

Relatório Anual de Qualidade de Serviço – 2020

Lusitaniagás Comercialização, S.A.

Índice

Enquadramento	3
Atividade da Empresa	3
Qualidade de serviço na vertente comercial	4
Enquadramento	4
Atendimento Presencial	5
Atendimento Telefónico Comercial	6
Pedidos de Informação Escritos	8
Reclamações	9
Atendimento telefónico de comunicação de leituras	11
Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência	12
Visita combinada	12
Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente	13
Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários	14
Clientes com necessidades especiais	14
Clientes prioritários	14
Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço	15

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 comercial.

Atividade da Empresa

A Lusitaniagás Comercialização, S.A., doravante designada como Lusitaniagás, 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 Águeda, Albergaria-a-Velha, Alcobaça, Anadia, Aveiro, Batalha, Bombarral, Caldas da Rainha, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Espinho, Estarreja, Figueira da Foz, Ílhavo, Leiria, Marinha Grande, Mealhada, Montemor-o-Velho, Murtosa, Nazaré, Óbidos, Oliveira de Azeméis, Oliveira do Bairro, Ovar, Peniche, Pombal, Porto de Mos, Rio Maior, São João da Madeira, Santa Maria da Feira, Sever do Vouga, Soure, Vagos, Vale de Cambra.

A Lusitaniagás, pelo facto de ter mais de 100.000 clientes é uma empresa juridicamente independente, respondendo apenas à atividade de comercializador de último recurso retalhista.

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.

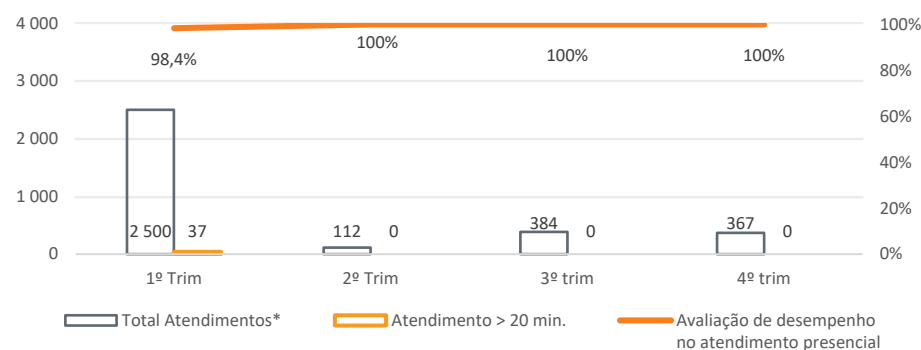
Este último considera os atendimentos presenciais realizados e os atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço após um tempo de espera superior a 20 minutos.

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.

Como consequência das medidas adotadas no curso do Estado de Emergência para combate à situação de pandemia COVID-19, o funcionamento dos centros de atendimentos presencial sofreu alterações do período de atendimento até que, a 19 de março, é declarado o seu encerramento. Em Maio de 2020 é retomada, de forma gradual, a atividade de atendimento, respeitando as medidas preconizadas pelo Governo para garantir a segurança dos consumidores. Por este facto, regista-se um decréscimo acentuado no atendimento presencial, tendo os consumidores optado pelos meios alternativos de contacto com o seu comercializador.

A Lusitaniagás disponibiliza um total de 10 de Centros de Atendimento, sendo que destes, 3 possuem um sistema de gestão de filas. Em 2020 registou-se 11 489 atendimentos presenciais, inclui desistências, dos quais 3 360 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 Lusitaniagás garantiu 98,9% 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 1 – Avaliação de desempenho no atendimento presencial

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 134/2009, 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.

Como resultado das medidas adotadas para combate à situação de pandemia COVID-19, nomeadamente o encerramento dos centros de atendimento presencial, os consumidores optaram como meio alternativo de contacto a linha de atendimento telefónico comercial, registando-se a necessidade de adequação dos recursos com o objetivo de capacitar a prestação de serviço por este meio.

