

QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

19 - outubro - 2023



Agenda

Qualidade de serviço comercial

- Comunicação com o cliente
- Reclamações e Pedidos de Informação
- Serviços prestados nas instalações dos clientes
- Avaliação do desempenho - indicadores

Casos práticos



Clientes



Operadores de
Rede de
Distribuição
(ORD)



Comercializadores
(COM)



Agregadores
(Agreg)

Art.º 143.º do DL 15/2022

Agregadores (Agreg) – a entidade, que nos termos da lei,
consolida por agregação consumo e/ou produção de energia
elétrica ou gás

Comunicação com os clientes

Dever de informação

- RQS define lista de temas – artigos 45.º e 46.º
- ORD – interrupções por avaria na rede: quando solicitados devem dar informação sobre causas e hora prevista de restabelecimento
- COM e Agregadores – aconselhar sobre opções comerciais mais favoráveis a quem o solicite
- Todos – ter informação na internet e disponibilizar gratuitamente por escrito quando solicitados

Comunicação com os clientes

Meios de atendimento obrigatórios

Atendimento Presencial	ORD, Comercializadores de último recurso
Atendimento Telefónico	ORD, Comercializadores e Agregadores
Atendimento Escrito	ORD, Operadores de infraestruturas (ORT), Comercializadores e Agregadores

Tipos de atendimento telefónico

Comunicação de avarias (setor elétrico)

Comunicação de avarias e emergências (setor do gás)

Comunicação de leituras

Atendimento comercial

Comunicação com os clientes

Reclamações e pedidos de informação

- As entidades devem responder a **todas** as reclamações e pedidos de informação que lhes sejam dirigidos, independentemente da forma de apresentação
- Qualquer pessoa pode apresentar reclamação, independentemente, se é cliente ou não

Comunicação com os clientes

Reclamações – Alterações recentes

- As entidades devem responder por escrito às reclamações **recebidas por escrito**, bem como às reclamações para as quais o **reclamante solicite expressamente resposta por escrito**, independentemente do meio através do qual a reclamação foi apresentada.
- **A suspensão** (de ordens de interrupção relativas a faturação) **mantém-se nas situações em que é solicitada a intervenção da ERSE e até à resposta dada pela ERSE.**

Comunicação com os clientes

Prazos de resposta a reclamações

ORD

- 15 dias úteis

COM, CUR e
agregadores

- Prazo definido contratualmente com cada cliente – nunca superior a 15 dias úteis
- 15 dias úteis para reclamantes não clientes

Serviços prestados nas instalações dos clientes

Ativações e desativações – ORD

Ativações e desativações de fornecimento – capacidade de agendamento

- Disponibilidade de agenda para um dos três dias úteis seguintes

Ativações e desativações remotas – capacidade de realização

- 24 horas após indicação do comercializador – sem data preferencial
- 24 horas a partir da hora e data preferencial indicada
- Três horas após indicação do comercializador, se cliente tiver urgência

Serviços prestados nas instalações dos clientes

Visitas combinadas

ORD

- Início da visita dentro do intervalo de tempo combinado – máximo 2h30m

Cliente

- Estar presente no local durante o intervalo de tempo combinado, até à chegada do operador de rede de distribuição

Serviços prestados nas instalações dos clientes

Visitas combinadas – coordenação entre ORD e Entidade Inspetora (EIG)

Quando a ativação de fornecimento depender de inspeção prévia a efetuar por entidade inspetora de gás (EIG), a coordenação que garanta a presença em simultâneo do operador de rede e da entidade inspetora de gás pode ser efetuada do seguinte modo, cabendo ao cliente escolher entre as opções disponíveis:

Diretamente
pelo cliente

Pelo
comercializador
do cliente

Pelo operador
de rede de
distribuição

Os operadores das redes de distribuição no setor do gás devem disponibilizar um portal na internet que facilite a partilha de informações necessária a esta coordenação.

