Relatório Anual de Qualidade de Serviço 2024

DISTRIBUÍMOS ENERGIAS DE FUTURO

Dianagás - Sociedade Distribuidora de Gás Natural, S.A.
Rua Tomás da Fonseca – Torre C – 1600-209 Lisboa
N.P.C./M.C.R.C. 504 733 273
Capital social 250 000 Euros

Índice

1. Enquadramento 4
Atividade da Empresa 4
2. Qualidade de serviço na vertente técnica 5
Características de fornecimento 5
Pressão de Fornecimento 5
Continuidade de Serviço 5
Incidentes de grande impacto 6
3. Qualidade de serviço na vertente comercial 7
Enquadramento 7
Atendimento Presencial 7
Enquanto Operador de Rede de Distribuição 7
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista 8
Atendimento Telefónico Comercial 8
Enquanto Operador de Rede de Distribuição 10
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista 10
Pedidos de Informação Escritos 11
Enquanto Operador de Rede de Distribuição 12
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista 12
Reclamações 13
Enquanto Operador de Rede de Distribuição 14
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista 15
Atendimento telefónico de comunicação de leituras 16
Enquanto Operador de Rede de Distribuição 16
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista 17
Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamento de medição 17
Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência 18
Resposta a situações de emergência no setor do gás 18
Assistência técnica após comunicação da avaria 19
Visita combinada 19
Enquanto Operador de Rede de Distribuição 20
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista 20
Ativação de fornecimento 20
Desativação de fornecimento 20
Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente 21
Enquanto Operador de Rede de Distribuição 21

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista 21
4. Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários 22
Clientes com necessidades especiais 22
Enquanto Operador de Rede de Distribuição 22
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista 22
Clientes prioritários 22
Enquanto Operador de Rede de Distribuição 23
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista 23
5. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço 24
Enquanto Operador de Rede de Distribuição 24
Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista 25

1. Enquadramento

A 28 de julho de 2023 foi publicado em Diário da República o Regulamento n.º 826/2023, com uma revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setores Elétrico e do Gás, doravante identificado como RQS, que tem como principal 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 (SNG) e no Sistema Elétrico Nacional (SEN).

A 11 de dezembro de 2024 o atual RQS foi alterado pela Diretiva n.º 21/2024, consistindo a alteração na definição de padrões para os indicadores gerais relativos a: prestação remota de serviços nas redes inteligentes (art.º 98.º); disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes (art.º 99.º); correção de anomalias de medição e leitura (art.º 100.º).

O presente documento apresenta a avaliação da performance da Empresa nas vertentes técnica e comercial ao longo de 2024, de acordo com os padrões de qualidade estabelecido no RQS.

Atividade da Empresa

A Dianagás – Sociedade Distribuidora de Gás Natural de Évora, S.A., doravante designada como Dianagás, detém a licença para a distribuição e fornecimento de gás, cujo objeto principal é a exploração, em regime de serviço público, da rede de distribuição de Gás para a zona geográfica confinada e definida pela concessão que lhe está atribuída. A Dianagás, pelo facto de ter menos de 100.000 clientes, integra as atividades de operador de rede de distribuição e de comercializador de último recurso retalhista.

Évora e Sines

Figura 1 – Área de Concessão

Nº de Pontos de Entrega	Km em rede
10 640	217

Figura 2 – Características da Rede

2. Qualidade de serviço na vertente técnica

Características de fornecimento

As características do gás (composição química, poder calorífico superior e inferior, densidade) são monitorizadas diariamente pelo operador de rede de transporte (ORT) que informa os respetivos operadores das redes de distribuição de cada ponto de entrega, pelo que Dianagás não tem responsabilidade direta na avaliação deste parâmetro

Pressão de Fornecimento

O operador de rede de distribuição deve garantir a monitorização dos níveis de pressão que permite assegurar um contínuo funcionamento das infraestruturas, devendo ter em consideração os limites de pressão para o bom funcionamento das mesmas e dos equipamentos dos clientes. Ainda, esta monitorização deverá permitir/garantir a estabilidade assim como a segurança de fornecimento e o controlo das variações resultantes das necessidades de consumo da rede.

Em 2024 verificaram-se monitorizações em 6 pontos permanentes, não se tendo verificado situações pontuais de incumprimento dos limites regulamentares da pressão.

