



a energia dos
portugueses

Relatório Qualidade de Serviço Comercial

Ano 2015

dourogás
s.p.a.

Índice

1. Introdução	3
2. Indicadores Gerais de Natureza Comercial	3
2.1. Tempo de espera no atendimento presencial	3
2.2. Atendimento Telefónico de Âmbito Comercial	4
2.3. Atendimentos Telefónicos - DL 134/2009	4
2.4. Tempo de resposta a Pedidos de Informação	5
2.5. Tempo de resposta a Reclamações	6
2.6. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	6
2.7. Visita Combinada	7

1. Introdução

O Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) definido pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), estabelece padrões, quer de natureza técnica, quer de natureza comercial a que deve obedecer o serviço prestado pelos intervenientes no Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN).

Neste contexto a goldenergy, enquanto Comercializadora em Regime de Mercado Livre (COM) deve apresentar no final de cada ano gás um Relatório da Qualidade de Serviço, que corresponda à tradução da monitorização dos níveis de desempenho obtidos e que descreva as ações promovidas internamente para o cumprimento do RQS.

O presente relatório analisa a qualidade de serviço comercial prestada pela goldenergy no decorrer do ano 2015, para os clientes de gás natural e clientes dual (gás natural e energia elétrica).

2. Indicadores Gerais de Natureza Comercial

2.1. Tempo de espera no atendimento presencial

A goldenergy apresenta na tabela infra os três centros de atendimento que representam mais de 40% do número total de atendimentos. Estes três centros estão localizados nas áreas consideradas mais estratégicas pela goldenergy e localizam-se em Lisboa, Porto e Chaves

A goldenergy está a equacionar expandir a sua rede de centros de atendimento durante o ano 2016, para que possa assim chegar a uma maior proximidade com os seus clientes.

Em seguida é apresentado o cálculo do indicador de tempos de espera no atendimento presencial.

	Designação	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
N.º de atendimentos presenciais realizados nos Centros de Atendimento		11683	13341	16593	13619
N.º de atendimentos presenciais com t ≤ 20 minutos, nos Centros de Atendimento		10586	12241	15822	13308
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos		90,61%	91,79%	95,35%	97,72%

Tabela 1 - Indicador Tempos de Espera no Atendimento Presencial

Como se pode verificar na tabela supra, o indicador obteve um aumento de performance ao longo do ano, iniciando no 1.º trimestre com 90,61% e terminando o 4.º trimestre com 97,72%. Assim cumpriu a métrica de 85% dos atendimentos com tempos de espera inferiores a 20 minutos.

2.2. Atendimento Telefónico de Âmbito Comercial

A tabela infra apresenta os resultados para o ano 2015, relativos ao atendimento telefónico comercial, onde se pode constatar que a performance atingida foi bastante positiva. O ano 2015 acabo com um nível de 89% de atendimento telefónico com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos.

	Designação	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial		59607	76363	79974	78523
Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos		51858	66818	68778	69886
Número total de desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial		2980	3053	5060	3216
Número total de desistências, no atendimento telefónico de âmbito comercial, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos		2831	2930	4983	3117
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos		86,99%	87,50%	86,00%	89,00%

Tabela 2 - Indicador Atendimento Telefónico de âmbito Comercial

2.3. Atendimentos Telefónicos - DL 134/2009

Seguidamente, encontram-se explanados as situações em que não tendo sido possível o atendimento telefónico em 60 segundos, o cliente deixou o seu contacto e a identificação da finalidade da chamada.

	Designação	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
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		300	289	402	417
% de contactos efetuados em 3 dias		99,00%	100,00%	99,00%	100,00%

Tabela 3 - Indicador Atendimento Telefónico de âmbito Comercial

A goldenergy cumpre o estipulado no DL 149, pois no 1.º e 3.º trimestres em que não consegui o contacto nos 3 dias úteis foi pelo facto de o cliente não ter atendido a chamada. Denotou-se que são necessárias diversas tentativas de contacto para chegar à comunicação com o cliente, em diversos casos.

