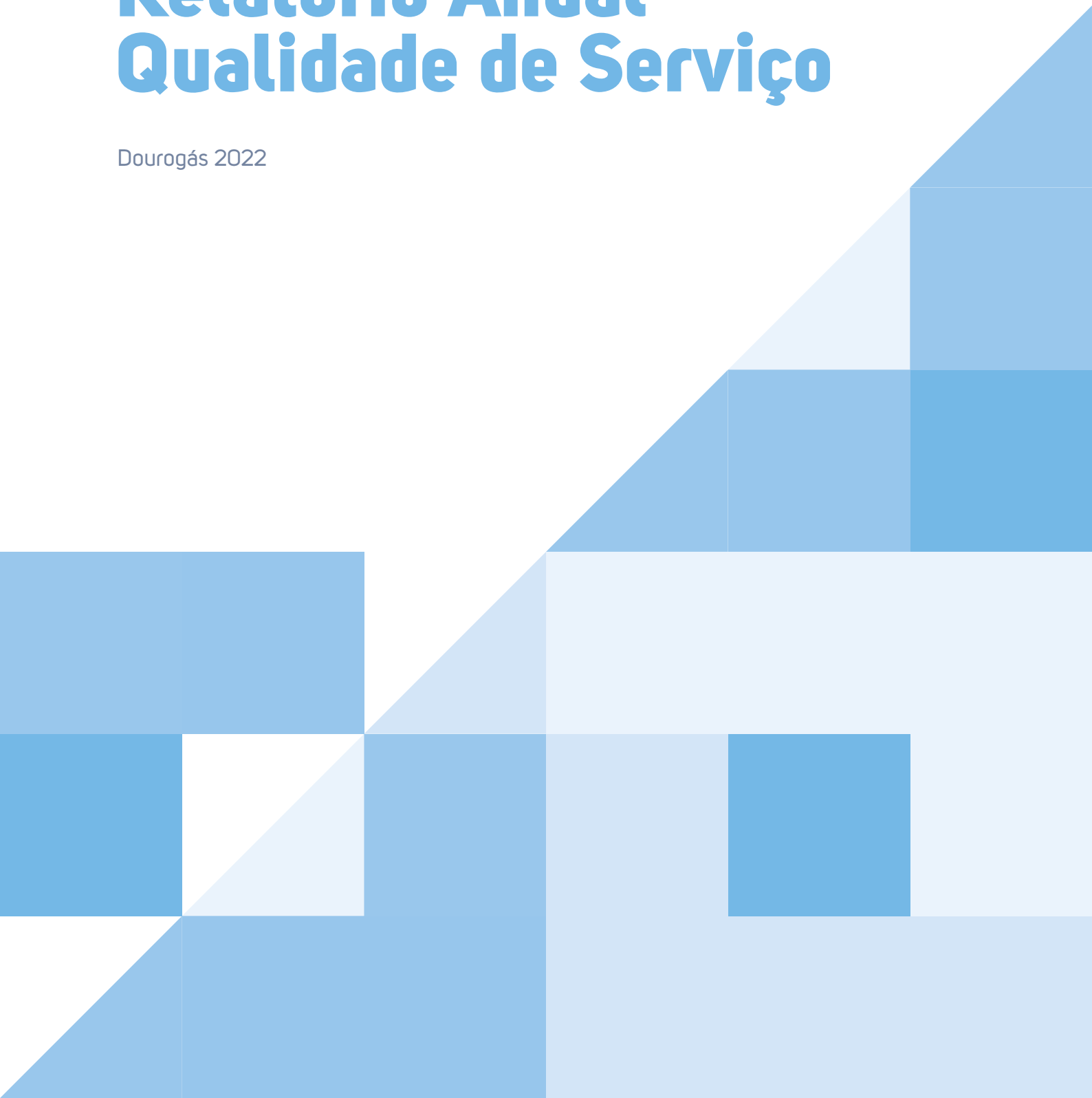


dourogás

Relatório Anual Qualidade de Serviço

Dourogás 2022



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

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 2022, ano em que a Dourogás aumentou o seu volume de clientes até agosto desse ano e enquanto Comercializadora de Gás Natural, tendo sentido uma quebra a partir dessa data, 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, de acordo com este aumento.

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 2022.

2.1. Conflito / Preço Energia

O ano 2022 ficou marcado pela guerra na Ucrânia e conseqüente subida exponencial de preços em todas as áreas, em particular na área de energia e gás natural. Esta situação levou a uma atuação do governo português no sentido de apoiar os consumidores domésticos, que se traduziu na criação de algumas de medidas excecionais de apoio aos consumidores. Estas medidas permitiram que o cliente ligado a um comercializador em mercado livre pudesse transitar novamente para o mercado regulado. Este apoio provocou uma saída significativa dos clientes doméstico do mercado liberalizado e por esta razão a Dourogás teve uma redução significativa no seu número de clientes domésticos.

A Dourogás 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 2022.

Designação	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	Total
Pedidos de informação apresentados por escrito recebidos	34	32	43	48	157
Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos, respondidos num prazo ≤ 15 dias úteis	34	32	43	48	157
% 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	846	774	851	376	2847
N.º total de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	846	774	851	376	2847
% 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 2022, 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 2021 até ao 3ºT de 2022 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 cerca de 61% da totalidade de todos os atendimentos efetuados.