Serviços prestados nas instalações dos clientes

Restabelecimento do fornecimento após **interrupção ou redução de potência** por facto imputável ao cliente

COM, CUR

- 30 minutos para solicitar restabelecimento ao ORD

ORD
Restabelecimento
local

- Baixa tensão normal (elet.) ou consumidores (gás): 12 horas
- Restantes clientes: 8 horas
- Restabelecimento urgente: 4 horas (custo adicional)

ORD
Restabelecimento
remoto

- 3 horas para restabelecimentos urgentes
- 6 horas para os restantes restabelecimentos

Serviços prestados nas instalações dos clientes

Assistência técnica

Chegada ao local

- Clientes prioritários: até 2 horas
- Restantes clientes: até 4 horas

cliente pode solicitar que a assistência técnica seja realizada fora dos prazos previstos, devendo, nessas situações, a assistência técnica passar a ser tratada como visita combinada

O operador de rede de distribuição pode não realizar a assistência técnica nas situações em que comprovadamente tal não se justifique, cabendo-lhe o ônus da prova

Serviços prestados nas instalações dos clientes

Frequência de leituras locais - ORD

Objetivo: Leituras locais

- 3 em 3 meses – s. elétrico
- 2 em 2 meses – s. gás

Dificuldades

- Contadores inacessíveis
- Segundas habitações
- Lapsos nas moradas...

RQS: Leituras locais

- 96 dias entre leituras – s. elétrico
- 64 dias entre leituras – s. gás

Em 92% das leituras – s. elétrico

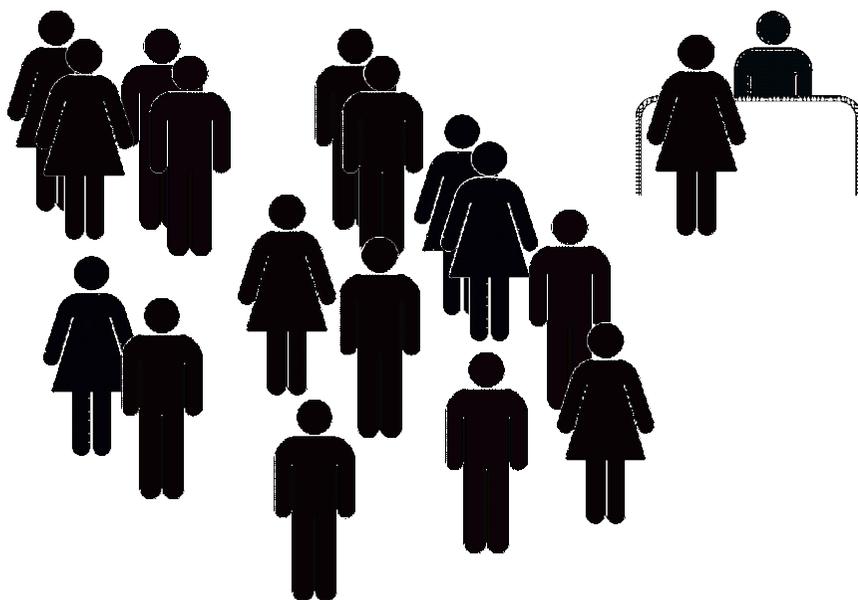
Em 98% das leituras – s. gás

- 96% se 15% dos contadores estiver no interior da habitação

Custos das leituras são pagos por todos!
Leituras dos clientes valem tanto como as dos ORD!

Avaliação do desempenho - Indicadores

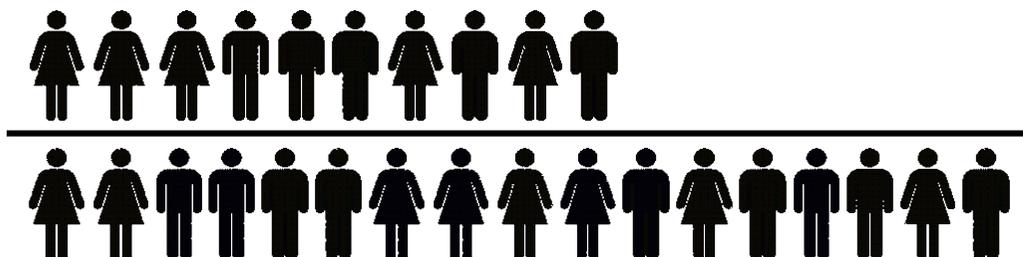
O que é um indicador geral?



