

Relatório Anual de Qualidade de Serviço Comercial

Ano 2022 e 2023

-

Lisboagás Comercialização S.A.

galp.com

Atividade da Empresa e factos relevantes

A Lisboagás, S.A., doravante designada como Lisboagás, detém a licença de comercialização de último recurso que asseguram o fornecimento de gás natural aos clientes ligados à rede que, por opção, ficam sujeitos ao regime de tarifas e preços definidos e publicados pela ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos). A sua área de concessão abrange os concelhos de Alenquer, Amadora, Arruda dos Vinhos, Azambuja, Cadaval, Cascais, Lisboa, Loures, Lourinhã, Mafra, Odivelas, Oeiras, Sintra, Sobral de Monte de Agraço, Torres Vedras e Vila Franca de Xira.

Após dois anos impactados pelas medidas de confinamento, verifica-se uma estabilização dos serviços prestados aos clientes pela Lisboagás ao longo do 1º semestre de 2022. Contudo as notícias sobre a abertura de contratação no mercado regulado de gás resultaram num incremento substancial de contactos para obtenção de informações sobre a realização dos contratos de fornecimento de gás no CURR. Em setembro, com a publicação do Decreto-Lei n.º 57-B/2022 verifica-se, de uma forma generalizada, pressão nos canais de atendimento ao cliente, comprometendo os respetivos níveis de serviço.

O presente documento apresentará a avaliação da performance da Empresa na vertente comercial ao longo de 2022 e 2023, nomeadamente avaliação de indicadores e padrões de qualidade de serviço comercial estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás, doravante identificado como RQS.

Ano	Contratos Ativos
2022	134 078
2023	147 623



Atendimento Presencial

Atendimento Presencial

2022	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Atendimentos Presenciais	3 763	3 492	18 304	12 379
Com Sistema de Gestão de Filas	3 051	2 838	14 540	10 015
Sem Sistema de Gestão de Filas	712	654	3 764	2 364
Desistências	13	14	103	446
Com Sistema de Gestão de Filas	13	14	103	446
Sem Sistema de Gestão de Filas	0	0	0	0
Nº Centros de Atendimento Presenciais	10	10	10	10
Com Sistema de Gestão de Filas	4	4	4	4
Sem Sistema de Gestão de Filas	6	6	6	6

2023	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Atendimentos Presenciais	9 856	6 432	5 818	5 301
Com Sistema de Gestão de Filas	7 956	5 148	4 600	4 151
Sem Sistema de Gestão de Filas	1 900	1 284	1 218	1 150
Desistências	193	129	94	64
Com Sistema de Gestão de Filas	193	129	94	64
Sem Sistema de Gestão de Filas	0	0	0	0
Nº Centros de Atendimento Presenciais	10	10	10	10
Com Sistema de Gestão de Filas	4	4	4	4
Sem Sistema de Gestão de Filas	6	6	6	6

