

QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL 2021



QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A ERSE é responsável pela regulação do setor energético.

Para além da regulamentação,
através do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS),
a ERSE monitoriza os níveis de desempenho
dos operadores de rede de distribuição e dos comercializadores
na prestação de serviços aos clientes,
e fiscaliza o cumprimento das regras.



O que é a Qualidade de Serviço Comercial?

É a qualidade no relacionamento comercial dos operadores de redes e dos comercializadores com os clientes. Abrange temas como: o atendimento presencial e telefônico, a resposta a reclamações e a pedidos de informação, a leitura de contadores ou a prestação de serviços nas instalações dos clientes. Inclui ainda questões referentes a clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.



Atendimento

O atendimento, presencial ou telefónico, prestado aos clientes pelos respetivos comercializadores e operadores de rede de distribuição é um eixo fundamental na relação entre estes. É avaliado através de indicadores relativos aos tempos de espera.



Atendimento presencial

O atendimento presencial é avaliado através de um indicador geral que se aplica a cada centro de atendimento monitorizado.

Em 2021, os valores do indicador do atendimento presencial evidenciam um bom desempenho das empresas. Como verificado

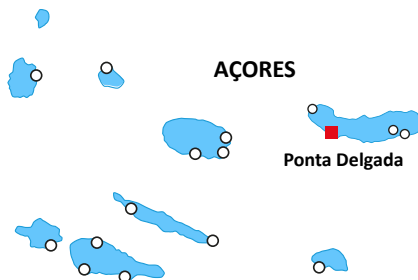
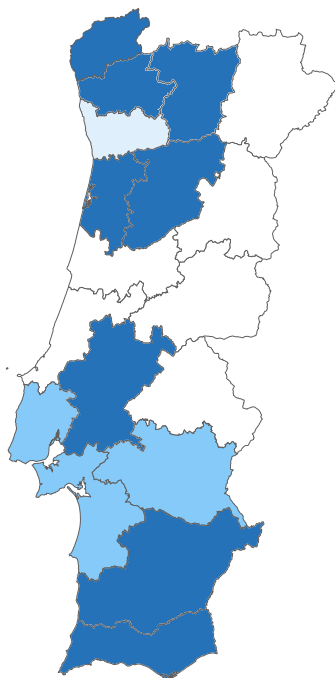
no mapa, a maioria dos centros de atendimento tem um tempo de espera igual ou inferior a 20 minutos.

Atendimento presencial no território nacional – Operador de rede –

(eletricidade e gás)

Distrito/Região	Percentagem de tempos até 20 minutos
Aveiro	98,79%
Beja	100,00%
Braga	100,00%
Évora	96,88%
Faro	100,00%
Lisboa	96,18%
Porto	90,69%
Região Autónoma da Madeira	97,00%
Região Autónoma dos Açores	95,04%
Santarém	100,00%
Setúbal	97,90%
Vila Real	98,72%
Viseu	99,28%

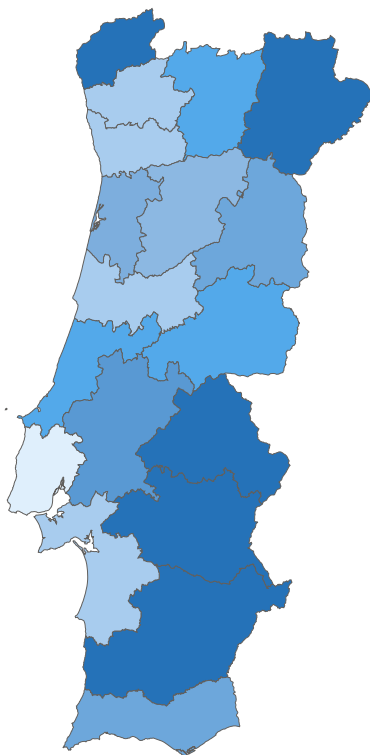
Total **96,13%**



Nota: nas regiões a branco não há centros de atendimento dos ORD com monitorização de tempos de espera.

Atendimento presencial em Portugal continental - comercializadores

Distrito/Região	Percentagem de tempos até 20 minutos
Aveiro	94,91%
Beja	99,21%
Braga	91,88%
Bragança	99,92%
Castelo Branco	97,23%
Coimbra	92,19%
Évora	99,97%
Faro	94,98%
Guarda	95,64%
Leiria	97,16%
Lisboa	89,08%
Portalegre	99,87%
Porto	92,15%
Santarém	96,49%
Setúbal	93,84%
Viana do Castelo	99,65%
Vila Real	97,31%
Viseu	94,27%
Total	92,24%



Atendimento telefónico comercial



O atendimento telefónico comercial é disponibilizado pelos comercializadores e pelos operadores de redes de distribuição.