	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	5	37	11	3
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	5	12	6	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	25	5	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	0	299	73	3

Figura 2 - Atendimentos telefónicos Decreto-Lei 134/2009

Relatório Anual de Qualidade de Serviço - 2020

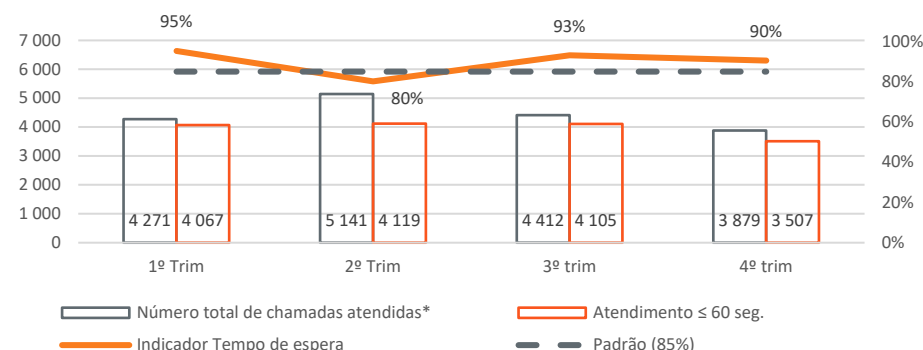
O atendimento telefónico é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos com tempo de espera menor ou inferior a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos. As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo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

O Centro de Relacionamento com o Consumidor de Gás Natural (canal telefónico) dedicado às atividades de Comercializador de Último Recurso Retalhista, em 2020, recebeu 18 059 chamadas, das quais 96% foram atendidas. Das 17 703 chamadas atendidas, onde se incluí as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 89% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, valor superior ao padrão estabelecido no RQS (85%).

Poder-se-á verificar que, ao longo do ano 2020, o 2º trimestre é aquele onde se regista maior volume de chamadas recebidas, não se cumprindo com o padrão estabelecido no RQS devido ao período de capacitação dos meios necessários para assegurar esta prestação de serviço. Nos restantes trimestres poder-se-á constatar que os mesmos se encontram 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 85% do total dos atendimentos registados.



*Inclui desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 3 - Avaliação de desempenho do Atendimento Telefónico Comercial

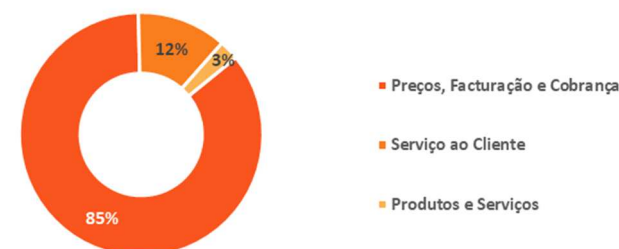


Figura 4 - Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico

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.

A Empresa, no curso do ano 2020, respondeu a 97% 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 50% do total dos pedidos registados.

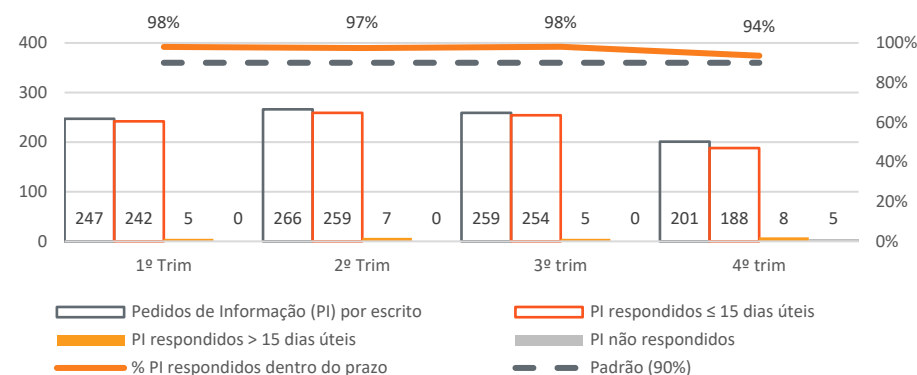


Figura 5 – Pedidos de informação escritos

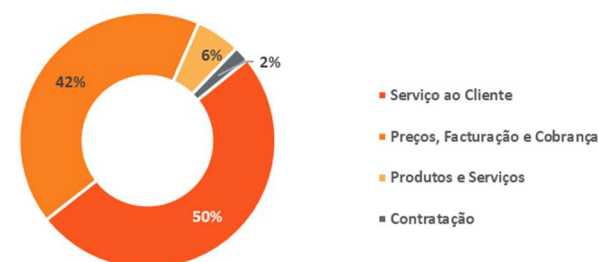


Figura 6 – Principais temas de pedidos de informação escritos

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.

A Empresa recebeu 98 de reclamações, tendo garantido resposta no prazo máximo de 15 dias úteis a 96% (94).

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 2020 a Empresa pagou 80€ em compensações.

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com Preços, Faturação e Cobrança, representando 60% das reclamações escritas registadas em 2020.