Continuidade de Serviço

A avaliação da continuidade do serviço prestado pelo operador de rede de distribuição está associada à ocorrência de interrupções de fornecimento, o que pressupõe uma avaliação do número e duração das interrupções de fornecimento aos pontos de entrega.

Para efeitos de cálculo destes indicadores encontram-se excluídas as interrupções por facto imputável ao cliente ou por acordo com o cliente.

Durante o ano de 2024, a Dianagás registou 27 interrupções nas suas redes de distribuição, não se tendo verificado interrupções previstas.

Interrupções não controláveis acidentais	Interrupções controláveis				Total
	Acidentais		Previstas		
	Renovação da Rede	Outras	Renovação da Rede	Outras	
27	0	0	0	0	27

Figura 3 – Número de clientes interrompidos por tipo de interrupção

No que diz respeito à duração média das interrupções (min/interrupção), no quadro abaixo encontram-se as características e impactos das interrupções registadas, podendo-se constatar o cumprimento para com os indicadores gerais definidos no RQS.

Tipo de interrupção	Número médio de interrupções por cliente	Duração média das interrupções por cliente (minutos/cliente)	Duração média das interrupções (minutos/interrupção)
Não controlável prevista	0,000000	0,000000	0,000000
Não controlável acidental	2,537594	0,478571	188,592593
Controlável prevista - Renovação da rede	0,000000	0,000000	0,000000
Controlável prevista - Outras situações	0,000000	0,000000	0,000000
Controlável acidental	0,000000	0,000000	0,000000

Figura 4 – Avaliação das interrupções de fornecimento

Incidentes de grande impacto

Caracterização detalhada de incidentes de grande impacto

Não foram registados incidentes de grande impacto no curso do ano 2024.

3. Qualidade de serviço na vertente comercial

Enquadramento

A avaliação da qualidade de serviço prestado aos clientes aborda vários temas, nomeadamente, a celeridade de atendimento, resposta a solicitações, realização de leituras de contadores, entre outros temas.

Com o objetivo de monitorizar a qualidade de serviço, o RQS determinou um conjunto de indicadores que podem ser agrupados em gerais e individuais.

Os indicadores gerais têm por finalidade avaliar o desempenho da empresa para o conjunto dos seus clientes, podendo ser determinados valores mínimos de qualidade de serviço.

Os indicadores individuais, sempre que aplicável, determinam um nível mínimo de qualidade de serviço que, em caso de incumprimento, a empresa deverá proceder ao pagamento de uma compensação. Para algumas situações, a empresa poderá cobrar compensações ao cliente, em caso de incumprimento por parte deste.

Atendimento Presencial

A avaliação de desempenho no atendimento presencial é monitorizada através de um indicador geral relativo ao tempo de espera, que é calculado através do quociente entre o número de atendimentos presenciais realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos e o número total de atendimentos presenciais.

Este último considera os atendimentos presenciais realizados e os atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço após um tempo de espera superior a 20 minutos.

Para além do número total das desistências do utilizador do serviço, o atual RQS pressupõe a identificação do momento em que a mesma ocorre, determinando os intervalos de tempos entre inferior ou igual a 20 minutos e superior a 20 minutos. A desistência só é passível de identificação após “chamada” da senha, pelo que não identifica claramente o momento em que o utilizador do serviço desistiu.

Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Em 2024, a Dianagás realizou 55 atendimentos presenciais, sendo que todos foram realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos.

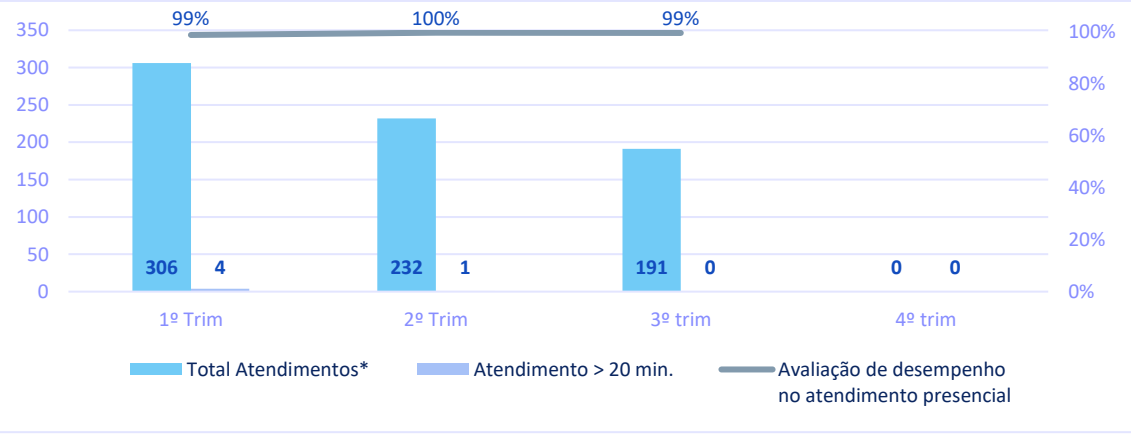
*Incluí desistências com tempo de espera superior a 20 min.

