

**REVISÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE
SERVIÇO DO GÁS NATURAL**

Documento Justificativo

Outubro 2009

Este documento está preparado para impressão em frente e verso

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º
1400-113 Lisboa
Tel.: 21 303 32 00
Fax: 21 303 32 01
e-mail: erse@erse.pt
www.erse.pt

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO	1
2	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	3
3	MODALIDADES DE ATENDIMENTO	5
3.1	Atendimento presencial.....	5
3.2	Atendimento telefónico.....	6
4	DESLOCAÇÕES À INSTALAÇÃO DO CLIENTE	9
4.1	Activação de fornecimento	9
4.2	Visita combinada.....	10
4.3	Resposta a avarias.....	11
4.4	Resposta a situações de emergência.....	12
4.5	Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente ...	13
4.6	Leitura de contadores.....	15
5	RESPOSTA A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES.....	19
5.1	Resposta a reclamações.....	19
5.2	Resposta a pedidos de informação	19
6	AUDITORIAS	23
7	UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....	25
8	OUTRAS ALTERAÇÕES REGULAMENTARES.....	27
8.1	Tipologia de clientes.....	27
8.2	Indicadores de continuidade de serviço do terminal de GNL e do armazenamento subterrâneo.....	28
8.3	Acções de reconversão e acções de renovação das redes	28
8.4	Classes de interrupção consoante as causas.....	29
8.5	Precisão de terminologia - densidade relativa	29
8.6	Casos fortuitos ou de força maior.....	30
8.7	Avaliação da entrega das comunicações postais enviadas aos clientes.....	30
8.8	Publicação de informação na internet	31
8.9	Prazo de pagamento de compensações	32
8.10	Clientes com necessidades especiais	32
8.11	Relatório da qualidade de serviço	32
8.12	Informação a prestar pelas empresas não obrigadas à separação de actividades	33
9	REGIME TRANSITÓRIO	35
	ANEXO	37
	IDENTIFICAÇÃO DOS ARTIGOS ALTERADOS.....	39

1 INTRODUÇÃO

O primeiro Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) do sector do gás natural foi publicado pela ERSE em Setembro de 2006, tendo iniciado a sua aplicação integral somente em 1 de Julho de 2007, no início do primeiro ano gás.

Neste período, as empresas revelaram dificuldades no cumprimento do RQS, justificando esta situação com as alterações que foi necessário introduzir nos seus procedimentos internos e nos sistemas informáticos.

Neste contexto, importa consolidar a aplicação do actual quadro regulamentar, não se considerando oportuno proceder a alterações muito significativas do RQS. Assim, a presente proposta de revisão do RQS visa atingir os seguintes objectivos principais:

- Adequar a redacção do RQS às alterações legislativas ocorridas desde a sua entrada em vigor, designadamente a Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, e o Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho.
- Introduzir melhorias em algumas disposições regulamentares que foram identificadas pela ERSE no âmbito das suas actividades de verificação da aplicação do actual RQS.

As propostas de alteração são analisadas e justificadas no presente documento.

Este documento, após este capítulo introdutório, encontra-se organizado por assunto, sendo que as alterações de menor envergadura se encontram todas agrupadas no nono capítulo.

A identificação dos artigos alterados é apresentada em anexo ao presente documento.

Em documento separado apresenta-se, em modo de revisão, as alterações propostas ao articulado do RQS.

2 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

As matérias de natureza comercial encontram-se regulamentadas em dois regulamentos: Regulamento de Relações Comerciais (RRC) e Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS). Ambos são instrumentos normativos que versam sobre matérias de natureza contratual, sendo por vezes difícil traçar a fronteira de aplicação de cada um destes regulamentos.

Nos termos do Decreto-lei n.º 140/2009, o RQS estabelece os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial, designadamente em termos das características técnicas do gás a fornecer aos consumidores, das condições adequadas a uma exploração eficiente e qualificada das redes e das instalações e das interrupções do serviço. Este diploma refere ainda que os padrões de qualidade de serviço podem ser globais ou específicos das diferentes categorias de clientes ou, ainda, variarem de acordo com circunstâncias locais.

A abertura do mercado e a coexistência de comercializadores de último recurso com comercializadores em regime de mercado induz na necessidade de regulamentar de forma distinta a actuação destes agentes, considerando os diferentes enquadramentos legais a que estão sujeitos, nomeadamente em termos de regulação.

No actual RQS os comercializadores de mercado estão sujeitos a algumas obrigações, mais “leves” do que as que impendem sobre os comercializadores de último recurso e os operadores de redes. Em síntese, as obrigações que impendem sobre os comercializadores em regime de mercado podem agrupar-se do seguinte modo:

- Obrigações relacionadas com o atendimento – necessidade do comercializador disponibilizar uma das modalidades de atendimento previstas no RQS.
- Obrigações de informação – obrigatoriedade de possuir página na internet com conteúdo mínimo, resposta a pedidos de informação, resposta a reclamações, entrega de folhetos, etc.
- Transferência de compensações do operador de rede para o cliente e pagamento de compensações devidas ao operador de rede.
- Publicação de um código de conduta caso recorra a métodos de venda agressivos.

Passados cerca de 3 anos sobre a publicação do actual RQS e aproximando-se a liberalização total do mercado, importa lançar uma discussão sobre as obrigações que impendem sobre os comercializadores de mercado. Devem ser previstas obrigações específicas para estes comercializadores para além das actualmente existentes?

3 MODALIDADES DE ATENDIMENTO

De acordo com o RRC em vigor, o relacionamento comercial é assegurado pelo respectivo comercializador. No entanto, as matérias relacionadas com ligações às redes, avarias e leitura dos equipamentos de medição podem ser tratadas directamente entre o cliente e o operador de rede. Acresce que os comercializadores têm a obrigação de informar os seus clientes sobre as matérias que devem ser tratadas directamente com o operador de rede.

Feita uma reflexão sobre o actual modelo, a ERSE considera que deve ser mantida a situação actual na revisão ao RRC agora em consulta pública, não sendo proposta qualquer alteração ao articulado deste regulamento. Deste modo, mantém-se a obrigação dos operadores de redes disporem de atendimento ao público para as matérias referidas, pelas seguintes razões:

- Um comercializador pode optar por indicar aos seus clientes que contactem directamente o operador de rede para tratar das matérias referidas.
- Um futuro cliente de gás natural pode solicitar uma ligação à rede directamente ao operador de rede não sendo necessário que estabeleça um contrato com qualquer comercializador.