Avaliação

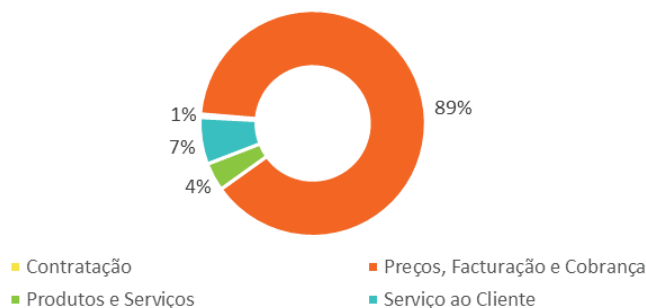
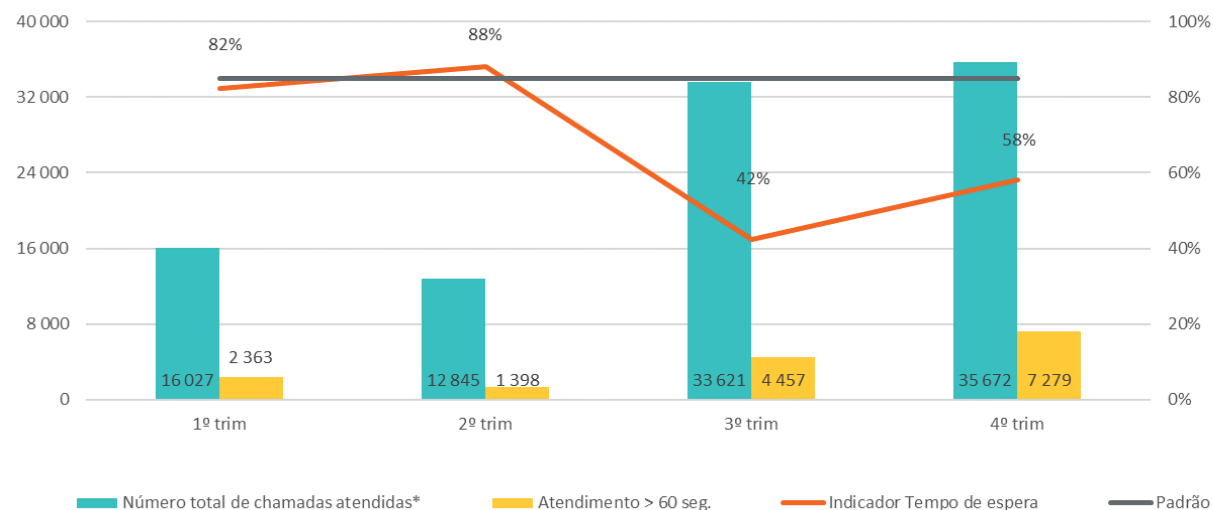
Em setembro, com a publicação do Decreto-Lei n.º 57-B/2022, ocorreu uma afluência anómala aos Centros de Atendimento com o objetivo de celebração de contrato de fornecimento de gás que comprometeu os tempos de atendimento ao cliente. Esta situação normalizou aquando da disponibilização da plataforma de contratação no Site da Galp, bem como após conclusão do reforço e formação dos assistentes.

Nos Centros de Atendimento com Sistema de Gestão de Filas verificou-se, em 2022, que 65% dos atendimentos presenciais foram realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos, tendo este valor melhorado em 2023 para 96%.



Atendimento Telefónico Comercial

Atendimento telefónico comercial – Ano 2022

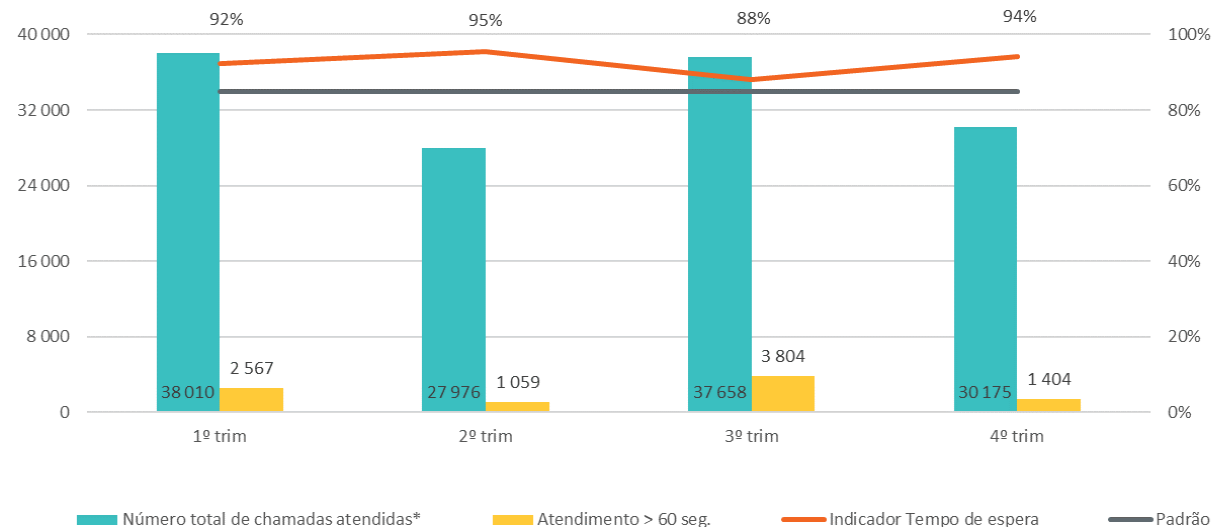


Avaliação

Conforme anteriormente referido, verifica-se no 2º semestre um incremento substancial de contactos para a linha do atendimento comercial resultante das notícias e consequente publicação em Decreto-Lei da abertura da contratação em mercado regulado de gás. A disponibilização da contratação através do site alivia a pressão nos canais de atendimento, contudo a recuperação e estabilização da capacidade de resposta a solicitações dos clientes verifica-se em 2023.

