação e aos seus serviços a todos os seus clientes. Apesar de à data não existirem clientes com estas características, existem em curso um conjunto de iniciativas que abordam esta temática, nomeadamente no que diz respeito à informação existente no site da comercializadora. Estas iniciativas visam adequar a forma como a informação é disponibilizada aos clientes, tentando arranjar métodos alternativos específicos para os clientes com estas características.