O actual RQS estabelece que os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso retalhista devem assegurar as seguintes modalidades de atendimento aos clientes com consumo anual até 10 000 m³ (n):

- Atendimento presencial em centros de atendimento.
- Atendimento telefónico.
- Atendimento escrito, incluindo o correio electrónico.

As propostas de alteração do RQS, analisadas nos pontos seguintes, incidem sobre o atendimento presencial e atendimento telefónico. No primeiro caso, trata-se de precisar as regras de cálculo do indicador respectivo. No segundo caso, as alterações são essencialmente justificadas pela necessidade de regulamentar o disposto no Decreto-Lei n.º 134/2009, que estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços através de *call center*.

3.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

O indicador relativo ao atendimento presencial dos operadores de redes de distribuição ou de comercializadores de último recurso retalhistas é calculado com base nos tempos de espera ocorridos nos dois centros de atendimento com maior número de atendimentos.

Os dois centros de atendimento com maior número de atendimentos são definidos para cada empresa e devem ser determinados com base nos atendimentos realizados em cada um dos centros de que a empresa dispõe.

A ERSE propõe que:

1. Em todos os centros de atendimento presencial se proceda à contagem do número de atendimentos para que, no final de cada ano gás, se determinem quais os dois centros a avaliar no ano gás seguinte. Para permitir calcular indicadores para cada ano gás, propõe-se ainda que os centros de atendimento a avaliar apenas possam ser alterados no início de cada ano gás. Tendo em conta o exposto, propõe-se a introdução destas novas regras no Anexo I do RQS.

3.2 ATENDIMENTO TELEFÓNICO

O Decreto-Lei n.º 134/2009 veio estabelecer o regime jurídico aplicável à prestação de serviços através de centros telefónicos de relacionamento (*call center*). Este diploma estabelece um conjunto de regras que devem ser observadas pelos *call center*, designadamente:

- O atendimento telefónico é processado por ordem de entrada das chamadas, sem prejuízo da possibilidade de existência de menus electrónicos.
- Uma vez atendida a chamada, o período de espera em linha não deve ser superior a 60 segundos.
- Caso não seja possível efectuar o atendimento em 60 segundos, deve ser disponibilizada uma forma do consumidor deixar o seu contacto e identificar a finalidade da chamada, devendo obter uma resposta no prazo máximo de 2 dias úteis.
- Caso o serviço de atendimento disponibilize um menu electrónico, este não pode conter mais de 5 opções iniciais, devendo uma destas ser a opção de contacto com um operador (excepto em horários em que o atendimento seja exclusivamente automático). No caso de serviços de execução continuada e contínua, como o fornecimento de gás natural, uma das 5 opções deve permitir o cancelamento do serviço.
- Os pedidos de informação colocados ao *call center* devem ser respondidas de imediato ou, não sendo possível, no prazo máximo de 3 dias úteis, contados da data da realização do contacto inicial.

Embora se considere que a maioria das actuais regras relativas ao atendimento telefónico se possa manter, tendo em consideração as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 134/2009, propõe-se que passe a constar no RQS a obrigatoriedade do atendimento telefónico dispor de condições técnicas para registar os contactos dos consumidores que não sejam atendidos após 60 segundos de espera, de modo a que possam ser posteriormente contactados pelo prestador de serviço.

A ERSE propõe que:

2. As empresas que disponham de atendimento telefónico centralizado, em regime de call center, procedam ao registo do número de chamadas que não sejam atendidas após 60 segundos de espera, bem como do número de chamadas e do prazo de resposta nas situações de contacto posterior pela empresa. Esta informação deverá ser enviada à ERSE trimestralmente após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 134/2009, tendo neste sentido sido alterado o artigo 25.º e o Anexo III.

Em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 134/2009, o RQS distingue o regime aplicável ao atendimento telefónico do regime consagrado para a resposta aos pedidos de informação que sejam efectuados por via telefónica. Nesta situação, os pedidos de informação que não sejam susceptíveis de resposta imediata, deverão sê-lo no prazo de 3 dias úteis.

4 DESLOCAÇÕES À INSTALAÇÃO DO CLIENTE

Neste capítulo são analisados diversos aspectos da regulamentação da qualidade de serviço que estão associados à prestação de serviços na instalação do cliente.

4.1 ACTIVAÇÃO DE FORNECIMENTO

O RQS em vigor estabelece que os operadores de redes de distribuição devem proceder à activação de fornecimento de clientes domésticos e de pequenas empresas em 3 dias úteis, desde que estejam garantidas as condições de utilização da instalação. A activação de fornecimento pressupõe, por isso, a existência de certificado de inspecção válido para a instalação.

No sector do gás natural, quando o cliente pretende activar o fornecimento, mas não possui certificado de inspecção válido, os comercializadores de último recurso, em articulação com o operador da rede de distribuição, podem facultar aos seus clientes a possibilidade de agendar em simultâneo a visita do operador da rede de distribuição, para activação de fornecimento, e a visita de técnico credenciado, para inspecção da instalação.

Reconhece-se que esta prática é simplificadora dos procedimentos de inspecção e activação do fornecimento. Todavia, este procedimento não deverá interferir, nem permitir alterar os prazos previstos para a activação do fornecimento que deverão em qualquer dos casos ser de 3 dias úteis. Ou seja, assumindo o operador da rede a diligência de se fazer acompanhar de um inspector, essa visita deverá ocorrer no mesmo prazo em que ocorreria se não se fizesse acompanhar do mesmo. Não sendo possível garantir este prazo por razões imputáveis à entidade inspectora, deverá o operador da rede de distribuição indicar ao seu cliente que procure no mercado entidades inspectoras alternativas mais adequadas às suas expectativas.

A ERSE propõe que:

3. A redacção do RQS seja clarificada no sentido garantir que o prazo de activação de 3 dias úteis para fornecimento de clientes domésticos e clientes não domésticos com consumo anual inferior ou igual a 10 000m³ (n), ocorre nas situações em que o operador da rede se faça acompanhar de um inspector, bem como nas situações em que o cliente já detém o certificado de inspecção. Adicionalmente, deve ser enviada trimestralmente à ERSE informação relativa ao número de visitas combinadas para activação de fornecimento e ao tempo médio decorrido entre a data de agendamento e a data da sua realização. Neste sentido foi alterado o Anexo I.

4.2 VISITA COMBINADA

Da análise da informação sobre visitas combinadas reportada pelas empresas, bem como da informação recolhida nas reuniões havidas entre a ERSE e as mesmas, verificou-se que nas situações de dificuldade do prestador de serviço em cumprir o intervalo de tempo acordado para a visita, é comum existirem contactos com os clientes para informar que o técnico está atrasado e a solicitar o alargamento do intervalo de tempo. Caso o cliente aceite a alteração proposta, os prestadores de serviços não procedem ao pagamento da compensação devida.