Em 2022, 61% das chamadas atendidas (*inclui desistências com tempo de espera superior a 60 segundos) tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, encontrando-se abaixo do padrão estabelecido no RQS. O principal motivo de pedidos de informação telefónicos relacionam-se com temas de preços, faturação e cobranças.

Atendimento telefónico comercial – Ano 2023



■ Preços, Facturação e Cobrança ■ Produtos e Serviços ■ Serviço ao Cliente

Avaliação

Em 2023, com a estabilização dos processos de contratação e da operação, verifica-se uma franca recuperação dos níveis de serviço, tendo obtidos resultados acima do padrão em todos os trimestres monitorizados.

Em 2023, 92% das chamadas atendidas (*inclui desistências com tempo de espera superior a 60 segundos) tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, encontrando-se acima do padrão estabelecido no RQS. O principal motivo de pedidos de informação telefónicos relacionam-se com temas de preços, faturação e cobranças.

Centro Telefónico Relacionamento (CRC) - Decreto-Lei n.º 134/2009

	1T2022	2T2022	3T2022	4T2022	Ano 2022
Número de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	43	23	1 088	900	2 054
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	43	23	188	348	602
Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	0	0	900	552	1 452
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	29,00	17,00	5 189,00	4 788,00	10 023,00

	1T2023	2T2023	3T2023	4T2023	Ano 2023
Número de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	56	71	403	148	678
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	55	71	403	148	677
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	1	0	0	0	1
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	16,00	13,00	98,00	0,00	127,00

Enquadramento

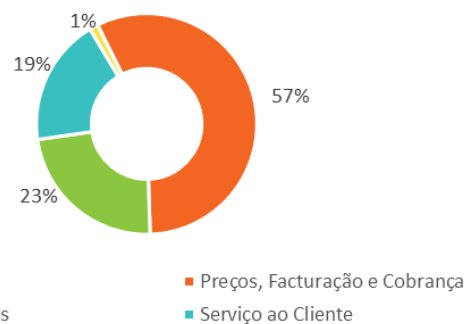
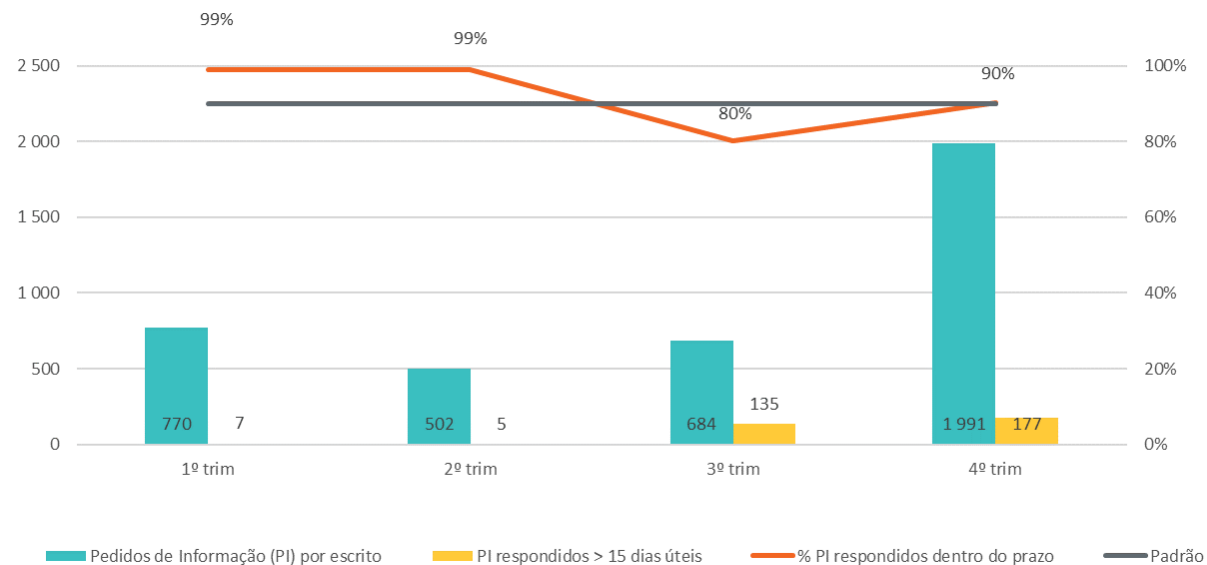
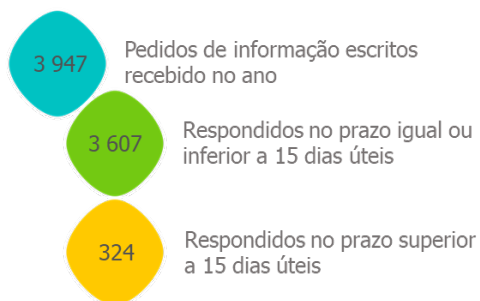
O atendimento telefónico deverá estar dimensionado de modo a assegurar um atendimento eficaz, sendo que, nos centros de atendimento telefónico de relacionamento (*Contact Center*) deverá permitir que o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, para as situações em que não foi possível o atendimento até aos 60 segundos. Para estas situações, o cliente deverá ser contactado no prazo máximo de dois (2) dias úteis, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho.