Em 2021, a maioria das empresas cumpriu o padrão do indicador previsto no RQS referente ao tempo de espera (85%). Porém, dado o contexto pandémico, existiram clientes a quem a qualidade prestada ficou abaixo do pretendido. As empresas a vermelho nos gráficos não conseguiram cumprir o padrão.

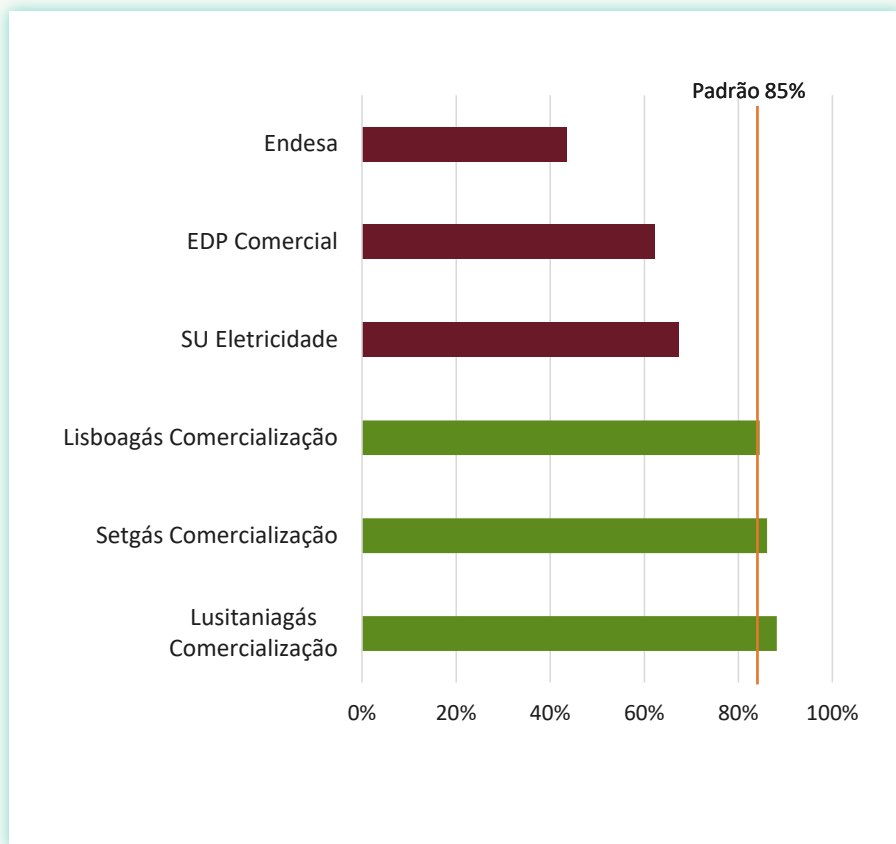


Em 2021, a maioria das empresas cumpriu o padrão do indicador previsto no RQS (85%)