A ERSE considera desejável que o operador de rede mantenha a boa prática de avisar que está atrasado, uma vez que pode evitar um novo agendamento que obrigaria o cliente a permanecer na sua instalação um novo período que poderá chegar às 2,5 horas. No entanto, nestas situações continua a ser devido o pagamento da compensação ao cliente, considerando o incumprimento do intervalo de tempo acordado com o cliente para realizar a visita.

A ERSE propõe que:

4. O agendamento de uma visita combinada só possa ser alterado com uma antecedência mínima de 12 horas. Caso a antecedência seja menor, considera-se um novo agendamento e que o agendamento inicial não foi cumprido, havendo lugar ao pagamento da respectiva compensação. Importa sublinhar que esta obrigação é válida tanto para a empresa como para os clientes, ou seja, os clientes só podem alterar o agendamento até 12 horas antes da hora de início do intervalo. A empresa poderá estabelecer regimes mais favoráveis para os clientes, devendo informar a ERSE do regime adoptado. Neste sentido foi alterada a redacção do artigo 44.º.

A informação sobre qualidade de serviço revela que o cliente incumpe o horário da visita combinada com maior frequência do que a empresa. Tal pode suceder por falta de informação dos clientes sobre a necessidade de permanecerem em casa durante o intervalo de tempo marcado até que os técnicos da empresa cheguem e sobre as consequências associadas a um incumprimento (pagamento de compensação ao operador de rede). A utilização de comunicações expeditas pode ajudar a melhorar esta situação, pelo que se considera desejável que as empresas utilizem o SMS e o correio electrónico para contactar o cliente, designadamente nas seguintes situações:

- Após um agendamento para a realização de uma visita combinada, sugere-se o envio ao cliente de um SMS ou de uma mensagem de correio electrónico com informação sobre o intervalo de tempo acordado e a indicação de que o cliente deve permanecer em sua casa até à chegada do técnico, sob pena de pagar uma compensação. Deve também ser informado que caso a empresa não cumpra o intervalo acordado terá direito a receber uma compensação.
- Algumas horas antes da visita sugere-se o envio de novo SMS a relembrar a marcação da visita.

Um outro aspecto das visitas combinadas que carece de melhor enquadramento diz respeito ao registo da hora de início da visita. Com efeito, a análise de reclamações recebidas na ERSE, bem como as auditorias que recentemente decorreram nas empresas do sector eléctrico, demonstram que as empresas têm dificuldade de provar as horas a que as visitas são iniciadas, sendo, por isso, um motivo de conflitos com os clientes. Assim, considera-se necessário que as empresas adoptem procedimentos que permitam que o registo da hora de início da visita seja auditável.

4.3 RESPOSTA A AVARIAS

Apesar do fornecimento de gás natural ser considerado um serviço público essencial, tipicamente tem utilizações mais restritas do que outros serviços (ex. água e electricidade). Com efeito, no caso dos clientes domésticos, o aquecimento de águas e a cozedura de alimentos podem ser realizados com recurso a outras fontes de energia. Assim, em determinadas situações, os clientes detectam uma falha no fornecimento de gás, mas não estão dispostos a aguardar pela chegada da empresa naquele momento para reparar a avaria, preferindo agendar uma data e hora para a realização da visita. Esta situação foi reportada à ERSE por algumas empresas reguladas.

Nas reuniões havidas com as empresas foi também possível detectar que é necessário clarificar e harmonizar os horários de reparação de avarias. Ou seja, não é aceitável que as empresas, em igualdade de circunstâncias, não garantam níveis de serviço semelhantes, conforme decorre do RQS. No que respeita aos horários propostos para a reparação de avarias importa ter presente que são situações que implicam a indisponibilidade de um serviço essencial, por factos que são alheios ao cliente (ex.: necessidade de rearmar o redutor) e cuja resolução está dependente da intervenção da empresa na sua instalação.

A ERSE propõe que:

5. Para o cálculo deste indicador geral só devam consideradas as situações em que o cliente está disposto a aguardar que a empresa chegue à sua instalação para a reparação da avaria, nos prazos definidos pelo RQS. Nas restantes situações, a reparação da avaria é considerada como uma visita combinada, devendo ser agendado um intervalo de tempo com a duração máxima de 2,5 horas para visita à instalação do cliente. A empresa deve garantir que tem disponibilidade para, caso seja essa a solicitação do cliente, efectuar a visita (início do intervalo das 2,5 horas) até ao prazo máximo de que dispunha para chegar à instalação do cliente caso o prazo se contasse desde o momento da comunicação da avaria. Para a reparação das avarias, o operador da rede de distribuição só tem de cumprir os prazos de resposta estabelecidos, caso a comunicação do cliente ocorra entre as 08h00 e as 24h00. Fora deste período, o tempo de resposta começa a ser contado a partir das 08h00 da manhã seguinte. O serviço de reparação

de avarias deverá ser disponibilizado todos os dias do ano. Neste sentido foi alterado o artigo 40.º do RQS.

4.4 RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

DEFINIÇÃO DE SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

Para efeitos do RQS, são classificadas como situações de emergência todas as situações que foram identificadas como as que potencialmente ponham em risco pessoas ou bens, aquando da sua comunicação, mesmo que posteriormente se tenha constatado a inexistência desse risco. Refira-se, como exemplo, que as comunicações telefónicas de um cliente indicando cheiro a gás no interior da habitação são em qualquer circunstância classificadas como situações de emergência, mesmo que o técnico no local verifique que o cheiro tem origem distinta das redes de gás natural.

Dada a perigosidade potencial destas situações e de forma a garantir que os meios de emergência estão disponíveis para as situações que efectivamente se revistam dessa natureza, deve existir especial cuidado no atendimento da comunicação do cliente, de forma a despistar e distinguir entre situações de mera avaria (cliente sem gás por disparo do redutor) e situações de emergência. Todavia, em caso de dúvida, a situação deverá ser classificada como sendo de emergência.

PADRÃO DO INDICADOR

O padrão actual do indicador relativo às situações de emergência aplicável aos operadores das redes de distribuição é de 80% das situações com resposta inferior ou igual a 60 minutos. No ano gás 2007-2008, este padrão foi cumprido folgadoamente por todos os operadores (valores a exceder os 90% na maioria das empresas).