Centro	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	Total
Macedo de Cavaleiros	306	366	391	167	1.230
Arcos de Valdevez	178	131	136	75	520
Peso da Régua	165	105	129	53	452
Póvoa de Lanhoso	127	108	108	25	368
Mirandela	53	47	60	51	211
Vila Real	17	17	27	5	66

Tabela 4 - Indicadores Individuais: Atendimento Presencial

2.3.2. Atendimento Telefónico

Na tabela que se segue pode observar-se o volume de chamadas observado no ano em análise, onde se verifica uma ligeira redução de chamadas ao longo dos trimestres no ano, algo que naturalmente acompanhou a redução de clientes, principalmente do setor doméstico, da carteira de clientes da Dourogás.

Designação	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	Total
N.º total de atendimentos telefónicos	2.502	2.102	2.143	1.885	8.632
N.º de chamadas não atendidas por desistência do utilizador	824	812	804	657	3.097
N.º de chamadas não atendidas por outras causas	0	0	0	0	0

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.

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	704	691	647	571	2.613
Desistências no atendimento telefónico para comunicação de leituras	681	692	639	559	2.571
Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico	704	691	647	571	2.613
Total de leituras comunicadas automaticamente através do atendimento telefónico	3.580	3.757	3.866	3.366	14.532
Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico, em segundos	26.856	26.238	18.674	26.436	98.204

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. Tal como aconteceu nas chamadas verifica-se uma tendência de redução de comunicações de leitura correspondente à redução de clientes do setor doméstico da carteira de clientes da Dourogás.

Designação	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	Total
Comunicação de leituras no atendimento presencial	1.409	1.259	1.237	842	4.747
Comunicação de leituras através da internet	946	904	670	755	3.275
Comunicação de leituras por sms	0	0	0	0	0
Comunicação de leituras por escrito	0	0	0	0	0
Comunicação de leituras por outros meios (que não os anteriores ou o atendimento telefónico)	10.298	14.159	19.541	18.141	62.139

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 2022 foram efetuadas 157 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	34	32	43	48	157
Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos, respondidos num prazo ≤ 15 dias úteis	34	32	43	48	157
% 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

Designação	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	Total
Reclamações sobre faturação recebidas no trimestre	12	12	8	11	43
Reclamações sobre leituras recebidas no trimestre	2	1	1	2	6
Reclamações sobre rescisões recebidas no trimestre	1	0	1	0	2
Reclamações sobre contratação recebidas no trimestre	1	0	1	1	3
Reclamações sobre área técnica recebidas no trimestre	2	0	1	0	3
% reclamações respondidos num prazo ≤ 15 dias úteis	100%	100%	100%	100%	100%

Table 9 – Temas de Reclamações

No decorrer do ano de 2022, a Dourogás apenas recebeu 57 reclamações, sendo que 75% destas são referentes a faturação. As reclamações foram todas respondidas dentro do 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	327	242	247	194	1.010

Table 10 - 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 2022.

Designação	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	Total
Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	45	90	87	74	296
Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS	39	66	81	52	238
Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento	35	60	77	51	223
Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento	4	6	4	1	15
Solicitações dos clientes para realização do restabelecimento do fornecimento fora dos prazos previstos	0	0	0	0	0
Comunicações aos ORD, que cumpriram o prazo de 30 minutos	39	65	81	52	237
Comunicações aos ORD, que excederam o prazo de 30 minutos	0	1	0	0	1
Soma dos tempos de realização das comunicações aos ORD, em minutos	390	990	1.377	1.040	3.797
Montante total de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	€39,24	€58,86	€39,74	€10,99	€148,33

Tabela 11 - 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 2022, existiu um total de 5 compensações, sendo 3 referentes a valores pagos a clientes no agendamento de visitas combinadas, e 1 referente a um valor recebido devido a uma visita combinada. Existiu ainda uma compensação devido ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente por incumprimento do prazo de comunicação ao ORD.

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 2022 a Dourogás possuía 15 clientes prioritários.

Designação	Total
Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados	0
Forças de segurança	0
Instalações de segurança nacional	0
Bombeiros	1
Proteção civil	0
Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo	0
Instalações penitenciárias	0
Estabelecimentos de ensino básico	1
Instalações destinadas ao abastecimento de GN de transportes públicos coletivos	0
Outros clientes considerados prioritários	13

Tabela 12 - 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 2022 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 2022 o incidente mais significativo foi o impacto do conflito na Ucrânia na comercialização de energia em Portugal e em particular na Dourogás Natural.

Este conflito, que existe ainda até aos dias de hoje, teve início pouco tempos após o início de recuperação das atividades após pandemia COVID-19, provocando uma enorme e nunca vista instabilidade nos preços de energia e em particular nos mercados de gás natural. Esta situação provocou uma redução substancial de clientes na empresa comercializadora, principalmente no setor doméstico, pois de acordo com as medidas implementadas pelo governo os clientes domésticos puderam transitar para o mercado regulado. Esta medida teve impacto na atividade de comercialização da Dourogás, quer pela perda de receita quer pelo desequilíbrio provocado na gestão de energia que é planeada a médio/longo prazo.

No ponto de vista da relação com os clientes estas ocorrências não afetaram a qualidade do serviço prestado aos nossos clientes.

3.2. Ações mais relevantes e de verificação

Tal como nos anos anteriores, em 2022 as ações mais relevantes trataram-se de ações efetuadas no sentido de continuar a 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 que serão introduzidas após a aprovação de alguns regulamentos que estão em consulta pública, nomeadamente o Regulamento de Qualidade de Serviço, de forma a poder facilmente fazer a transição para as novas obrigações e metodologias de avaliação e monitorização.

3.3. Transição Energética

A Dourogás desde o início da sua atividade que assume uma especial preocupação o ambiente e ajudar a cumprir as metas energéticas europeias, ou seja, apoiar a transição energética.