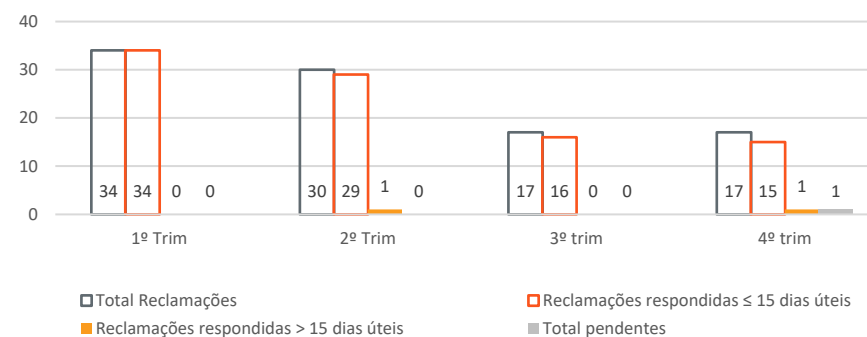


Figura 7 – Reclamações apresentadas por escrito

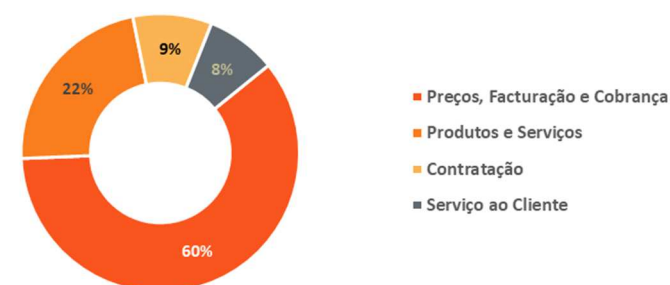


Figura 8 – Principais temas de reclamações escritas

Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 47 reclamações relativas à faturação, das quais 45 foram respondidas dentro do prazo e registou-se 2 incumprimentos para com o prazo de resposta, tendo a Empresa prestado 40€ de compensação.

Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

No período em análise foi registada 1 reclamação relativa ao funcionamento do equipamento de medição, tendo sido prestada 1 compensação por incumprimento do prazo de resposta no valor de 20€.

Reclamações relativas às características do fornecimento de gás natural

No período em análise não foram registadas reclamações relativas às características do fornecimento de gás natural.

Outras reclamações

A Empresa registou 50 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, das quais 49 foram respondidas de acordo com os procedimentos previstos no RQS.

Verificou-se 1 incumprimento, pelo que a empresa pagou 20€ em compensações.

Atendimento telefónico de comunicação de leituras

A Empresa disponibiliza uma linha telefónica dedicada e automática (IVR) para a comunicação de leituras dos contadores, onde foram atendidas 20 336 chamadas.

Igualmente, disponibiliza outros meios de comunicação de leitura, contudo poder-se-á concluir que 78% das leituras comunicadas têm a sua origem no IVR.

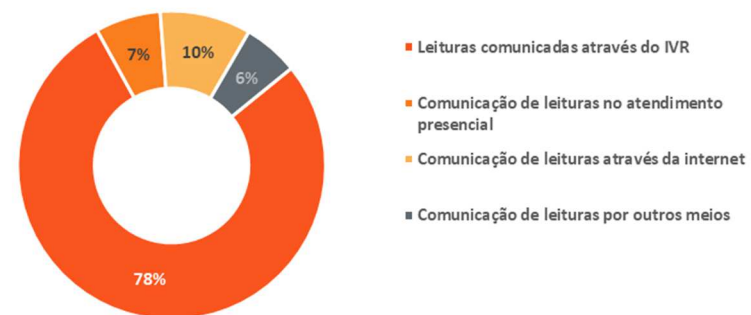


Figura 9 – Meios de comunicação de leituras

Atendimento Telefónico 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.

Visita combinada

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.

Considerando que os agendamentos das visitas combinadas são realizados através de plataformas próprias dos Operadores de Rede de Distribuição, o apuramento deste indicador encontra-se comprometido.

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.

Em 2020 foram identificadas 747 situações sanadas, das quais 525 resultaram em pedidos expressos de restabelecimento no prazo de prazo de quatro (4) horas.

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.

A 31 de dezembro a Empresa tinha registado 2 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.

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, a Empresa tinha registado 97 clientes prioritários.

Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço

O Contact Center Galp CRC CUR recebeu dois Troféus GOLD dos prémios da APCC nas seguintes categorias:

1. Troféus da categoria Energia
2. Troféus da categoria Contact Center com menos de 50 agentes

Manutenção do processo de melhoria continua, focado na otimização do sistema comercial, nomeadamente automatização de fluxos que suportam comunicações entre os diferentes agentes do mercado.

Focado na experiência do cliente, consolidação do sistema integrado de operações de atendimento telefónico e escrito, promovendo qualidade de serviço prestado.

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