A ERSE propõe que:

6. Face à importância desta matéria para os consumidores de gás natural e atendendo aos valores registados pelas empresas, a alteração deste padrão de 80% para 85% aplicável aos operadores da rede de distribuição. Neste sentido foi alterado o artigo 39.º do RQS.

Não se registaram situações de emergência na rede de transporte, pelo que não se propõem alterações ao padrão.

INFORMAÇÃO ADICIONAL

Como referido anteriormente, as situações de emergência revestem-se de potencial gravidade. Desse modo, torna-se desejável complementar a análise do indicador com informação que permita avaliar os casos limite, isto é, as situações de emergência com tempos de resposta mais alargados.

Essa informação adicional consiste num histograma, a enviar à ERSE pelos operadores da rede de transporte e das redes de distribuição, que apresente a distribuição do número de situações de emergência por intervalos de tempo de resposta, considerando intervalos de 15 minutos.

A ERSE propõe que:

7. O operador da rede de transporte e os operadores das redes de distribuição passem a enviar à ERSE informação sobre a distribuição do número de situações de emergência por intervalos de tempo de resposta. Esta obrigação de informação é incluída no actual artigo 39.º, passando a constar no Anexo II a forma de construção do histograma, nomeadamente as classes do histograma (intervalos de 15 minutos).

4.5 RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

HORÁRIOS PARA O RESTABELECIMENTO

No âmbito das actividades de verificação do cumprimento do RQS, foi detectada a necessidade de clarificar os horários de prestação de serviços, conforme já referido a propósito da reparação de avarias.

A ERSE propõe que:

8. Os operadores de rede efectuem restabelecimentos do fornecimento de gás natural após interrupção por facto imputável ao cliente nos dias úteis das 08h00 às 20h00. Este regime não impedirá a disponibilização de regimes mais favoráveis aos clientes, designadamente através da disponibilização de serviços opcionais. Neste sentido foi alterado o artigo 45.º do RQS.

O horário proposto é mais reduzido do que o horário proposto para intervenção nas avarias na alimentação individual do cliente, uma vez que neste caso se trata de uma situação que ocorre na sequência do incumprimento da parte do cliente, pelo que se considera que os custos associados ao alargamento do horário não se justificam.

RESTABELECIMENTO POR TIPO DE CLIENTE

Para o restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, o actual RQS estabelece os seguintes prazos máximos, contados a partir do momento da regularização da situação que originou a interrupção: 17 horas do dia útil seguinte, para clientes domésticos e pequenas empresas, e oito horas, para os restantes clientes.

A ERSE propõe que:

9. A distinção de prazos máximos apenas entre clientes domésticos e clientes não domésticos, passando as pequenas empresas a beneficiar dos prazos previstos para os restantes clientes não domésticos. Efectivamente, dada a sua natureza, uma interrupção na instalação de uma pequena empresa afectará potencialmente um maior número de pessoas do que uma interrupção na instalação de um cliente doméstico. Os clientes com necessidades especiais e os clientes prioritários devem beneficiar de prazo idêntico ao dos clientes não domésticos.

Adicionalmente, propõe-se que o prazo máximo de restabelecimento do fornecimento para os clientes domésticos seja estabelecido de acordo com um intervalo de tempo após a regularização da situação que originou a interrupção, em vez das 17 horas do dia útil seguinte, conforme decorre do actual RQS. Deste modo, pretende-se assegurar maior celeridade no restabelecimento do fornecimento, em particular para os clientes que regularizem a situação durante o período da manhã. Neste sentido, propõe-se que o prazo máximo para restabelecimento do fornecimento seja fixado em 24 horas, sendo que só deverão ser consideradas no cálculo deste intervalo as horas correspondentes a dias úteis.

Tendo em conta o exposto, propõe-se que o n.º 2 do artigo 45.º e o Anexo I sejam alterados em conformidade.

Na análise desta matéria importa ter presente que o RRC estabelece que a interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente não pode ocorrer às sextas-feiras ou em vésperas de fim-de-semana ou feriado.

RESTABELECIMENTO URGENTE

O RRC prevê a possibilidade dos clientes solicitarem o restabelecimento urgente do fornecimento, remetendo para o RQS a definição dos prazos máximos para prestação deste serviço. O actual RQS estabelece um prazo máximo de 4 horas para o restabelecimento urgente do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, não fazendo distinção por tipo de cliente, contrariamente ao que sucede caso não seja solicitado o restabelecimento urgente.

A ERSE propõe:

10. A manutenção dos prazos vigentes para o restabelecimento urgente (4 horas), mas limitando a intervenção do operador de rede aos horários estabelecidos para o restabelecimento do fornecimento (regime normal). Deste modo, a intervenção da empresa só se efectua até às 20h00, nos dias úteis. Caso o facto que motivou a interrupção seja resolvido após as 20h00 de um dia útil ou durante um feriado ou fim-de-semana, a empresa não é obrigada a fornecer o serviço de restabelecimento urgente (uma vez que o serviço só é prestado até às 20h00). Este regime não impede a disponibilização de regimes mais favoráveis aos clientes, designadamente através de serviços opcionais.

Esta alteração tem reflexo na redacção do artigo 45.º do RQS.

4.6 LEITURA DE CONTADORES

O RQS actualmente em vigor define o seguinte indicador geral relativo à frequência da leitura dos contadores:

$$\frac{\sum_{i=1}^C \text{intervalo}_{\leq 60}}{C_{\text{med}} \times 6}$$

Em que:

$\text{intervalo}_{\leq 60}$	Intervalo entre leituras consecutivas em que o número de dias é igual ou inferior a 60. Só são considerados os intervalos em que a data de início do intervalo ocorre no ano gás em análise.
C	Número de contadores com contrato de fornecimento nesse ano gás, mesmo que o contrato não tenha vigorado durante todo o ano gás.
C_{med}	Média aritmética simples do número de contadores no final do ano gás e o número de contadores no início do ano gás.

Este indicador aplica-se aos operadores das redes de distribuição e considera as leituras dos contadores dos clientes domésticos e pequenas empresas. O actual RQS não define um padrão para este indicador geral.

A aplicação deste indicador geral revelou-se complexa, uma vez que exigia informação que as empresas não estavam preparadas para registar. Torna-se, por isso, desejável alterar a definição deste indicador geral, no sentido de facilitar a sua aplicação pelas empresas e permitir uma mais fácil compreensão por parte dos consumidores.