Atendimento telefónico comercial

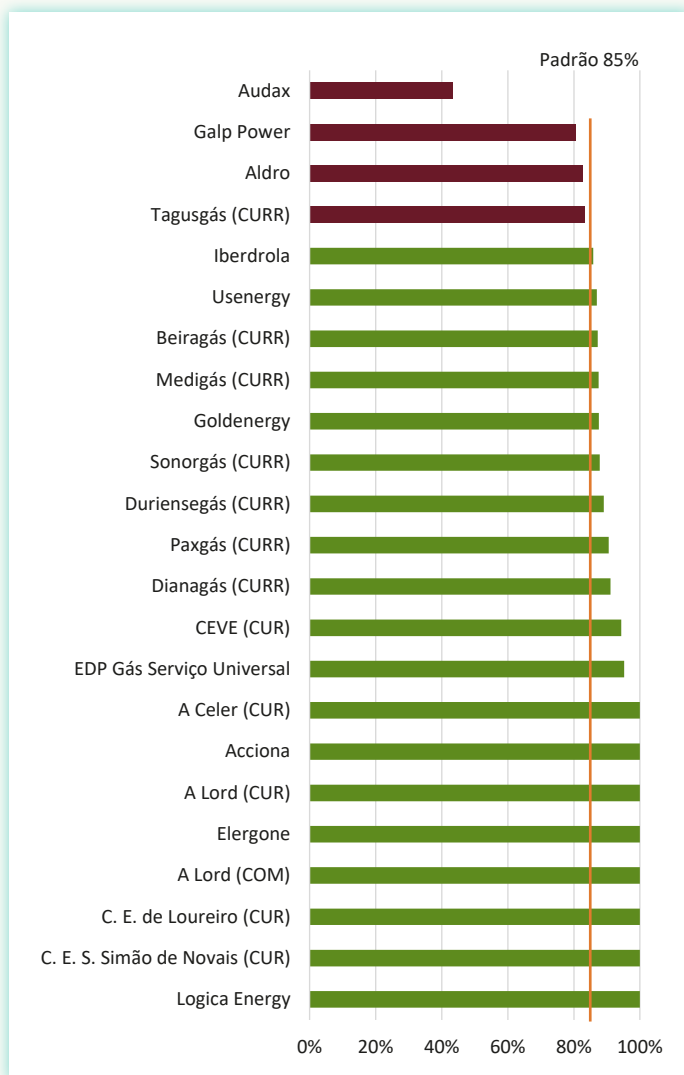
Indicador do atendimento telefónico comercial
(Comercializadores com mais de 60 000 clientes)



Atendimento telefónico comercial



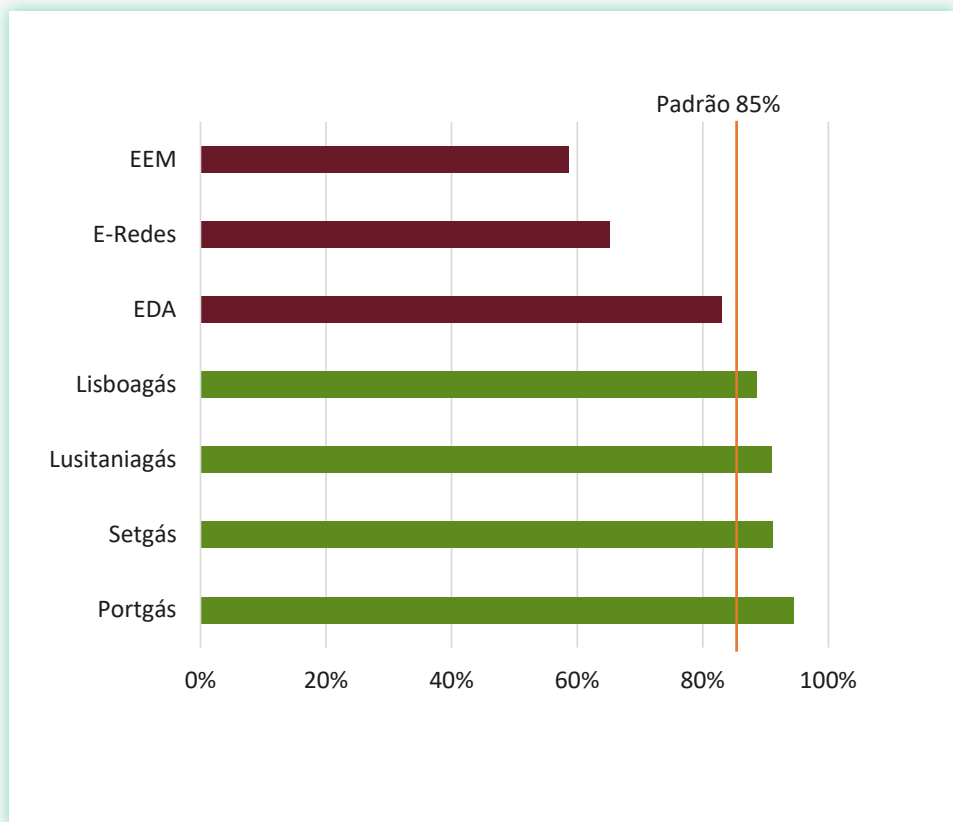
Indicador do atendimento telefónico comercial
(Comercializadores com menos de 60 000 clientes)