Tempo de espera \leq 20 min



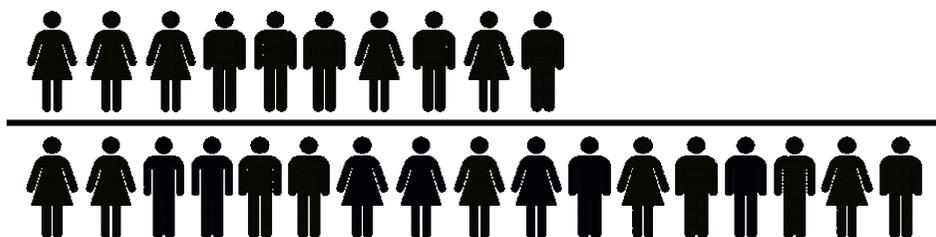
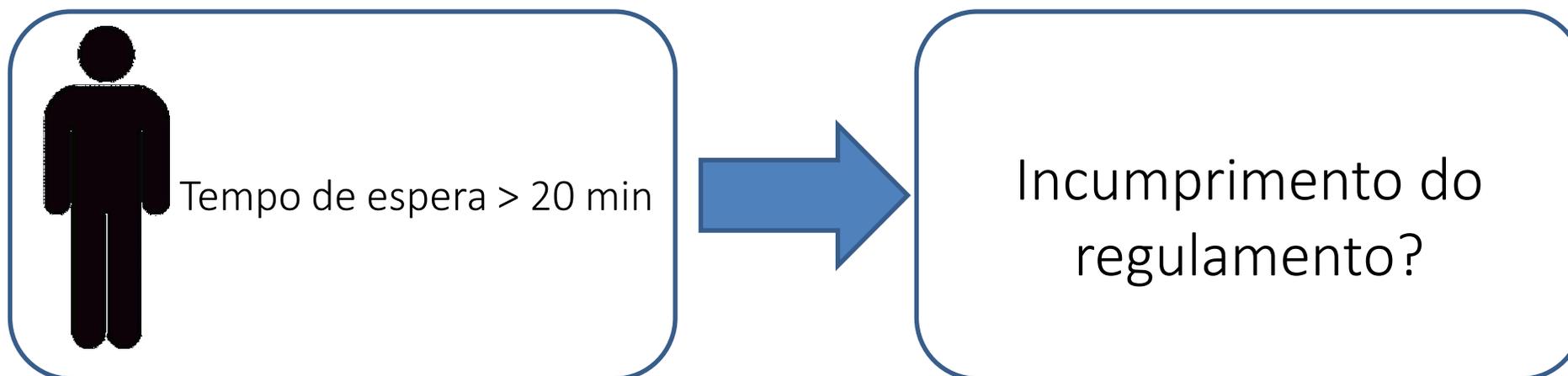
Tempo de espera $>$ 20 min



$$= \frac{10}{17} = 58,8\%$$

Avaliação do desempenho - Indicadores

Limite de tempo ultrapassado num caso



$$= \frac{10}{17} = 58,8\%$$

Padrão a
cumprir: 85%
(nem sempre há
um padrão)