Figura 5 – Avaliação de desempenho no atendimento presencial (ORD)

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A Dianagás disponibilizou até setembro 2024 um total de 2 Centros de Atendimento, sendo que destes, 1 possuía um sistema de gestão de filas. A partir de outubro passou a ter apenas 1 Centro de Atendimento Presencial, onde o seu o sistema de gestão de filas não esteve disponível em 2024.

Em 2024, a Dianagás realizou 2 235 atendimentos presenciais, dos quais 729 foram realizados no centro de atendimento com sistema de gestão de filas.



*Incluí desistências com tempo de espera superior a 20 min.

Figura 6 – Avaliação de desempenho no atendimento presencial (CURR)

Atendimento Telefónico Comercial

O atendimento telefónico deverá estar dimensionado de modo a assegurar um atendimento eficaz, sendo que, nos centros de atendimento telefónico de relacionamento (*call centers*) deverá permitir que o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, para as situações em que não foi possível o atendimento até aos 60 segundos. Para estas situações, o cliente deverá ser contactado

no prazo máximo de dois (2) dias úteis, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho.

Os pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico de relacionamento, caso não seja possível responder imediatamente, deverão ser respondidos no prazo máximo de três (3) dias úteis a contar da data do contacto inicial do cliente.

	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	1	4	0	14
Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	1	4	0	14
Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	0	0	0	0
Soma dos tempos de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	1	2	0	4

Figura 7 - Atendimentos telefónicos Decreto-Lei 134/2009 (ORD)

	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	1	2	1	11
Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	1	2	1	0
Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	0	0	0	11
Soma dos tempos de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	0	0	0	ND

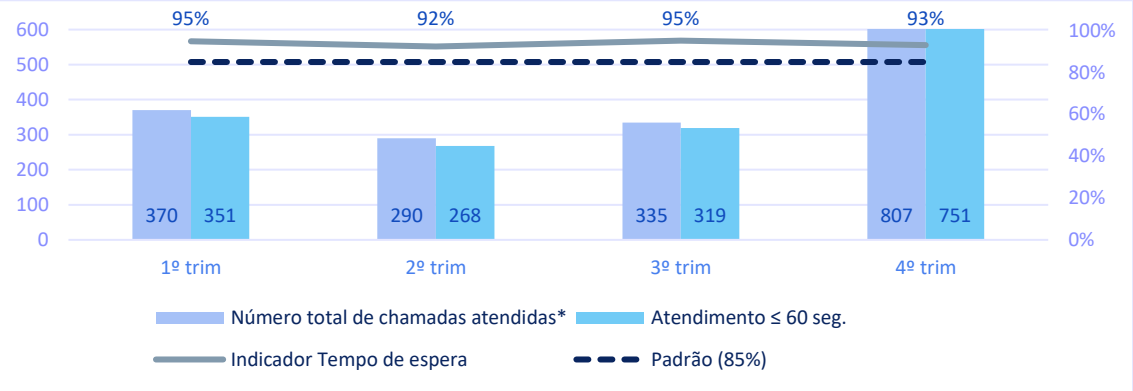
Figura 8 - Atendimentos telefónicos Decreto-Lei 134/2009 (CURR)

O atendimento telefónico é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos. As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, não são consideradas no número total de atendimentos telefónicos.

Considera-se como tempo de espera no atendimento telefónico, o tempo que medeia entre o primeiro sinal de chamada e o atendimento efetivo.

Enquanto Operador de Rede de Distribuição

O Centro de Relacionamento com o Consumidor de Gás (canal telefónico) dedicado às atividades da distribuição de gás, em 2024, recebeu 1 814 chamadas, das quais 98% foram atendidas. Das 1 802 chamadas atendidas, onde se incluí as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 94% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, valor superior ao padrão estabelecido no RQS (85%).