Atendimento telefónico comercial

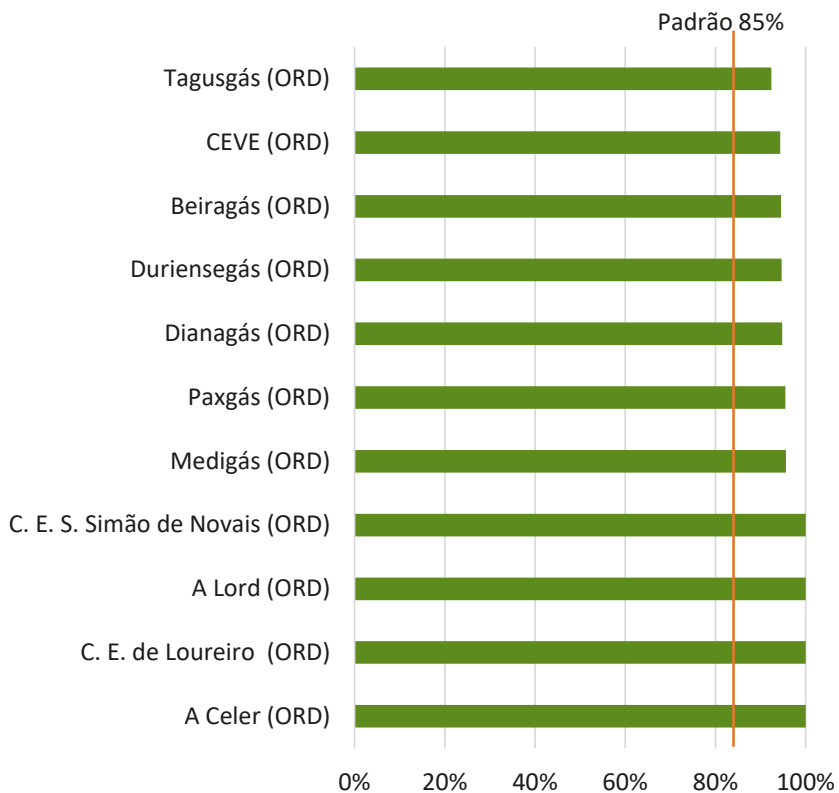
Indicador do atendimento telefónico comercial
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



Atendimento telefónico comercial



Indicador do atendimento telefónico comercial
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Reclamações

As reclamações são um tema que se reveste de grande importância para os consumidores.

O RQS estipula que os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem responder a todas as reclamações que lhes sejam dirigidas, independentemente da forma de apresentação.

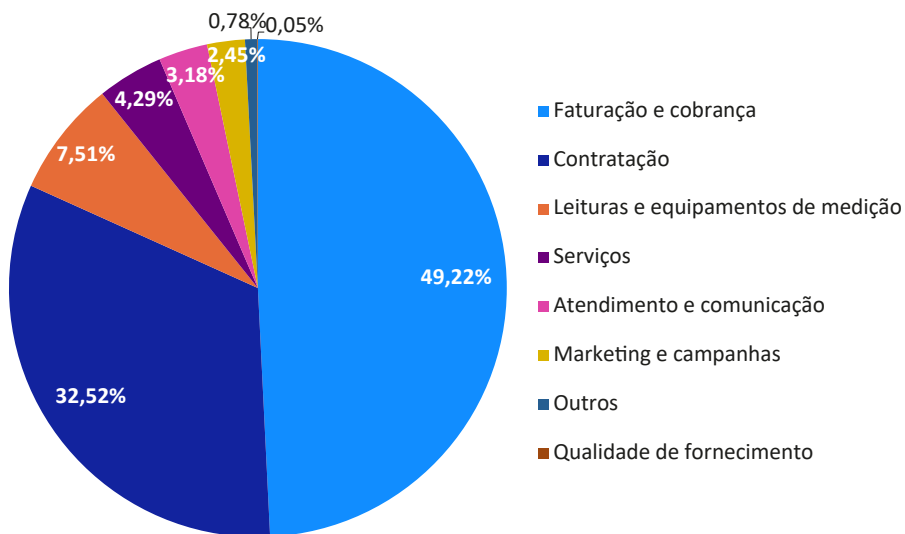


As reclamações são um tema que se reveste de grande importância para os consumidores.

