

QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

INDICADORES E ALGUNS ASPETOS REGULATÓRIOS

13 de outubro de 2021



Agenda:

1. As vertentes da qualidade de serviço
2. Qualidade de serviço comercial – o que é?
3. Como regular a qualidade de serviço comercial
4. Fatores a considerar na definição de indicadores e padrões
5. Perguntas
6. Intervalo
7. Exercícios

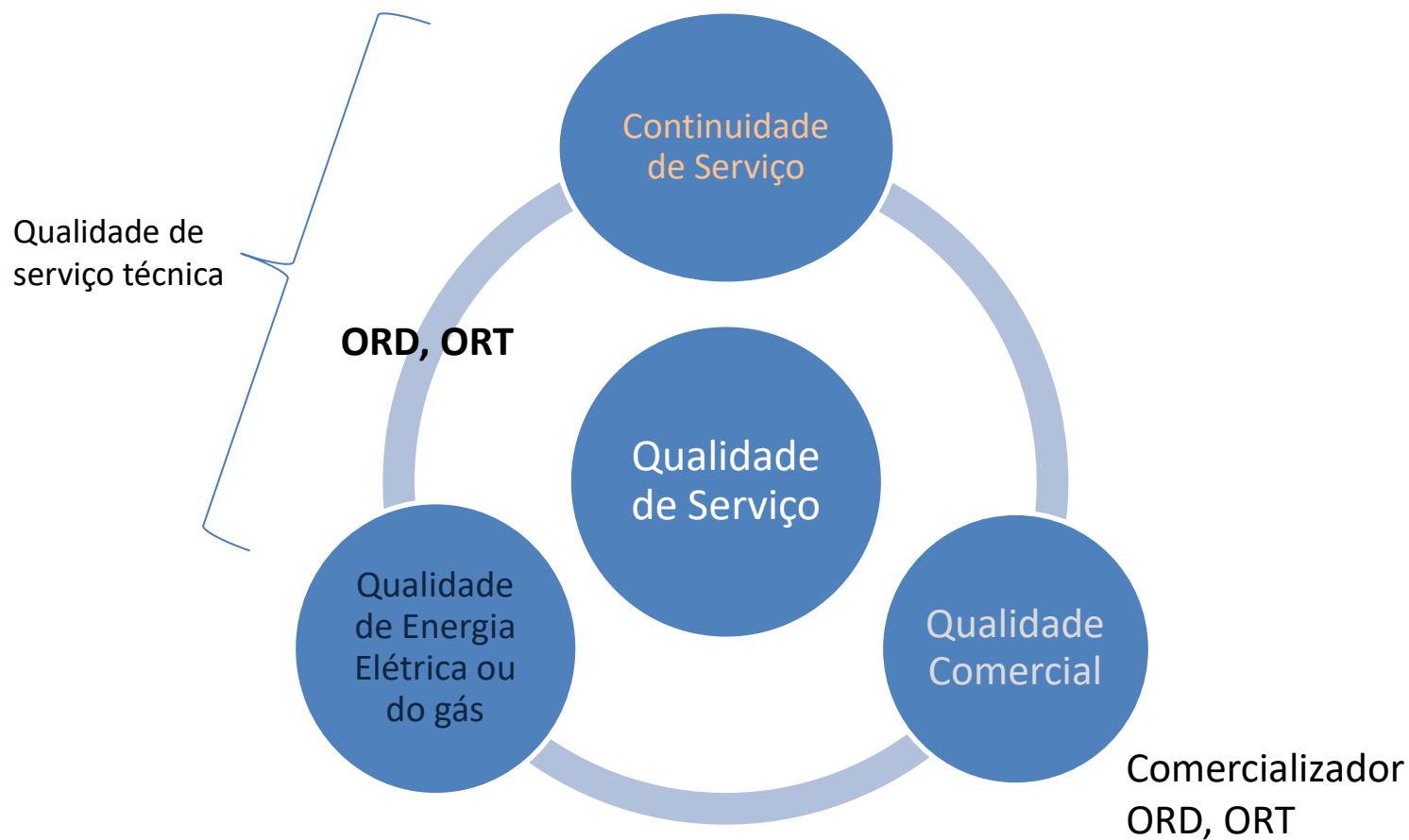
As vertentes da qualidade de serviço



Joshua Benoliel, 1912, Arquivo Municipal de Lisboa,
PT/AMLSB/CMLSBAH/PCSP/004/JBN/000382



Joshua Benoliel, Arquivo Municipal de Lisboa,
PT/AMLSB/CMLSBAH/PCSP/004/JBN/000089



Comercializador responde pela globalidade, tendo direito de regresso sobre os operadores de rede

Inquérito – de que trata a Q.S. Comercial?

slido

Join at
slido.com
#238 764



Qualidade de serviço comercial – o que é?