A ERSE propõe que:

11. O actual indicador geral relativo a leitura de contadores seja substituído por um outro, denominado “Frequência da leitura dos contadores”, definido da seguinte forma:

$$\frac{\text{número anual de leituras com intervalo igual ou inferior a 64 dias}}{\text{número total anual de leituras}}$$

Este indicador permitirá avaliar de forma mais simples o desempenho dos operadores de redes para obter leituras dos contadores. A definição dos 64 dias de intervalo prende-se com a possibilidade máxima da ocorrência de feriados e fins-de-semana sequenciais. Recorde-se que o RRC estabelece que o intervalo entre leituras não deve exceder os dois meses para as instalações de clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³ (n).

O artigo 38.º do RQS foi alterado em conformidade.

Esta definição de indicador simplifica também a recolha de informação: a cada leitura de um cliente é associado o número de dias que a separa da leitura anterior, independentemente da leitura anterior ter ou não ocorrido no mesmo ano gás.

Com a formulação proposta para este indicador e considerando a experiência recolhida nesta matéria, considera-se existirem condições para definir um padrão para este indicador. A definição do padrão deve ter em conta que existem situações em que a empresa tem dificuldade em aceder ao contador, designadamente quando os contadores se encontram no interior das habitações (essencialmente em Lisboa) ou quando a entrada nos edifícios não é possível, mesmo estando os contadores instalados em zona comum.

A ERSE propõe que:

12. Sem prejuízo do regime estabelecido no RRC, a consagração de um padrão de 98% para o indicador geral de frequência da leitura dos contadores. Neste sentido foi alterada a redacção do artigo 38.º do RQS.

INFORMAÇÃO ADICIONAL

A informação adicional que é, actualmente, solicitada no RQS (Anexo II) às empresas consiste num histograma com a distribuição do número de clientes domésticos e pequenas empresas pelo intervalo máximo de leituras consecutivas por cliente, devendo as empresas considerar intervalos com duração de 30 dias.

Esta informação complementa o indicador agora proposto, na medida em que permite verificar a grandeza dos desvios em relação ao prazo de 64 dias. Deste modo, mantém-se a obrigação de envio desta informação, retirando-se a imposição de considerar intervalos com duração de 30 dias.

A ERSE propõe que:

13. A obrigação de registar e reportar esta informação seja reforçada, transferindo-se a sua referência do Anexo II para o corpo principal do Regulamento, nomeadamente no artigo 38.º do RQS. No Anexo II passam a constar somente as regras de construção do histograma, nomeadamente, a gama de dias que este deve abranger bem como a divisão mínima (um dia) entre classes do histograma.

LEITURAS FORNECIDAS PELOS CLIENTES

Considera-se ainda que deve ser clarificado no RQS que a comunicação da leitura por parte dos clientes às empresas é considerada uma leitura válida (artigo 152.º do RRC) e que deve ser considerada para o cálculo do indicador proposto.

Pretende-se com este procedimento diminuir a utilização de estimativas por parte das empresas, visto que estas constituem um motivo recorrente de reclamação. Acresce que esta prática promove a responsabilização e a participação dos clientes na comunicação de leituras e, indirectamente, na gestão dos seus consumos de gás natural.

5 RESPOSTA A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES

5.1 RESPOSTA A RECLAMAÇÕES

O RQS actual define um prazo máximo de resposta a reclamações de 20 dias úteis (indicador individual).

Este prazo é diferente do já consagrado para o sector eléctrico, 15 dias úteis, em razão da necessidade das empresas do sector do gás natural se adaptarem às exigências de regulação de um serviço público essencial. Da avaliação da qualidade de serviço prestada pelas empresas do gás natural, efectuada pela ERSE através designadamente do seu Relatório da Qualidade de Serviço, foi possível detectar que se registaram algumas dificuldades no cumprimento destes prazos. É necessário ainda garantir que o prazo de resposta a reclamações, ao qual está associado o pagamento de uma compensação pelo seu incumprimento, seja semelhante para clientes do sector eléctrico e do sector do gás natural. Todavia, de forma a permitir a adaptação das empresas e dos seus recursos propõe-se que o prazo de 15 dias úteis para resposta a reclamações inicie a sua vigência somente em 1 de Julho de 2012. Desta forma consagra-se um período de carência que se afigura adequado para as empresas se adaptarem e de acordo com as legítimas expectativas dos clientes.

A ERSE propõe que:

14. O prazo de resposta a reclamações seja alterado para 15 dias úteis, o qual iniciará a sua vigência em 1 de Julho de 2012. Até essa data, será aplicável o prazo de resposta actualmente em vigor, 20 dias úteis. Para este efeito, foram alteradas as redacções dos artigos 32.º, 33.º e 46.º do RQS.

5.2 RESPOSTA A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

DISTINÇÃO ENTRE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR TELEFONE E OUTROS

O Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, prevê que os pedidos de informação apresentados junto do *Call Center* devem ser respondidos de imediato ou, no caso de não ser possível, no prazo máximo de 3 dias úteis a contar do contacto inicial do utente.

A ERSE propõe que:

15. O RQS seja alterado em conformidade, de modo a distinguir os pedidos de informação realizados telefonicamente dos pedidos de informação apresentados por outros meios. Para dar cumprimento a esta disposição legal, é proposta a alteração do artigo 30.º do RQS.

VERIFICAÇÃO DO DECRETO-LEI N.º 134/2009 (CALL CENTER)

O Decreto-Lei n.º 134/2009 define que a sua fiscalização compete ao regulador sectorial. Desta forma, cabe à ERSE verificar o seu cumprimento pelas empresas reguladas, pelo que o RQS deverá passar a prever esta situação.

A ERSE propõe que:

16. A verificação do cumprimento do estabelecido no Decreto-Lei n.º 134/2009 seja uma matéria a considerar na realização de auditorias previstas no artigo 65.º.

DESAGREGAÇÃO DOS ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

A ERSE propõe que:

17. A informação prestada à ERSE pelas empresas sobre pedidos de informação seja desagregada por assuntos, por ordem decrescente de volume de pedidos. Neste sentido, são propostas alterações ao Anexo IV referente à informação a prestar à ERSE.

Esta alteração permitirá fazer um melhor acompanhamento da evolução do relacionamento entre as empresas e os seus clientes.

DEFINIÇÃO DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Propõe-se que seja introduzida uma definição de “pedido de informação” no Anexo II, de forma a evitar que sejam classificadas, pelas empresas, como pedidos de informação situações como a alteração do NIB ou mudança de morada de facturação, por exemplo. Pretende-se igualmente diminuir o risco de classificar reclamações como pedidos de informação, matérias com tratamento distinto no RQS. Recorde-se que enquanto a resposta a reclamações é tratada como um indicador individual, a resposta a pedidos de informação é um indicador geral.