*Incluí desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 9 - Avaliação de desempenho do Atendimento Telefónico Comercial (ORD)

O principal motivo de contacto telefónico para a linha comercial envolve temas relacionados com o Serviço ao Cliente, apresentando 45% do total dos atendimentos registados.

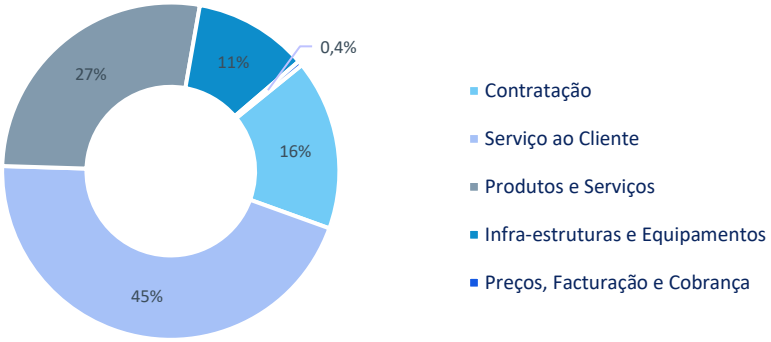
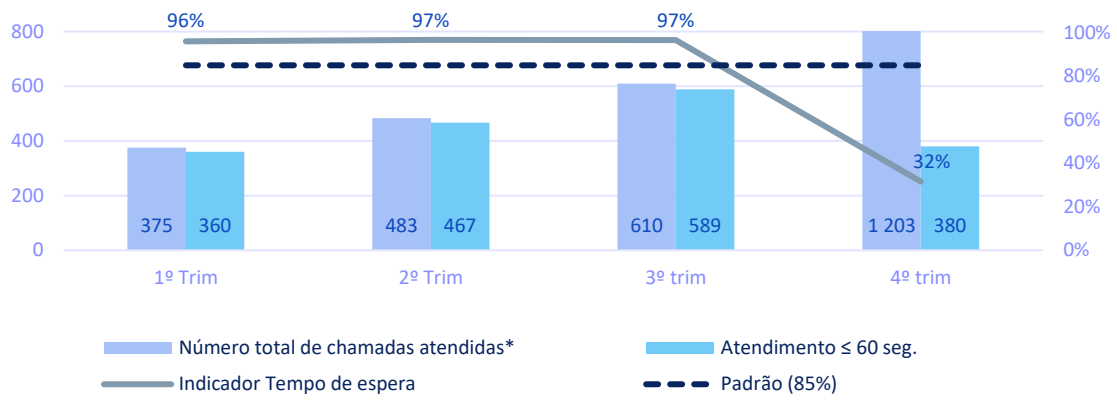


Figura 10 - Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico (ORD)

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

O Centro de Relacionamento com o Consumidor de Gás (canal telefónico) dedicado às atividades de Comercializador de Último Recurso Retalhista, em 2024, recebeu 2 712 chamadas, das quais 87% foram atendidas. Das 2 671 chamadas atendidas, onde se incluí as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 67% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, valor inferior ao padrão estabelecido no RQS (85%).

No quarto trimestre, este indicador não foi cumprido devido aos ajustamentos operacionais inerentes à fase de transição da gestão das operações dos Comercializadores de Último Recurso Retalhistas (CURR) do grupo Floene para uma nova entidade responsável pela prestação do serviço, cuja transferência ocorreu em outubro de 2024.



*Incluí desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 11 - Avaliação de desempenho do Atendimento Telefónico Comercial (CURR)

O principal motivo de contacto telefónico para a linha comercial envolve temas relacionados Preços, Faturação e Cobrança, representando 84% do total dos atendimentos registados.

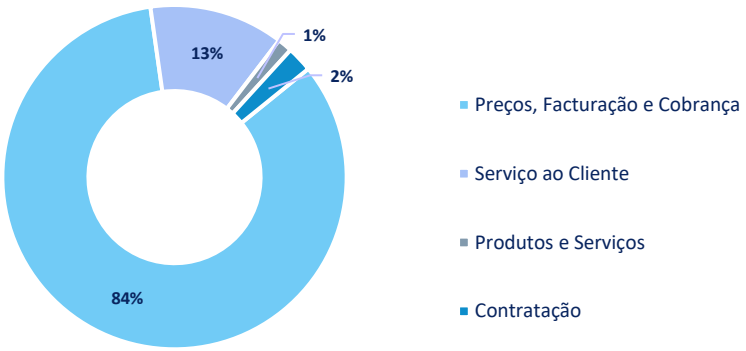


Figura 12 - Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico (CURR)

Pedidos de Informação Escritos

Entende-se como pedidos de informação as comunicações em que o cliente solicita esclarecimentos sobre um determinado tema e que carecem assim de resposta. As Empresas devem garantir a resposta aos pedidos de informação escritos que lhe são dirigidos no prazo de 15 dias úteis, sendo a avaliação de desempenho garantida através de monitorização de um indicador geral relativo ao tempo de resposta.

Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Globalmente, a Empresa respondeu em 2024, a 95% dos pedidos de informação escritos no prazo inferior ou igual a 15 dias úteis, tendo cumprido com o padrão definido para este indicador geral (90%).

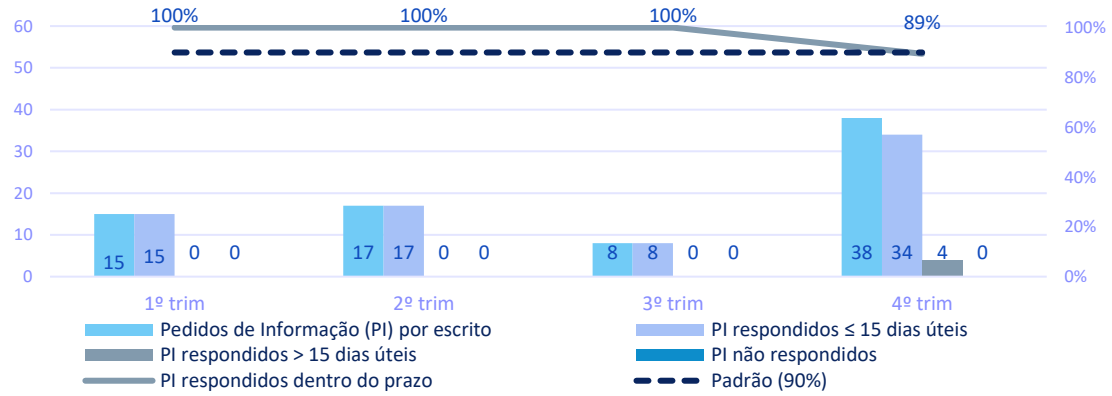


Figura 13 – Pedidos de informação escritos (ORD)

O principal motivo de pedido de informação escrito que se destaca diz respeito a Preços, Faturação e Cobrança, representando 35% do total dos pedidos registados.

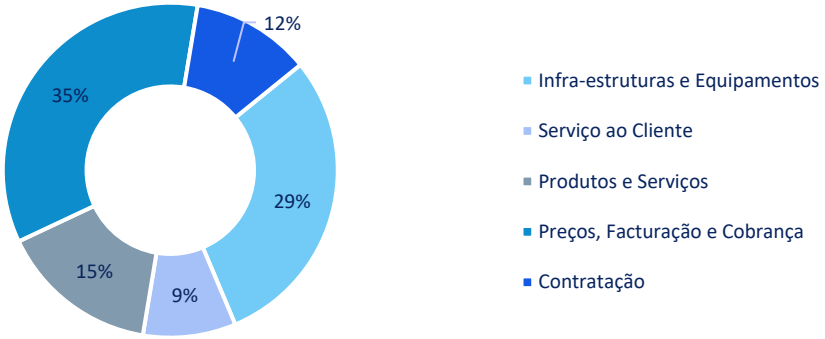


Figura 14 – Principais temas de pedidos de informação escritos (ORD)

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A Empresa, no curso do ano 2024, respondeu à totalidade dos pedidos de informação escritos no prazo inferior ou igual a 15 dias úteis, tendo cumprido com o padrão definido para este indicador geral (90%).