Comunicação
com os
clientes

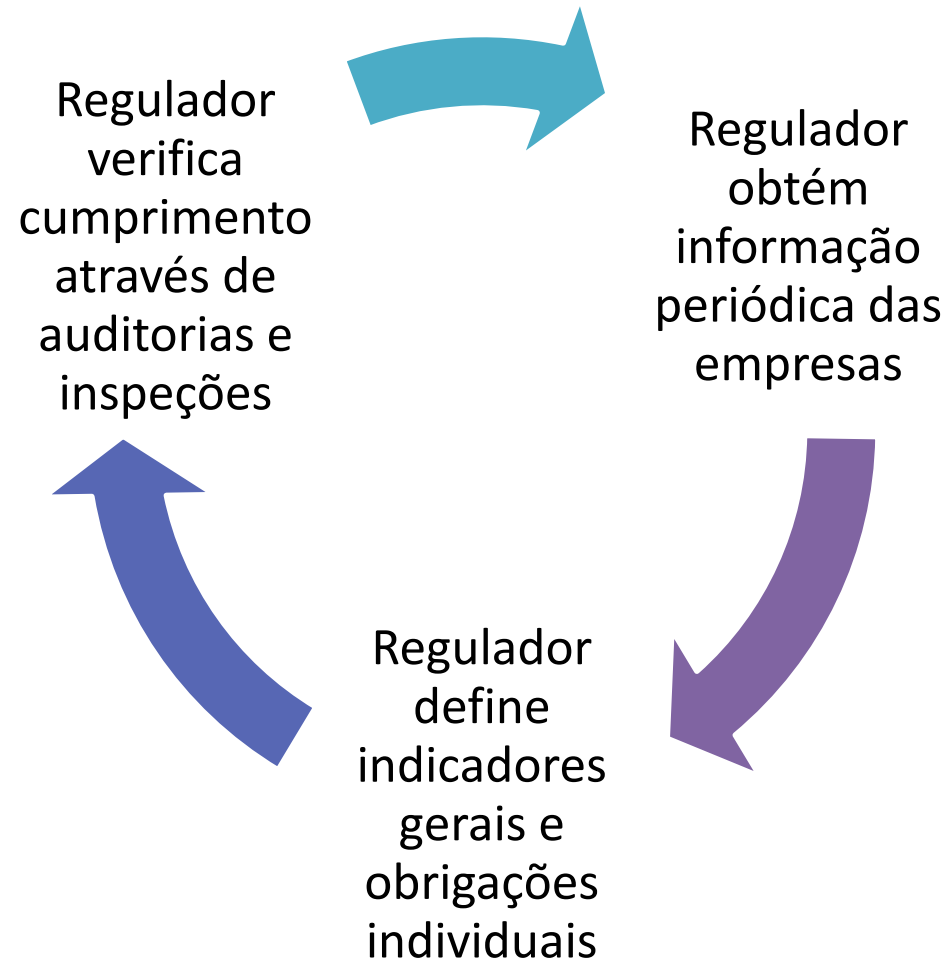
1. Atendimento presencial e telefónico
2. Resposta a reclamações e a pedidos de informação