Um pedido de informação é uma solicitação por parte do cliente à empresa, que não seja uma reclamação, e que impõe a necessidade de resposta por parte da empresa.

A ERSE propõe que:

18. Tendo em conta as alterações propostas sobre os pedidos de informação decorrentes do Decreto-Lei n.º 134/2009, que impõe maiores exigências no que concerne ao tempo de resposta a pedidos de informação colocados junto dos centros de atendimento telefónico centralizado, o padrão do indicador geral “Percentagem em que o tempo de resposta a pedidos de informação escritos é inferior ou igual a 15 dias úteis” se altere de 100% para 98%. Neste sentido, foi alterada a redacção do artigo 41.º do RQS.

6 AUDITORIAS

O RQS actual obriga os operadores de infra-estruturas e os comercializadores de último recurso grossista e retalhistas à realização de auditorias aos seus sistemas e procedimentos de recolha e de registo da informação sobre qualidade de serviço e às metodologias e critérios utilizados no cálculo dos indicadores de qualidade. Estas auditorias devem ser realizadas por entidades externas e independentes em intervalos máximos de 2 anos.

No sector eléctrico, a ERSE iniciou no final de 2008 uma nova abordagem no acompanhamento das acções de auditoria desenvolvidas pela empresa, a qual se tem revelado proveitosa para as entidades envolvidas, nomeadamente na clarificação e interpretação das obrigações decorrentes do regulamento de qualidade de serviço deste sector. Esta nova abordagem seguida pela ERSE é igualmente justificada pela importância destas auditorias na verificação do cumprimento do RQS e para a credibilidade da informação de qualidade de serviço disponibilizada pelas empresas.

A ERSE propõe que:

19. A ERSE desempenhe um papel de maior proximidade no acompanhamento das auditorias das empresas aos seus sistemas e procedimentos relativos à qualidade de serviço do sector do gás natural. Esta maior proximidade pode ser conseguida através da consulta prévia à ERSE nas fases de elaboração do caderno de encargos e de selecção das entidades auditoras, bem como através do acompanhamento pela ERSE das diversas etapas do processo de auditoria. Tendo em vista consagrar esta nova abordagem, é proposta a alteração de redacção do actual artigo 64.º do RQS que remete a definição do âmbito das auditorias e dos critérios de selecção dos auditores para as regras que se propõe venham a ser estabelecidas no RRC.

7 UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O relacionamento comercial entre os prestadores de serviço e os seus clientes pode beneficiar com uma adequada utilização das tecnologias de informação e comunicação, designadamente o correio electrónico e as mensagens para o telemóvel (SMS). A utilização destas ferramentas pode contribuir para melhorar o nível de comunicação com os clientes, evitando situações de conflito e de ineficiência decorrentes da falta de comunicação entre as partes. No sector do gás natural, estas ferramentas de comunicação poderão ser utilizadas em diversas situações, quer pelos operadores de redes, quer pelos comercializadores, permitindo uma melhoria do relacionamento comercial com os seus clientes.

A ERSE propõe que:

20. A utilização dos serviços de correio electrónico ou de mensagens curtas (SMS) para confirmação de agendamentos, comunicação de interrupções de fornecimento, prestação de informação sobre existência de dívida, comunicação de leituras, etc. Adicionalmente, este tipo de tecnologias permite o registo das comunicações, o que poderá ser útil na mediação de conflitos entre os consumidores e os prestadores de serviço.

O RQS foi alterado em conformidade no seu artigo 44.º. Também o RRC contém disposições neste sentido relativamente às interrupções de fornecimento.

8 OUTRAS ALTERAÇÕES REGULAMENTARES

8.1 TIPOLOGIA DE CLIENTES

O actual RQS considera as seguintes definições:

- Cliente – pessoas singular ou colectiva que compra gás natural para consumo próprio.
- Cliente doméstico – cliente que compra gás natural para uso não profissional ou comercial.
- Pequena empresa – cliente não doméstico com consumo anual igual ou inferior a 10 000 m³ (n).

O conceito de “pequena empresa” foi introduzido no RQS em vigor devido à necessidade de distinguir as instalações que, embora com um consumo anual inferior a 10 000 m³ (n), devem ser objecto de um tratamento específico em termos de qualidade de serviço. Tal tratamento encontra justificação na elevada dependência destas actividades do fornecimento de gás natural (ex. restaurantes, padarias). Para estes clientes o tratamento comercial (ex. modalidades de atendimento) é semelhante ao estabelecido para os clientes domésticos, embora se garantam algumas das características associadas a tratar-se de um serviço muito dependente do abastecimento de gás, designadamente um tempo de restabelecimento mais curto do que para os clientes domésticos.

A experiência de aplicação do RQS veio demonstrar que o conceito de “Pequena empresa” teve dificuldades de aplicação pela necessidade de alterações ao nível dos procedimentos e sistemas informáticos das empresas, pelo que se propõe harmonizar a terminologia com a prevista no Regulamento de Relações Comerciais.

Tendo em conta o exposto, nesta proposta de revisão do RQS foi eliminado o conceito de “pequena empresa”, mantendo-se somente a distinção entre “doméstico” e “não doméstico” quando considerada fundamental. Nas restantes situações optou-se por associar o tipo de cliente ao consumo anual, ficando o tratamento desta matéria harmonizado com o RRC.

Em síntese, as classes de clientes propostas são as seguintes:

- Clientes domésticos;
- Clientes não domésticos com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³ (n);
- Clientes não domésticos com consumo superior a 10 000 m³ (n) e inferior a 2 milhões m³ (n);
- Clientes não domésticos com consumo igual ou superior a 2 milhões m³ (n), designados por grandes clientes.

Neste sentido, é proposta a alteração do artigo 3.º do actual RQS e a eliminação das referências a “pequenas empresas” do texto do regulamento.

8.2 INDICADORES DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO DO TERMINAL DE GNL E DO ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO

O RQS em vigor estabelece indicadores gerais de continuidade de serviço para cada um dos operadores das infra-estruturas com o objectivo de caracterizar e avaliar o seu desempenho perante as outras infra-estruturas e utilizadores.

O acompanhamento da aplicação do RQS durante os anos gás 2007-2008 e 2008-2009, nomeadamente a análise da informação trimestral e anual prestada pelo operador de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL e pelos operadores do armazenamento subterrâneo, levam a questionar quanto à necessidade de alteração de alguns indicadores existentes.