Reclamações



Temas de Reclamações apresentadas aos comercializadores

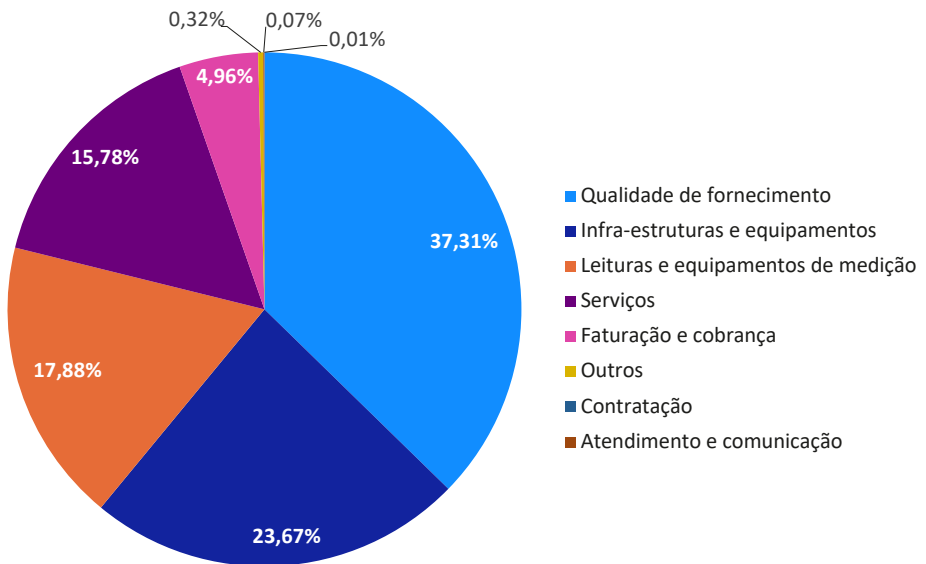


O tempo médio de resposta foi de 7,7 dias úteis para os comercializadores.

O RQS estipula um prazo de resposta nunca superior a 15 dias úteis.

Reclamações

Temas de Reclamações apresentadas aos Operadores de Rede de Distribuição



O tempo médio de resposta foi 7,3 dias úteis para os operadores de redes de distribuição.

O RQS estipula um prazo de resposta nunca superior a 15 dias úteis.

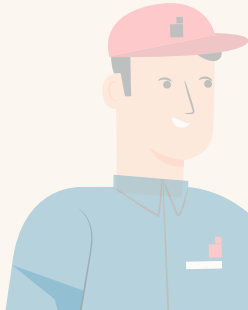


Visita combinada

O operador da rede de distribuição realiza visitas combinadas quando tem necessidade de se deslocar à instalação do cliente. O agendamento é feito entre o cliente e o respetivo comercializador, definindo um intervalo máximo de 2h30m para o início da visita.

Caso o cliente não se encontre na instalação é devida uma compensação ao ORD no valor de 20 €. Existe também a possibilidade de desmarcar ou reagendar a visita até às 17h do dia útil anterior e nesse caso não existe direito a compensação.