Os pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico de relacionamento, caso não seja possível responder imediatamente, deverão ser respondidos no prazo máximo de três (3) dias úteis a contar da data do contacto inicial do cliente.



Pedidos de Informação Escritos

Pedidos de informação escritos – Ano 2022

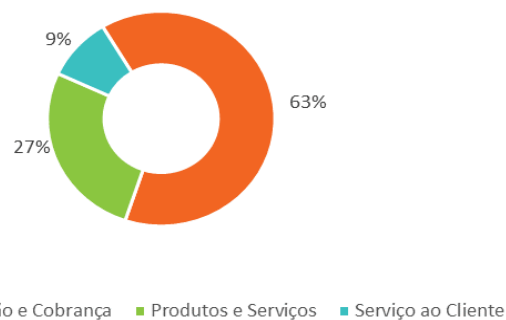
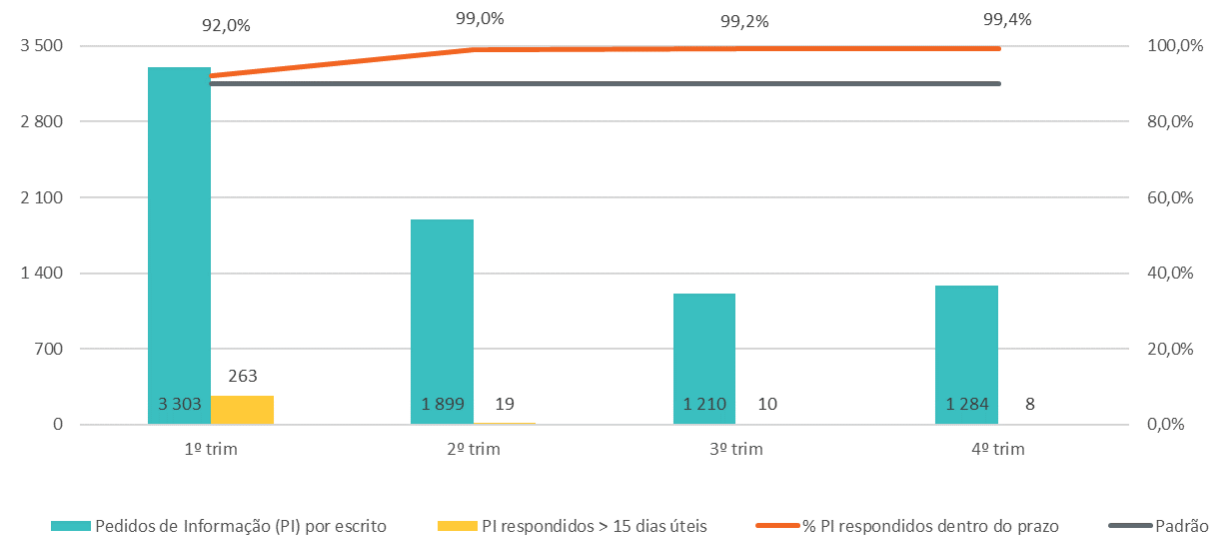
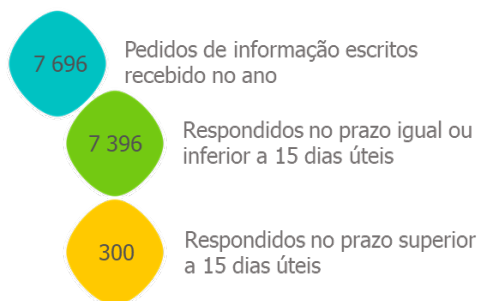