Serviços
prestados nas
instalações
dos clientes

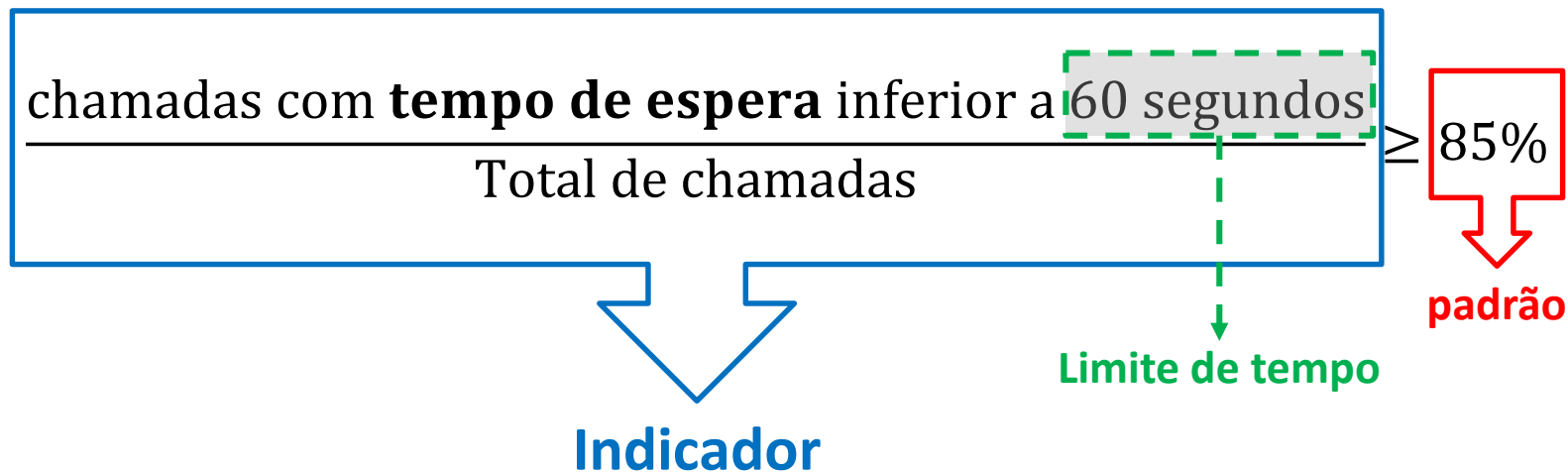
3. Ativação e desativação do fornecimento
4. Visita combinada
5. Assistência técnica após comunicação de avaria
6. Resposta a situações de emergência (GN)
7. Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

Como regular a qualidade de serviço comercial



Indicadores gerais - o que são



2022	
Tempo de espera	Inferior a 60 segundos?
12	S
65	N
52	S
2	S
10	S
600	N
5	S
42	S

$\frac{6}{8} = 75,0\%$



2023	
Tempo de espera	Inferior a 60 segundos?
14	S
55	S
11	S
5	S
17	S
458	N
8	S
50	S

$\frac{7}{8} = 87,5\%$

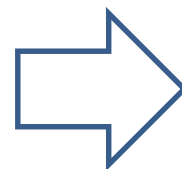


Indicadores gerais – cumprimento e incumprimento

2023



Tempo de espera	Inferior a 60 segundos?	Desempenho caso a caso
14	S	😊
55	S	😊
11	S	😊
5	S	😊
17	S	😊
458	N	😞
8	S	😊
50	S	😊



Incumprimento?
Do indicador?
Do regulamento?
Do tempo limite?

Obrigações individuais

Resposta a reclamações

Disponibilidade de agenda para ativação e desativação

Visita combinada

Assistência técnica após comunicação de avaria

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Serviços de ligações às redes (definidos no RRC)