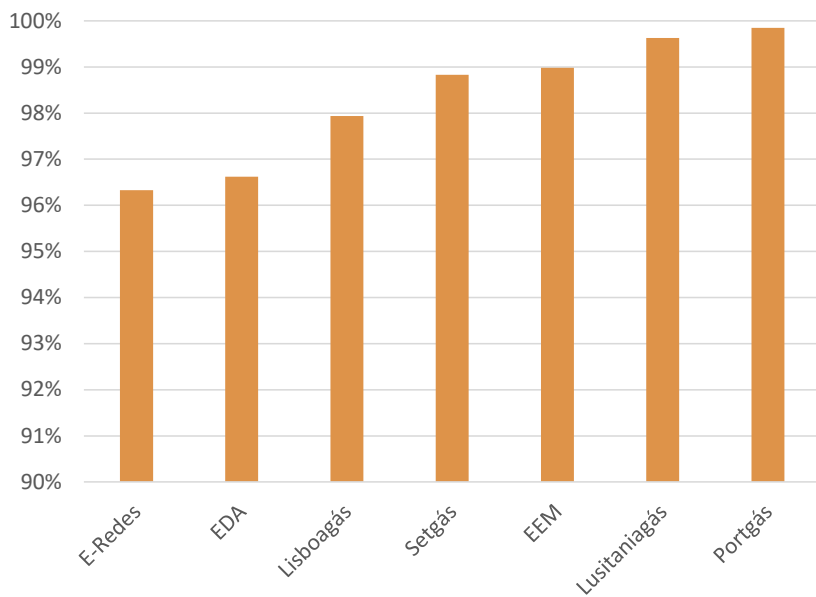




Visita combinada



Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



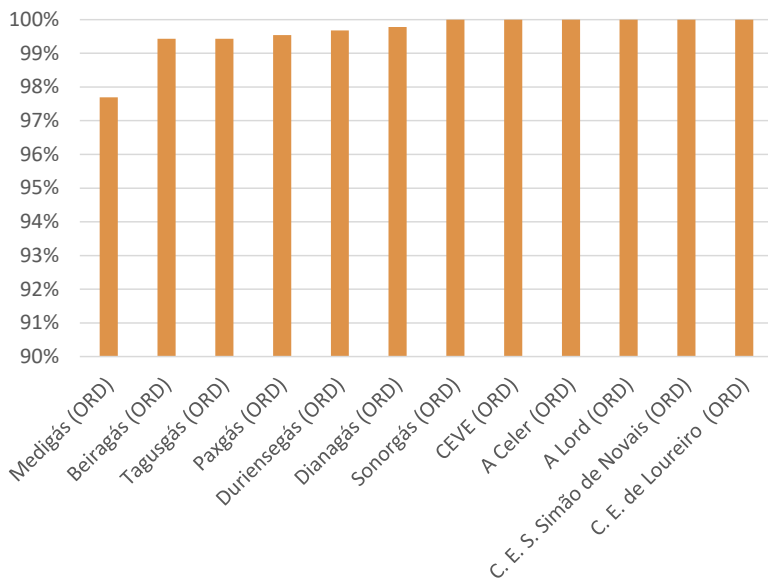
Nota: escala de 90% a 100%



Visita combinada



Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



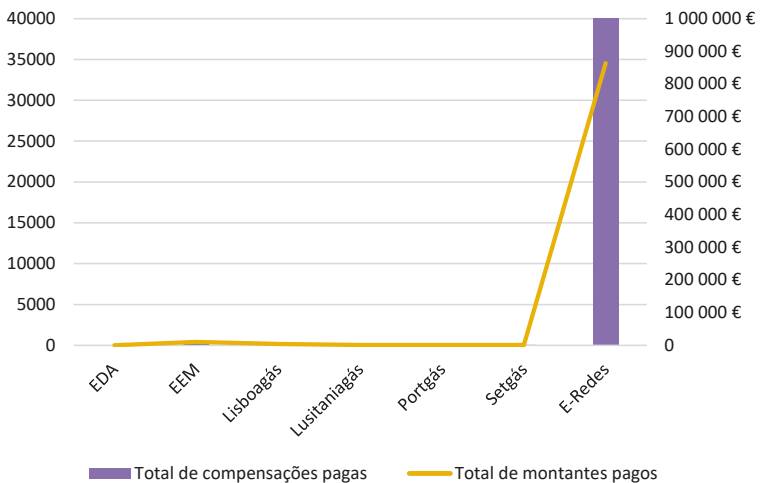
Nota: escala de 90% a 100%

Na grande maioria dos casos, as empresas cumprem os intervalos acordados nas visitas combinadas.

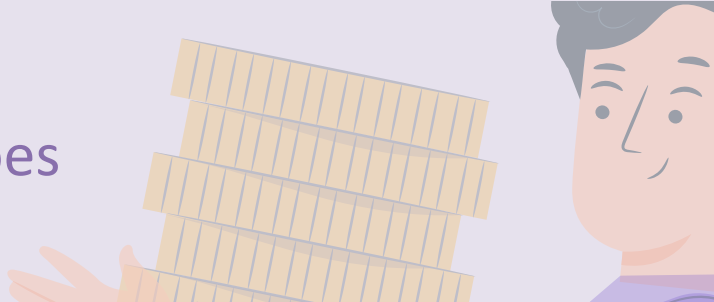
Compensações

Quando há incumprimentos de obrigações individuais devem ser pagas compensações.

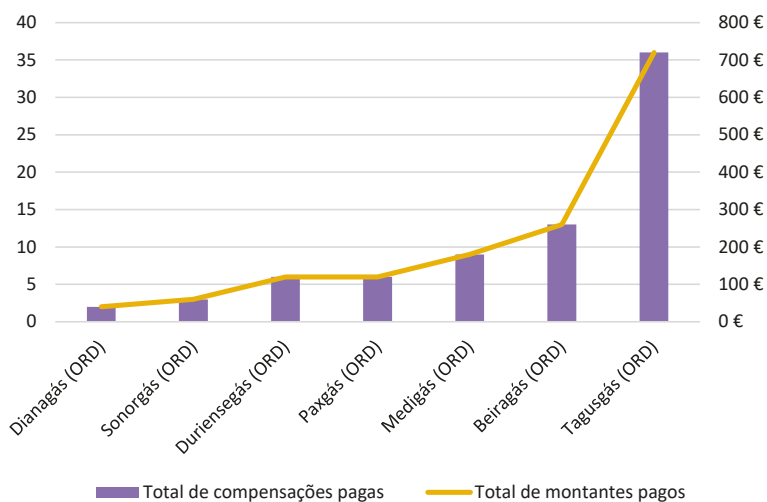
Número total de compensações pagas e respetivos montantes (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