Avaliação

Em 2022, apesar de se registar incumprimento no tempo de resposta a pedidos de informação escritos no 3º trimestre, este canal de comunicação, globalmente, respondeu a 91% dos pedidos recebidos no prazo igual ou inferior a 15 dias úteis, tendo ficado acima do padrão estabelecido no RQS.

O principal motivo de pedidos de informação telefónicos relacionam-se com temas de preços, faturação e cobranças.

Pedidos de informação escritos – Ano 2023



Avaliação

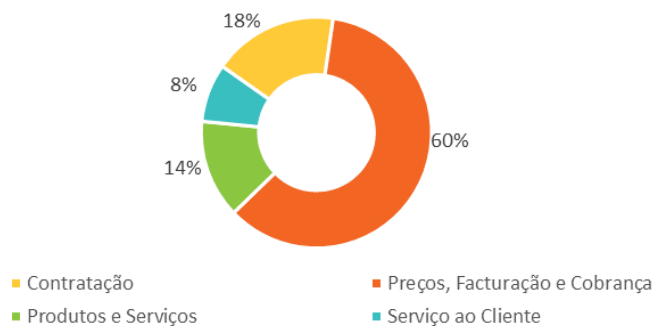
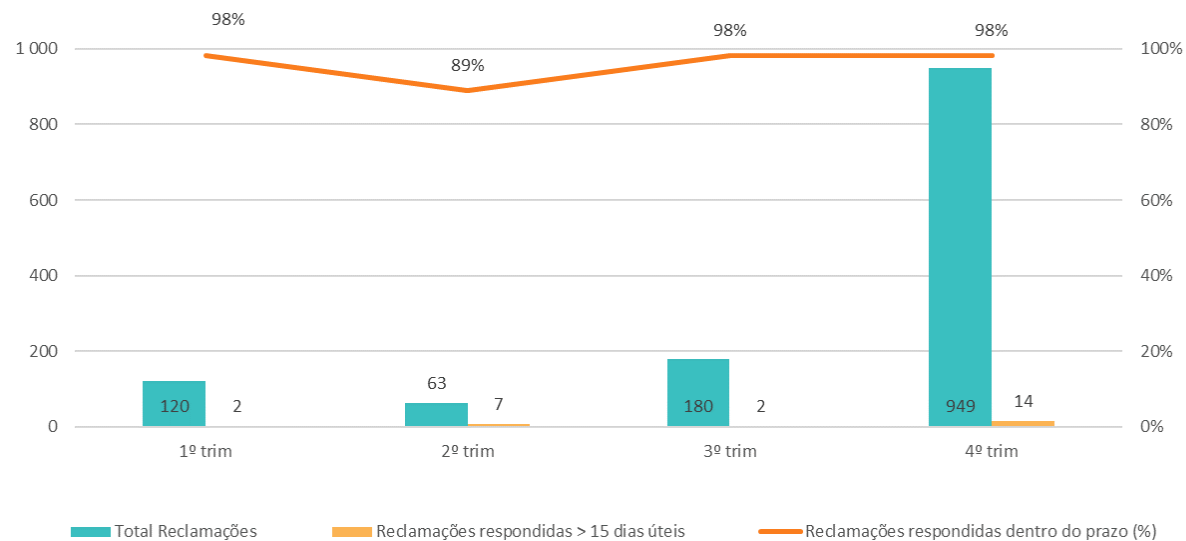
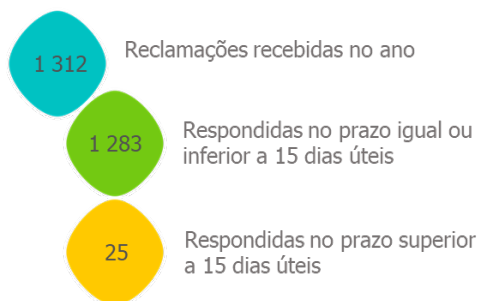
Em 2023, globalmente, a Lisboagás respondeu a 96% dos pedidos recebidos no prazo igual ou inferior a 15 dias úteis, tendo ficado acima do padrão estabelecido no RQS.