2.4. Tempo de resposta a Pedidos de Informação

A goldenergy, no ano 2015, registou 13.202 pedidos de informação escritos, tendo para a sua totalidade cumprido o tempo estabelecido pela ERSE para resposta aos mesmos (15 dias úteis), como se pode observar na tabela seguinte.

Designação	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de pedidos de informação por escrito recebidos no trimestre	3213	3039	2677	4273
Número de pedidos de informação por escrito, recebidos no trimestre, que foram respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	3213	3039	2677	4273
Tempo médio de resposta a pedidos de informação por escrito, recebidos no trimestre, em dias úteis	12	12	10	15

Tabela 4 - Indicador Tempo de resposta a Pedidos de Informação Escritos.

Foram também rececionados pedidos de informação no atendimento telefónico, como mostra a tabela 5. Destes todos foram respondidos no imediato.

Designação	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico de relacionamento (call center)	1589	2156	3243	3586
Número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico de relacionamento (call center) e não respondidos de imediato	0	0	0	0

Tabela 5 - Indicador Tempo de resposta a Pedidos de Informação Telefónicos

Na sua globalidade os temas principais que originaram os pedidos referidos infra, foram: Informação de Preços, Informação Como Aderir, Informação SEPA, Informação sobre Alteração de Escalão/Potência/Titularidade, Informação sobre Estado de Ativação.

2.5. Tempo de resposta a Reclamações

A goldenergy contratualizou com os seus clientes um tempo de resposta a reclamações de 30 dias e não contempla o pagamento de compensações em caso de incumprimento.

No ano em análise registaram-se 44307 reclamações. O tempo médio de resposta foi sendo melhorado ao longo do ano de 2015, tendo terminado o ano com um tempo médio de 17 dias de resposta.

Designação	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de pedidos de reclamações recebidas no trimestre	12450	11000	9823	11034
Número de reclamações recebidas no trimestre, que foram respondidas no prazo regulamentar	11952	10780	9676	10813
Tempo médio de resposta a reclamações recebidas no trimestre, em dias úteis	23	23	18	17

Tabela 6 - Indicador Tempo de resposta Reclamações

Os principais temas que originaram os resultados obtidos foram: Faturação, Cobranças, Cancelamento de Serviço, Dados Errados, Adesão.

A goldenergy tem previsto o desenvolvimento de um CRM e o reforço de equipa para o ano 2016 para que possa oferecer um tempo médio de resposta máximo de 15 dias úteis a todos os seus clientes e assim melhorar a sua prestação de serviço.

2.6. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Na tabela seguinte encontram-se explanados os dados relativos aos restabelecimentos de fornecimento após o cliente ter solucionado a situação que conduziu à interrupção de fornecimento. O RQS prevê que o incumprimento de prazo conduz ao pagamento de uma compensação e no ano 2015 registaram-se 39 incumprimentos, originando assim o pagamento de 39 compensações no valor de 780€.

Designação	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	2202	2772	4204	5007
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1295	1530	2836	3472
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados	1295	1530	2836	3472
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	1295	1530	2836	3472
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	107	118	198	198
Número de restabelecimentos urgentes do fornecimento realizados	107	118	198	198
Número de compensações pagas a clientes domésticos por não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	39

Tabela 7 - Indicador Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente.

2.7. Visita Combinada

Na tabela abaixo indica-se o número de visitas combinadas realizadas por trimestre, em que se pode verificar o cumprimento total das mesmas.

Designação	1.ºTrim.	2.ºTrim.	3.ºTrim.	4.ºTrim.
Número de visitas combinadas agendadas	1457	1728	2921	3542
Número de visitas combinadas realizadas	1457	1727	2921	3542
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	1457	1727	2921	3503
Número de compensações pagas a clientes domésticos por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	0	39 ¹
Número de anulações ou remarcações de visita combinada feitas com a antecedência mínima de 12 horas relativamente ao início do intervalo acordado	0	1	0	0

Tabela 8 - Indicador Visita Combinada.

¹ Relativas às visitas agendadas para o restabelecimento de energia