Compensações

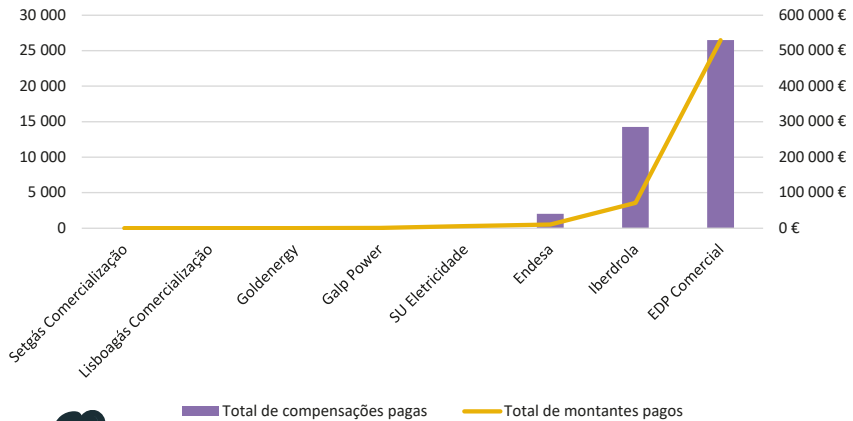


Número total de compensações pagas e respetivos montantes
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)

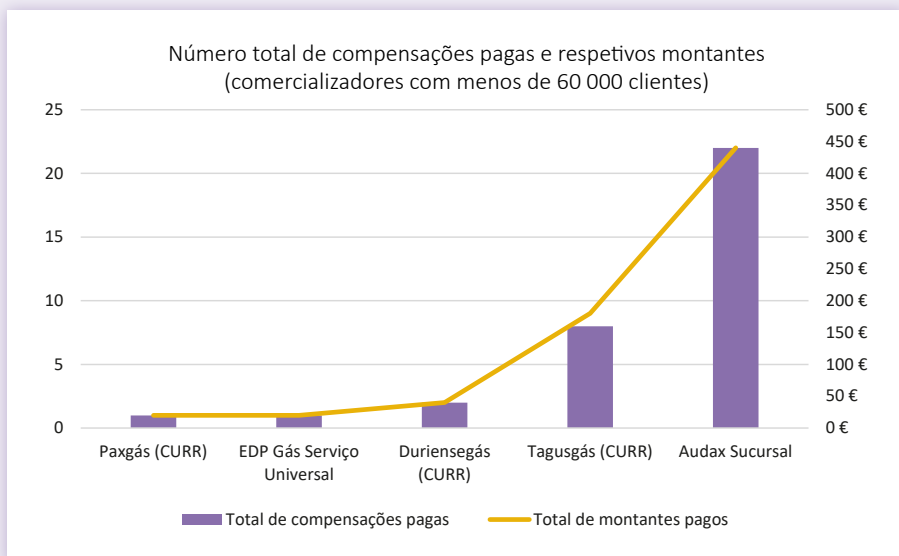
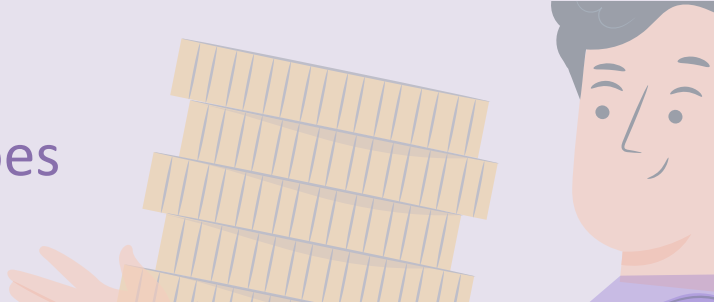


Compensações

Número total de compensações pagas e respetivos montantes
(comercializadores com mais de 60 000 clientes)

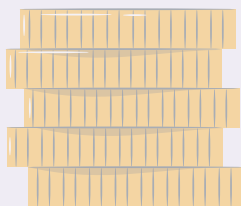


Compensações



Os ORD pagaram aos clientes 810 740 €
referentes a 40 537 compensações.