A ERSE solicita opiniões sobre alterações aos indicadores da alínea e) e f) do n.º 1 do artigo 12.º e do n.º 1 do artigo 13.º, com o objectivo de melhorar a caracterização e a avaliação do desempenho dos operadores do terminal de GNL e do armazenamento subterrâneo perante os diversos utilizadores das suas infra-estruturas.

8.3 ACÇÕES DE RECONVERSÃO E ACÇÕES DE RENOVAÇÃO DAS REDES

A rede da LisboaGás diferencia-se pelo facto de ser uma rede que, na sua génese, foi projectada e construída para fornecimento de gás de cidade. As restantes redes são de construção recente, tendo sido projectadas e construídas para fornecimento de gás natural.

Conciliando a idade da rede e a sua constituição, a rede de LisboaGás pode estar sujeita a um maior número de interrupções, quer por necessidade de manutenção quer por necessidade de realizar trabalhos de reconversão e renovação da mesma.

Por esse motivo, em 2006, aquando da elaboração do RQS actualmente em vigor, considerou-se importante tratar de forma diferenciada o operador da rede de distribuição LisboaGás, com o estabelecimento de padrões associados aos indicadores gerais diferentes dos estabelecidos para as restantes redes.

A este respeito, torna-se necessário diferenciar os referidos tipos de intervenção nas redes:

- As acções de reconversão consistem em intervenções nas redes concebidas para serem abastecidas por gás de cidade para passarem a ser abastecidas por gás natural.
- As acções de renovação consistem na substituição de troços de tubagem que, pela sua antiguidade, características ou estado de conservação se consideram obsoletos ou próximos do final do período de vida útil.

Actualmente, e segundo a própria Lisboagás, já não se realizam acções de reconversão de redes. Por outro lado, o acompanhamento referente à caracterização da qualidade de serviço, realizado pela ERSE nos anos gás 2007-2008 e 2008-2009, com base na informação prestada pelo operador da rede de distribuição Lisboagás, permitiu concluir que actualmente ainda se realizam intervenções motivadas por renovação na rede deste operador que evidenciam a necessidade de se continuar a tratar a Lisboagás de forma particular, com padrões diferenciados.

O n.º 3 do artigo 16.º do RQS em vigor estabelece o envio anual à ERSE de um relatório onde deverão ser descritas e caracterizadas as acções de reconversão das redes, nomeadamente no que respeita ao seu comprimento e ao número de clientes abrangidos, com o objectivo de fundamentar qualitativamente os indicadores determinados pela Lisboagás.

A ERSE propõe que:

21. No n.º 3 do artigo 16.º seja substituído o termo “reconversão” por “renovação” e no n.º 2 do artigo 3.º seja introduzida a definição de “renovação da rede”. Esta alteração tem por objectivo esclarecer a diferença entre reconversão e renovação da rede e adequar o regulamento à situação actual da rede da Lisboagás.

8.4 CLASSES DE INTERRUPTÃO CONSOANTE AS CAUSAS

A ERSE propõe que:

22. No quadro que consta do n.º 1 do artigo 10.º do actual RQS, a classe de interrupções “Não controlável Prevista” abrangia, incorrectamente, a causa “razões de segurança”. Esta causa de interrupções deve ser classificada como “Não controlável Acidental”. Esta alteração ao RQS visa, assim, corrigir um lapso há muito identificado.

8.5 PRECISÃO DE TERMINOLOGIA - DENSIDADE RELATIVA

A ERSE propõe que:

23. Na alínea b) do n.º 3 do artigo 18.º do actual RQS propõe-se a alteração da característica do fornecimento do gás natural densidade por densidade relativa, pretende precisar a característica em causa.

8.6 CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR

O RQS em vigor estabelece que os casos fortuitos ou de força maior são aqueles que reúnam as características de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade face às boas práticas ou regras técnicas aplicáveis e obrigatórias. O RQS estabelece ainda que estas situações são excluídas do cálculo dos indicadores de qualidade de serviço.

Apesar da definição deste tipo de eventos ser ampla, o RQS só prevê procedimentos a adoptar na ocorrência de casos fortuitos ou de força maior para os operadores das infra-estruturas. Tal facto poderia levar à conclusão que somente ocorrem casos fortuitos ou de força maior nas infra-estruturas, sem prejuízo do que decorra da lei geral. No entanto, podem verificar-se casos fortuitos ou de força maior em qualquer actividade, desde que respeitem as condições previstas no artigo 65.º do actual RQS.

A ERSE propõe:

24. A clarificação do texto regulamentar, no sentido de prever a possibilidade de ocorrência de casos fortuitos ou de força maior com incidência nas actividades dos comercializadores de último recurso que se enquadrem nas situações de exclusão do pagamento de compensações.

Face ao exposto, foram propostas as alterações ao artigo 51.º e ao artigo 66.º do actual RQS.

8.7 AVALIAÇÃO DA ENTREGA DAS COMUNICAÇÕES POSTAIS ENVIADAS AOS CLIENTES

Os clientes alegam com frequência não terem recebido facturas ou avisos de corte enviados pelas empresas através do correio. Tal situação tem suscitado diversas reclamações junto da ERSE. Habitualmente as empresas, quando confrontadas com estas situações, remetem a responsabilidade da falha para os serviços postais pelo que estas situações não têm, habitualmente, resoluções fáceis. Acresce que o cliente é confrontado com a impossibilidade de verificar no caso concreto o que sucedeu à sua correspondência quando a mesma, de facto, não lhe é entregue.

A exigência do registo da correspondência, mesmo que se restringisse aos avisos de interrupção, não é economicamente eficiente, nem justo que este custo seja suportado por todos os consumidores, através das tarifas, em particular para os clientes que pagam a factura atempadamente ou aderem a modalidades de pagamento eventualmente menos onerosas e com menores riscos de extravio de informação.

A ERSE propõe que:

25. Face à importância desta matéria na satisfação dos clientes, à necessidade de reduzir a conflitualidade associada a este assunto, bem como ao interesse em reunir informação objectiva que possa permitir às empresas a introdução de melhorias no funcionamento deste canal de comunicação, a introdução no RQS da obrigatoriedade das empresas realizarem um estudo bienal de avaliação do grau de entrega da correspondência aos seus clientes. Neste sentido foi introduzido um novo artigo no RQS (artigo 53.º).

É expectável ainda que este estudo possa contribuir para um melhor conhecimento dos factos que geram as dificuldades de recepção e cobrança atempada das facturas.