Obrigações individuais – cumprimento e incumprimento

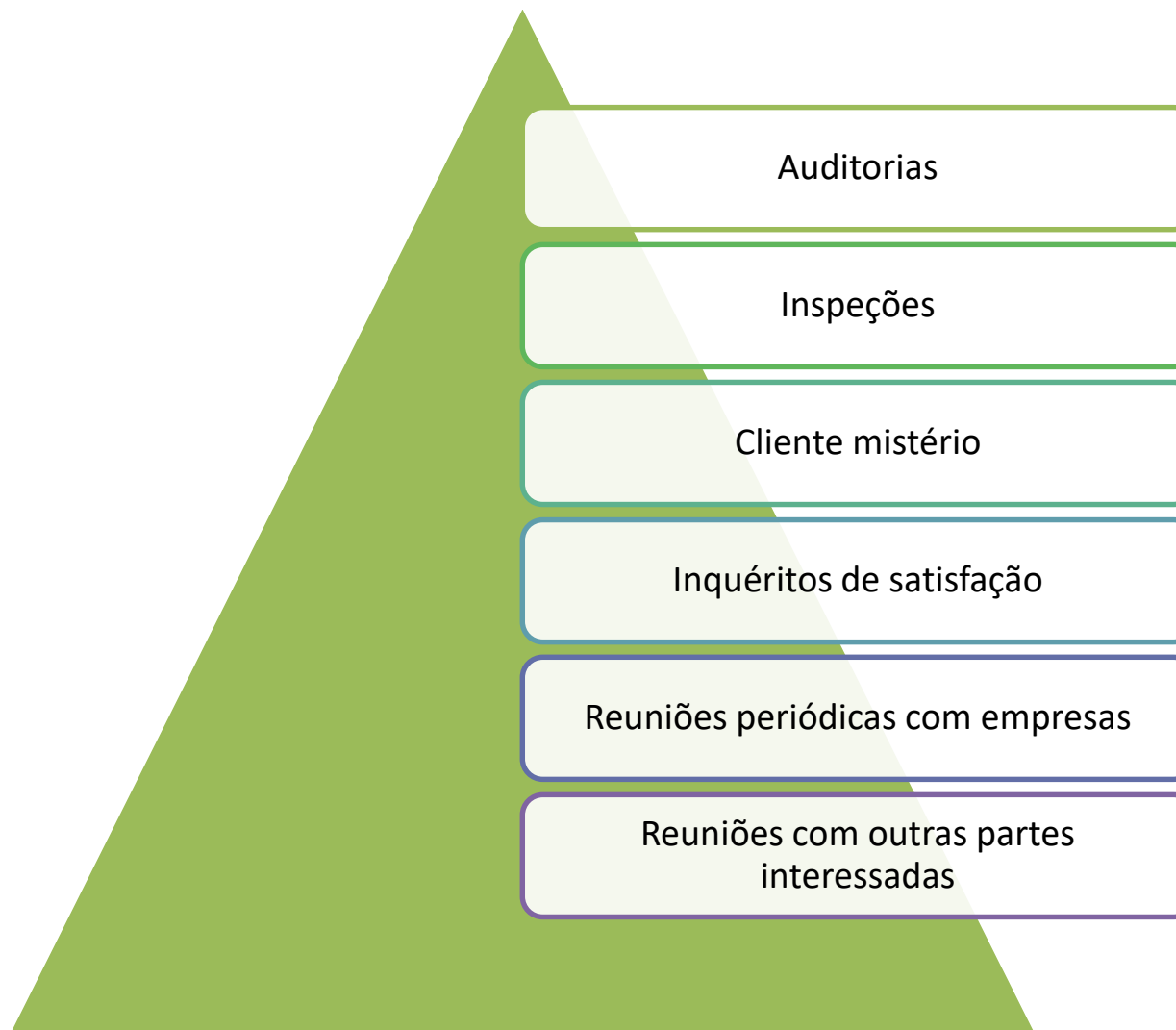
Resposta a reclamações (prazo: 15 dias úteis)				Direito de compensação
Tempo de resposta (dias úteis)	Inferior a 15 dias úteis?	Desempenho caso a caso		Aplicável?
14	S	☺	→	N
8	S	☺	→	N
3	S	☺	→	N
22	N	☹	→	S
94	N	☹	→	S
8	S	☺	→	N
16	N	☹	→	S
26	N	☹	→	S