O principal motivo de pedidos de informação telefónicos relacionam-se com temas de preços, faturação e cobranças.



Reclamações

Reclamações – Ano 2022



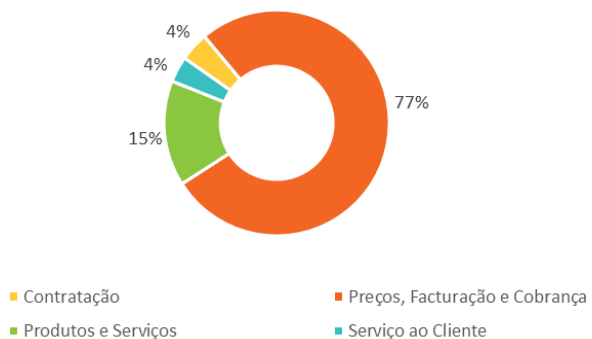
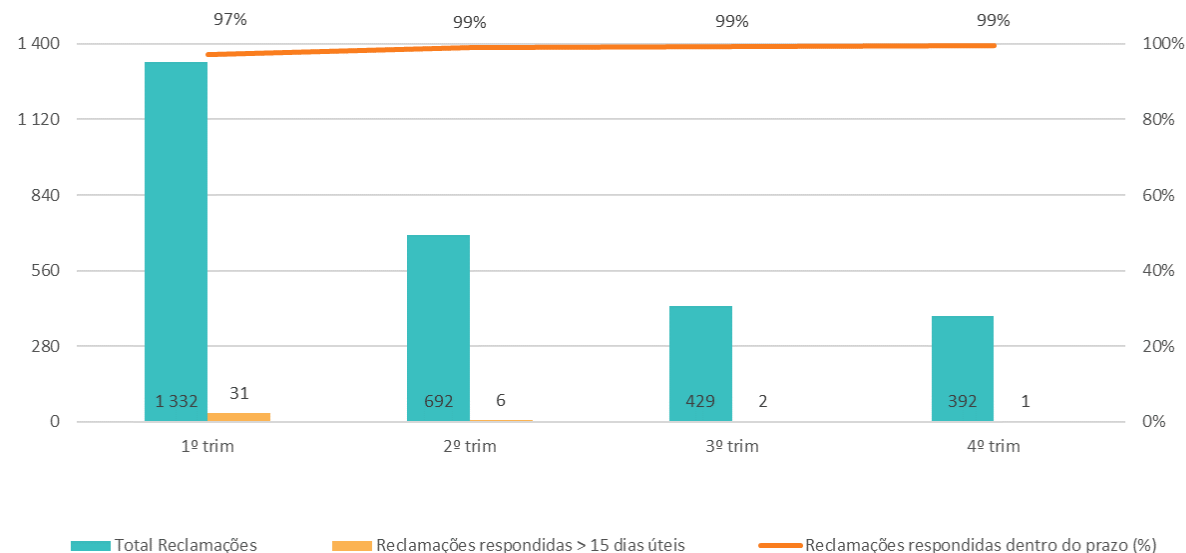
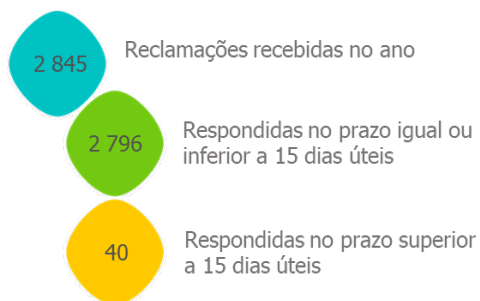
Avaliação