Os comercializadores pagaram
102 140 €, relativos a 6 778 compensações.



Clientes com necessidades especiais



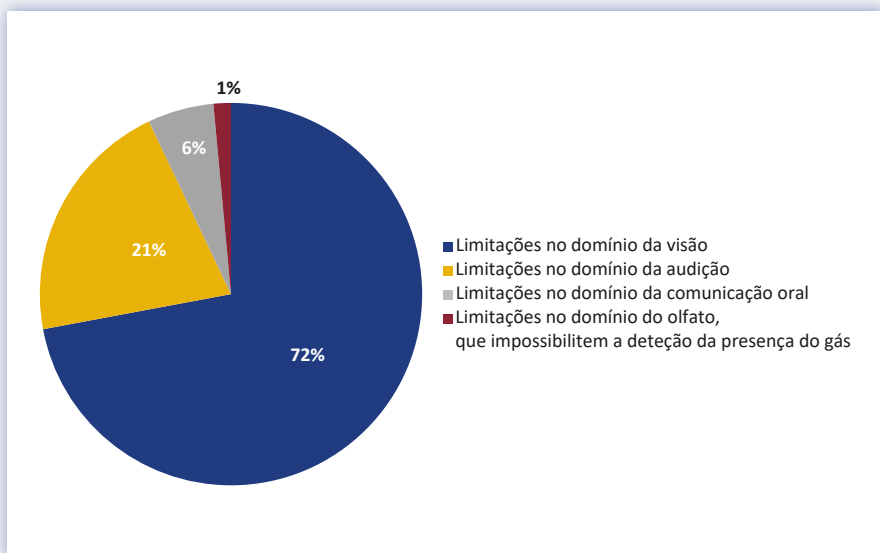
Consideram-se clientes com necessidades especiais aqueles com limitações no domínio da visão, da audição, da comunicação oral e, no âmbito do setor do gás, no domínio do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás, ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações.

Os comercializadores e operadores devem adotar as ações necessárias para garantir que o relacionamento comercial não é afetado pela limitação revelada pelo cliente.

Clientes com necessidades especiais



Proporção das categorias de clientes com necessidades especiais



Os clientes com limitações no domínio da visão representam a maior parcela do total de clientes com necessidades especiais.

HOSPITAL



Clientes prioritários

Clientes prioritários

Os clientes prioritários são aqueles para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica.

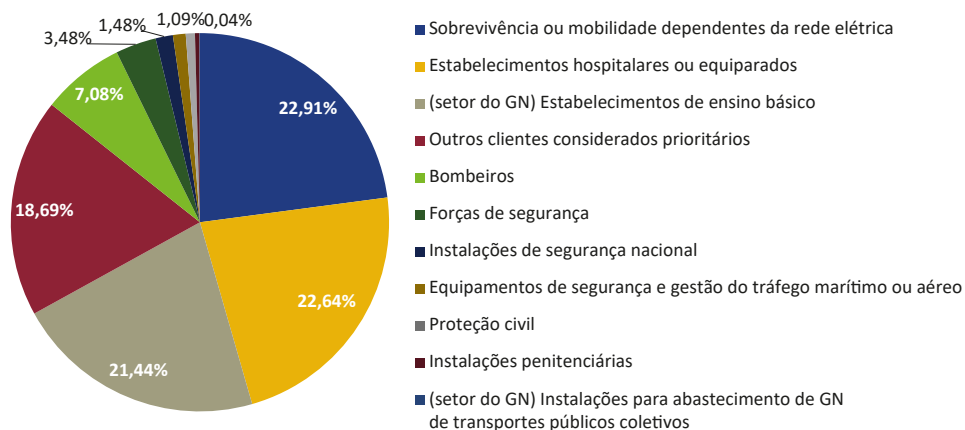
São também prioritárias as instalações que prestem serviços fundamentais e para as quais a interrupção do fornecimento provoca graves alterações ao seu funcionamento.



Clientes prioritários



Proporção das categorias de clientes prioritários



Verifica-se não haver uma categoria de clientes prioritários que se destaque claramente. Os ORD devem manter o registo atualizado de clientes prioritários atualizado de modo a que seja possível o restabelecimento mais rápido em caso de avaria ou o pré-aviso individualizado de interrupção de fornecimento (programado).



Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 – 3.º
1400- 113 Lisboa

Telefone: 213 033 200
e-mail: erse@erse.pt
www.erse.pt