

## REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

### Relatório Anual ano 2016



## Índice

1. Enquadramento	3
2. Indicadores de Qualidade de Serviço Comercial	4
2.1. Indicadores gerais	4
2.2. Indicadores individuais	5
3. Outra informação de qualidade de serviço comercial	5
3.1. Natureza dos pedidos de informação e reclamações	6
3.2. Divulgação de informação na internet	6
3.3. Outras considerações	6

## 1. Enquadramento

Tendo em conta o Regulamento da Qualidade de Serviço do sector do gás natural (RQS), com enquadramento regulamentar desde Setembro de 2006 através do Despacho nº19 624-A/2006, de 25 de setembro, tendo sido revisto e republicado através do Despacho nº4 878/2010, de 18 de março e pelo Regulamento nº139-A/2013 de 16 de abril de 2013, a Incrygas vem por este meio apresentar à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), o relatório anual previsto no Regulamento de Qualidade de Serviço – Capítulo IV, dizendo o presente respeito ao ano de 2016.

O RQS tem como objetivo estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás Natural, de maneira a garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado ao cliente.

Irão apresentados os indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço, tal como o disposto no Artigo 63º do RQS,

São ainda descritos os principais factos ocorridos no ano e que influenciaram os resultados obtidos nos indicadores apresentados.

## 2. Indicadores de Qualidade de Serviço Comercial

A avaliação da qualidade do serviço comercial é realizada de acordo com os parâmetros e padrões estabelecidos pela ERSE e é prestada pelo comercializador é feita com base em indicadores de natureza comercial.

Estes indicadores respeitam nomeadamente às modalidades de atendimento (presencial, telefónico e escrito) previstas no Artigo 23º do RQS.

### 2.1. Indicadores gerais

#### Tempo de espera no atendimento presencial

A Incrygas de momento dispõe apenas de um ponto de atendimento presencial, situado em Lisboa, sendo que no ano de 2016 não recebeu qualquer cliente no mesmo, pelo que não se aplicam os parâmetros de tempo de espera e reclamações no atendimento presencial.

#### Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial

No quadro abaixo apresenta-se o cálculo do indicador de Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial no ano 2016:

Indicadores gerais de qualidade do Serviço	Trimestre				Total 2015
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	270	30	60	25	385
Número total de desistências no atendimento telefónico centralizado	0	0	0	0	0
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	270	30	60	25	385
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	0	0	0	0	0

#### Tempo de resposta a pedidos de informação

O serviço ao cliente da Incrygas, entre outras atribuições, a resposta a pedidos de informação por escrito via Correio ou Correio Eletrónico:

Indicadores gerais de qualidade do Serviço	Trimestre				Total 2015
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	300	6	300	0	606
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	300	6	300	0	606
Tempo médio de resposta a pedidos de informação apresentados por escrito (dias uteis)	1	1	1	0	1

## 2.2. Indicadores individuais

### Tempo de resposta a reclamações

Tal como descrito anteriormente, o serviço de apoio ao cliente da Incrygas tem, a resposta a reclamações por escrito, quer por via eletrónica, quer por correio, no entanto no ano de 2016 não se verificaram quaisquer reclamações recebidas, pelo que também não foram requeridas ou pagas quaisquer compensações aos clientes.

### Visita combinada

No ano de 2016 não foram efetuadas quaisquer visitas combinadas pelo que também não foram solicitadas ou pagas quaisquer compensações pelas mesmas.

### Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

O artigo 46º do RQS estabelece que, ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, o operador da rede de distribuição deve repor o fornecimento de gás natural no prazo máximo de 12 horas no caso de clientes domésticos, 8 horas no caso de clientes não-domésticos e no prazo de 4 horas caso o cliente solicite o restabelecimento urgente. No caso de incumprimento dos prazos o cliente tem direito à compensação prevista no Artigo 48º.

Indicadores gerais de qualidade do Serviço	Trimestre				Total 2015
	1	2	3	4	
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	0	0	0	1	1
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	0	0
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	0	0
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	0	0	0	0	0
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	0	0
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	0	0	0	0	0
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	0	0	0	0	0

## 3. Outra informação de qualidade de serviço comercial

Seguidamente é apresentada informação de qualidade comercial considerada relevante, embora não prevista para efeitos de cálculo de indicadores.

### **3.1. Natureza dos pedidos de informação e reclamações**

No período em análise registaram-se 606 pedidos de informação sendo que a principal questão apresentada nestes pedidos de informação diz respeito á consulta de preços.

### **3.2. Divulgação de informação na internet**

A Incrygas no seu site autónomo da internet (<http://www.incrygas.pt/>) disponibiliza aos Consumidores a informação prevista no Artigo 26º do RQS:

- ❖ Linha telefónica de atendimento ao cliente.
- ❖ Morada para atendimento presencial.
- ❖ Informação para a contratação de gás natural.
- ❖ Modalidades de faturação e pagamento.
- ❖ Serviços.
- ❖ Informação de qualidade de serviço, e outras normas aplicáveis.
- ❖ Código de conduta
- ❖ Outras informações consideradas relevantes.

### **3.3. Outras considerações**

O Incrygas à data em que os dados se reportam não possui na sua carteira comercial quaisquer clientes com necessidades especiais.