Em 2022, globalmente, respondeu a 97,8% do total de reclamações recebidas no prazo igual ou inferior a 15 dias úteis.

O principal motivo de apresentação de reclamações relacionam-se com temas de preços, faturação e cobranças.

Tendo-se verificado incumprimento para com o prazo de resposta a reclamações, a Lisboagás pagou a clientes 900€ em compensações por este facto.

Reclamações – Ano 2023



Avaliação

Em 2023, globalmente, respondeu a 98% do total de reclamações recebidas no prazo igual ou inferior a 15 dias úteis.

O principal motivo de apresentação de reclamações relacionam-se com temas de preços, faturação e cobranças.

Tendo-se verificado incumprimento para com o prazo de resposta a reclamações, a Lisboagás pagou a clientes 1.020€ em compensações por este facto.



Atendimento telefónico de
comunicação de leituras

Atendimento para comunicação de
avarias e emergência

Visita combinada

Restabelecimento de fornecimento após
interrupção por facto imputável ao cliente

Atendimento telefónico de comunicação Leituras

A Empresa disponibiliza uma linha telefónica dedicada e automática (IVR) para a comunicação de leituras dos contadores, onde foram registadas 49 311 chamadas em 2022 e 98 842 em 2023.

Igualmente, disponibiliza outros meios de comunicação de leitura (app e web), tendo-se verificado que 73% das leituras comunicadas têm a sua origem no IVR em 2022 e 53% em 2023.

Visita combinada

Considerando que os agendamentos das visitas combinadas são realizados através de plataformas próprias dos Operadores de Rede de Distribuição não foi possível realizar o apuramento deste indicador.

Atendimento para comunicação de avarias e emergência

A Empresa não 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.

Restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

No curso de 2022 foram solicitadas 3 620 interrupções por factos imputáveis aos clientes, tendo sido comunicadas 6 141 situações sanadas dentro dos prazos previstos no RQS.

Em 2023 foram solicitadas 4 549 interrupções por factos imputáveis aos clientes, tendo sido comunicadas 6 352 situações sanadas dentro dos prazos previstos no RQS.



Clientes com necessidades especiais

Clientes prioritários

Clientes com necessidades especiais

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.

A 31 de dezembro de 2022 a Empresa tinha registado 5 clientes com necessidades especiais, tendo-se verificado um incremento para 8, a 31 de dezembro de 2023.

Clientes prioritários

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 RQS.

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.

A 31 de dezembro de 2022, a Empresa tinha registado 355 clientes prioritários e 354 a 31 de dezembro de 2023.



Ações relevantes realizadas para
melhoria de qualidade de serviço

Ações relevantes realizadas para melhoria de qualidade de serviço

A Lisboagás continuará a desempenhar a sua atividade de comercializador de último recurso retalhista, estando sujeita à incerteza da evolução do regime excecional e transitório que permite aos clientes finais de gás, com consumos anuais inferiores ou iguais a 10.000 m³, regressarem ao regime de tarifa de último recurso de venda de gás natural.

A permanência dos clientes que celebraram contrato com os CURR, para fornecimento em regime de último recurso, irá depender da competitividade das ofertas em regime de mercado, que por sua vez dependem da evolução do preço da energia nos mercados internacionais, cuja conjuntura, em particular ao nível do ambiente político internacional, deverá manter-se com um relevante grau de instabilidade e imprevisibilidade.

O redimensionamento dos diferentes canais de comunicação, desenvolvimento da plataforma digital de contratação e automatização de processos que suportam a contratação contribuíram diretamente na manutenção dos níveis de serviço, permitindo um tratamento célere das diferentes solicitações dos clientes.