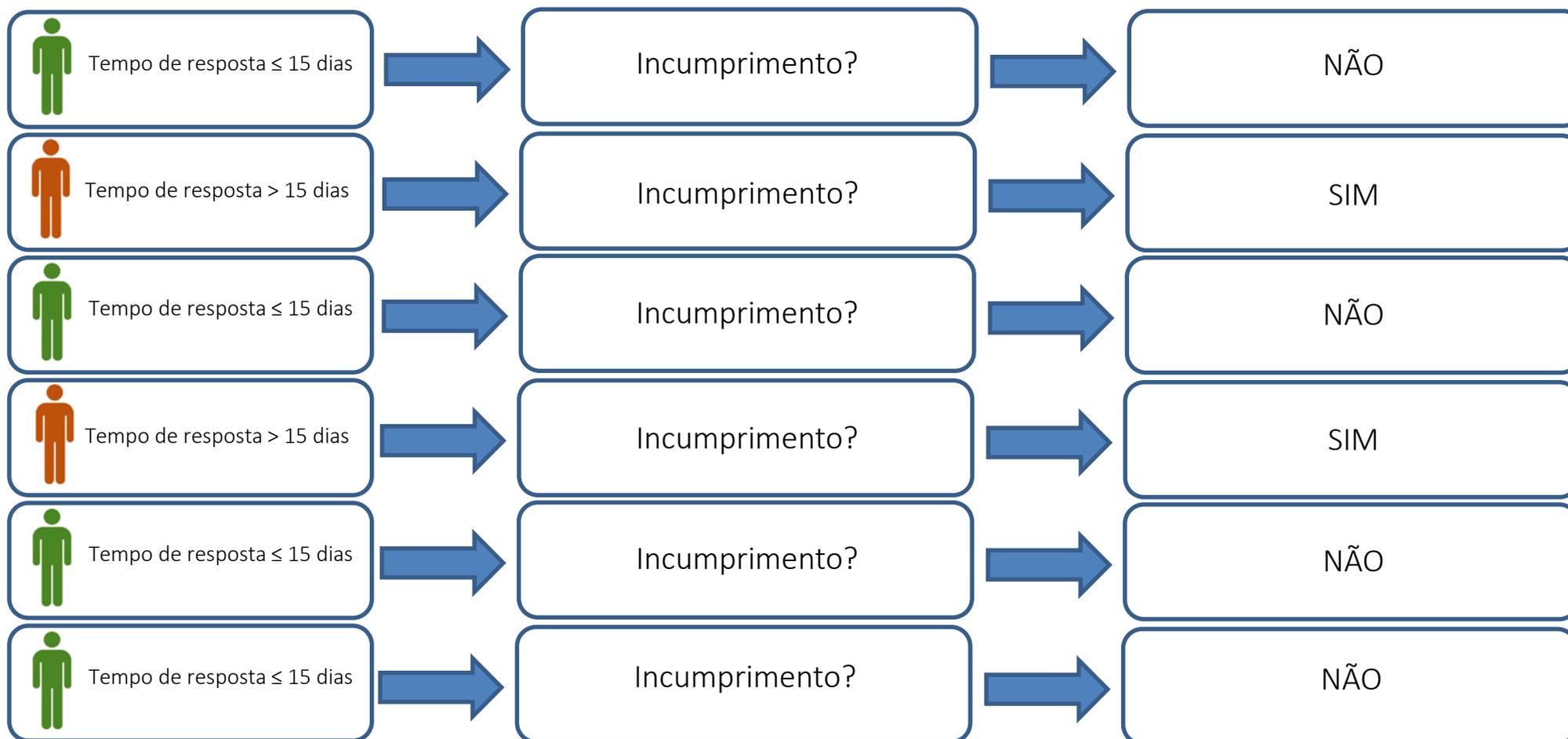
Avaliação do desempenho - Indicadores

Indicadores gerais e respectivos padrões

TEMA	INDICADOR GERAL	PADRÃO
Atendimento presencial	Percentagem de atendimentos com tempo de espera até 20 minutos	Não definido
Atendimento telefónico para comunicação de avarias (e emergências)	Percentagem de atendimentos com tempo de espera até 60 segundos	85%
Atendimento telefónico comercial	Percentagem de atendimentos com tempo de espera até 60 segundos	85%
Pedidos de informação por escrito	Percentagem de pedidos de informação por escrito respondidos até 15 dias úteis	90%
Resposta a situações de emergência	Percentagem de situações com chegada ao local dentro dos prazos previstos (90 min. ORT; 60 min. ORD)	80% - ORT 85% - ORD
Frequência de leituras locais	Percentagem de leituras locais que distam da anterior até 96 dias – setor elétrico	92%
	Percentagem de leituras locais que distam da anterior até 64 dias – setor do gás	98% 96% se mais de 15% de contadores inacessíveis

Compensações por incumprimentos

Incumprimentos de obrigações individuais



Compensações por incumprimentos

Valores das compensações por cada incumprimento

ORD, CUR

- 20 euros

Comercializadores
e agregadores

- Definido contratualmente com cada cliente
- Nunca inferior a 5 euros

Compensações por incumprimentos

Obrigações individuais

TEMA
Ativação local do fornecimento
Desativação local do fornecimento
Visita combinada
Assistência técnica após comunicação de avaria
Restabelecimento local do fornecimento
Resposta a reclamação