Compensações – sinais económicos e não indemnizações

Sinal
económico

~~Indemnização~~

Verificação



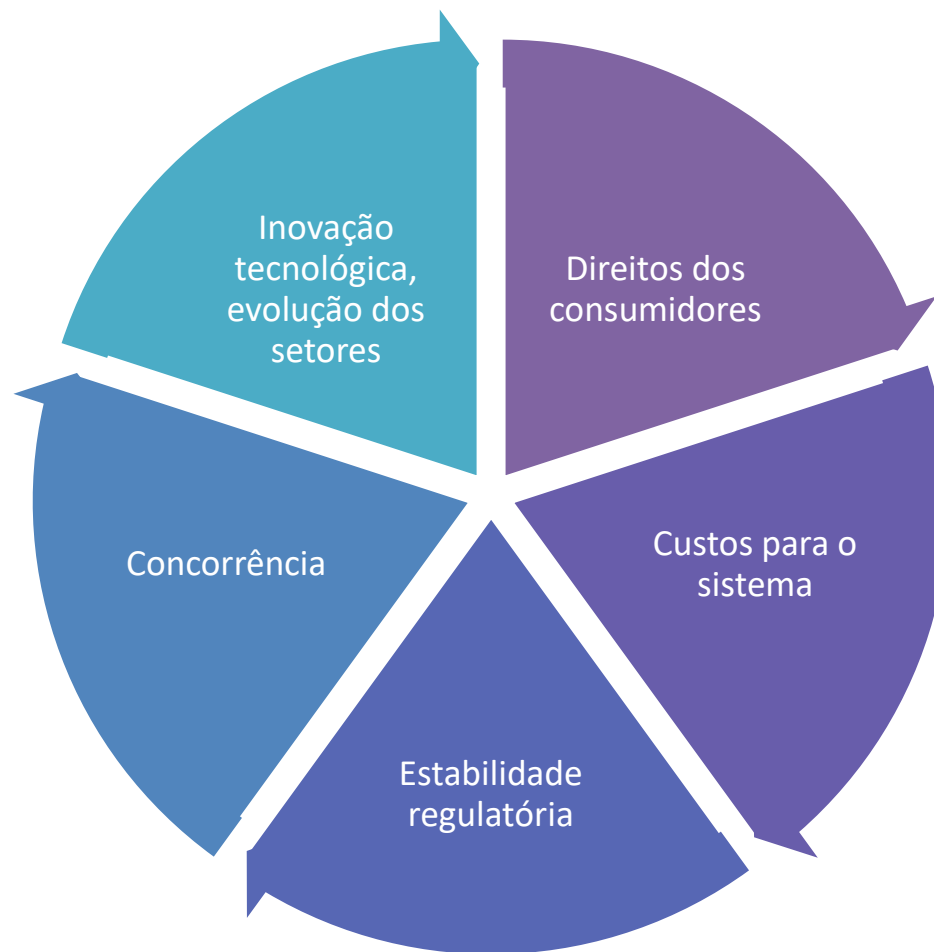
Inquérito – Devemos ir aumentando sempre os níveis mínimos e os padrões?

slido

Join at
slido.com
#238 764



Fatores a considerar na definição dos indicadores e padrões



Síntese de indicadores gerais e padrões aplicáveis

Referência	Tema	Padrão
Artigo 50.º	Atendimento presencial	NA
Artigo 54.º	Atendimento telefónico para comunicação de avarias (setor elétrico)	85%
Artigo 55.º	Atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências (setor do gás)	85%
Artigo 56.º	Atendimento telefónico comercial	85%
Artigo 59.º	Pedidos de informação apresentados por escrito	90%
Artigo 77.º	Resposta a situações de emergência – operador da rede de transporte	80%
Artigo 77.º	Resposta a situações de emergência – operador da rede de distribuição	85%
Artigo 83.º	Frequência da leitura de equipamentos de medição – setor elétrico	92%
Artigo 83.º	Frequência da leitura de equipamentos de medição – setor do gás	98%

Síntese de obrigações individuais

Referência	Tema
Artigo 61.º	Resposta a reclamações
Artigo 70.º	Disponibilidade de agenda para ativação de fornecimento
Artigo 74.º	Visita combinada
Artigo 81.º	Assistência técnica após comunicação de avaria
Artigo 86.º	Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente
Artigo 89.º	Disponibilidade de agenda para desativação de fornecimento
Artigo 95.º	Serviços de ligação às redes (RRC)



ERSE **FORMA**
O CONHECIMENTO INDISPENSÁVEL
PARA ESCLARECER O CONSUMIDOR

EDIFÍCIO RESTELO
Rua Dom Cristóvão da Gama, 1, 3º
1400-113 Lisboa
Portugal Phone: +(351) 21 303 32 00
Fax: +(351) 21 303 32 01 • **e-mail:** erse@erse.pt
url: <http://www.erse.pt>