8.8 PUBLICAÇÃO DE INFORMAÇÃO NA INTERNET

Pretende-se que os comercializadores, os comercializadores de último recurso retalhista e o comercializador de último recurso grossista passem a disponibilizar obrigatoriamente informação na Internet sobre os valores do PCS, os factores de conversão de metros cúbicos para kWh e os factores de correcção de pressão, temperatura e volume que utilizam para cálculo da energia a facturar aos seus clientes.

Com esta proposta de alteração pretende-se melhorar o nível de informação e permitir a explicação mais detalhada sobre estes temas aos consumidores, uma vez que existem, actualmente, diversas reclamações relacionadas com estes temas que evidenciam falta de informação sobre esta matéria que assume complexidade elevada.

A ERSE considera de vital importância a qualidade e actualidade da informação a disponibilizar através das páginas na Internet dos operadores das redes, comercializadores e comercializadores de último recurso. Assim, de forma a garantir a qualidade desta ferramenta de comunicação essencial, a ERSE prevê a publicação de Recomendações, nos termos previstos pelo RRC, sobre o conteúdo das páginas da Internet das empresas prestadoras de serviços essenciais no sector do gás natural.

A ERSE propõe que:

26. A obrigatoriedade de apresentação de informação na Internet sobre os valores dos factores de conversão e de correcção e a sua explicação. Neste sentido foi alterada a redacção do artigo 27.º do RQS.

Por outro lado, para melhor clarificar o âmbito de aplicação do RRC e do RQS, considerou-se mais adequado que a obrigação dos comercializadores disporem de página na Internet seja prevista no RRC, propondo-se assim eliminação do número 1 do artigo 27.º do RQS.

8.9 PRAZO DE PAGAMENTO DE COMPENSAÇÕES

A ERSE propõe:

27. A alteração do artigo 49.º do RQS em vigor com o objectivo de clarificar que só estão obrigados ao pagamento de compensações os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso. Os comercializadores de mercado são obrigados unicamente a transferir a compensação do operador para o cliente e efectuar o pagamento das compensações devidas pelo cliente ao operador de rede.

Para além da indicação na factura, de modo a melhorar o nível de informação dos consumidores sobre o pagamento de compensações, a ERSE considera desejável que os operadores de rede e os comercializadores de último recurso retalhistas utilizem meios expeditos de comunicação para informar sobre o pagamento de compensações (ex. correio electrónico ou SMS).

8.10 CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

O RQS prevê a existência de clientes com necessidades especiais, designadamente os clientes com limitações nos domínios da visão, da audição, da comunicação oral e do olfacto (incluindo, neste último caso, as situações em que um membro do agregado familiar do cliente possua essa limitação), prevendo a possibilidade destes efectuarem o seu registo como clientes com necessidades especiais junto do seu comercializador. Todavia, os registos efectivos de clientes com necessidades especiais apresentam ainda um número reduzido.

Sugere-se que os operadores de redes de distribuição e os comercializadores reforcem os contactos com as entidades oficiais e associações de pessoas com necessidades especiais, no sentido de perceber quais os melhores meios e formatos de comunicação com estes clientes, com vista a alargar a base de clientes registados. Outro dos objectivos será definir os canais de relacionamento comercial e os suportes de comunicação mais adequados consoante as necessidades destes clientes.

A designação do Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência que constava do artigo 57.º foi actualizada para Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P..

8.11 RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Os relatórios da qualidade de serviço das empresas são ferramentas de comunicação com o cliente e uma oportunidade de este poder informar-se sobre os seus direitos e ganhar uma consciência crítica sobre o desempenho das empresas do sector do gás natural com as quais se relaciona. Considera-se, por isso, que a sua divulgação deve ser melhorada, nomeadamente através do alargamento a outros

meios como o envio anual de uma brochura contendo as conclusões principais e os indicadores de qualidade de serviço ou a referência na factura da publicação do relatório.

8.12 INFORMAÇÃO A PRESTAR PELAS EMPRESAS NÃO OBRIGADAS À SEPARAÇÃO DE ACTIVIDADES

Existem determinados indicadores que são aplicáveis tanto à actividade de operação de redes como à actividade de comercialização de último recurso, tais como: atendimento telefónico, atendimento presencial, resposta a pedidos de informação e resposta a reclamações.

A ERSE propõe que:

28. As empresas que acumulam as funções de operação de rede e de comercialização de último recurso façam a separação dos indicadores para cada uma das actividades, facilitando assim a comparação com outras empresas de maior dimensão obrigadas à separação jurídica destas actividades e permitindo a divulgação de uma informação mais completa junto dos diversos agentes no mercado. Acresce que a partir do próximo dia 1 de Janeiro todos os clientes passam a poder escolher livremente o seu comercializador de gás natural, podendo assim o cliente distinguir as actividades de natureza técnica da responsabilidade do operador da rede de distribuição e as actividades de natureza comercial dos comercializadores ou comercializadores de último recurso retalhistas com quem o cliente contrate o fornecimento de gás natural.

Neste sentido, propõe-se alterar o Anexo I do RQS de modo a garantir a separação referida.

9 REGIME TRANSITÓRIO

Algumas das propostas agora efectuadas obrigam a alterações de procedimentos por parte das empresas, pelo que é adequado que exista um regime transitório para permitir a adaptação das empresas à nova regulamentação. Encontram-se nesta situação as seguintes propostas de alteração para as quais se propõe que a sua vigência tenha início a 1 de Julho de 2010:

- Estudo anual do grau de entrega da correspondência.
- Visita combinada.
- Informação adicional à ERSE sobre activação de fornecimento.
- Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.
- Novos indicadores e padrões.
- Auditorias.

No que respeita ao indicador relativo ao prazo de resposta a reclamações, consagra-se um regime transitório até 1 de Julho de 2012, data em que entrará em vigor o prazo de 15 dias úteis de resposta a reclamações.

O regime transitório será consagrado numa norma transitória a incluir no artigo 72.º.

ANEXO

IDENTIFICAÇÃO DOS ARTIGOS ALTERADOS

Artigos alterados (numeração RQS 2008)	Artigos eliminados (numeração RQS 2008)	Artigos acrescentados (numeração RQS 2009)
3.º		53.º
10.º		72.º
16.º		
18.º		
23.º		
25.º		
26.º		
27.º		
28.º		
30.º		
32.º		
33.º		
35.º		
36.º		
37.º		
38.º		
39.º		
40.º		
41.º		
43.º		
44.º		
45.º		
46.º		
47.º		
49.º		
50.º		
51.º		
54.º		
56.º		
57.º		
59.º		
64.º		
66.º		
Anexo I		
Anexo II		