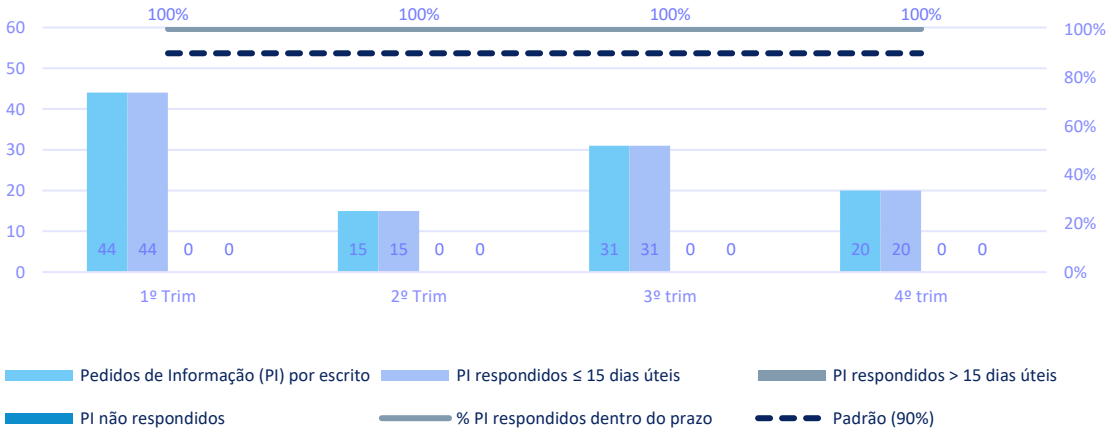


Figura 15 – Pedidos de informação escritos (CURR)

O principal motivo de pedido de informação escrito que se destaca diz respeito a Preços, Faturação e Cobrança, representando 70% do total dos pedidos registados.

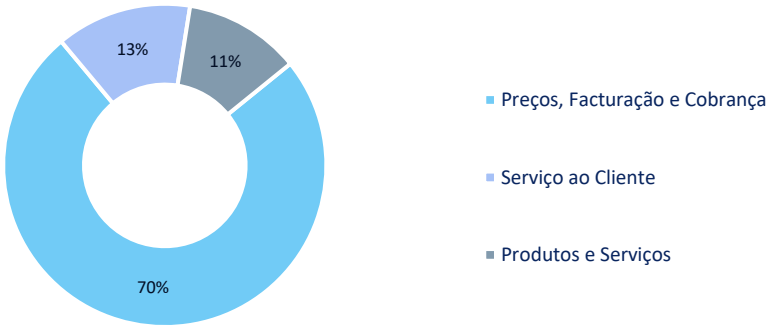


Figura 16 – Principais temas de pedidos de informação escritos (CURR)

Reclamações

Consideram-se como reclamações as comunicações em que o reclamante considera que não foram garantidos os seus direitos ou satisfeitas as suas expetativas. As reclamações devem ser respondidas no prazo máximo de 15 dias úteis, conforme estabelecido no RQS.

Caso se verifique impossibilidade de resposta no prazo acima indicado, o reclamante deve ser informado das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido. Deve, igualmente, ser informado sobre o prazo expectável para a resposta. Em caso de incumprimento, o reclamante tem direito a uma compensação nos termos previstos no RQS.

Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Em 2024, a Empresa recebeu 37 reclamações, tendo garantido resposta nos prazos regulamentares à totalidade das reclamações, e não necessitou de proceder ao envio de respostas intercalares.

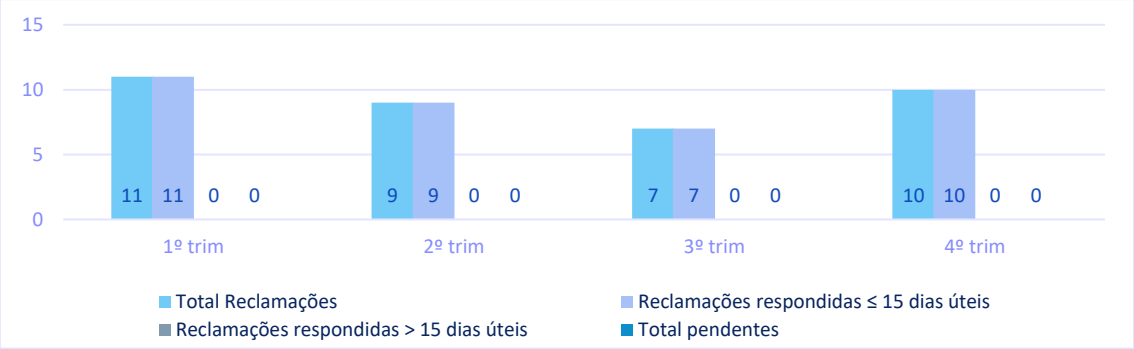


Figura 17 – Reclamações apresentadas (ORD)

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com o Serviço ao Cliente, representando 35% das reclamações registadas em 2024.

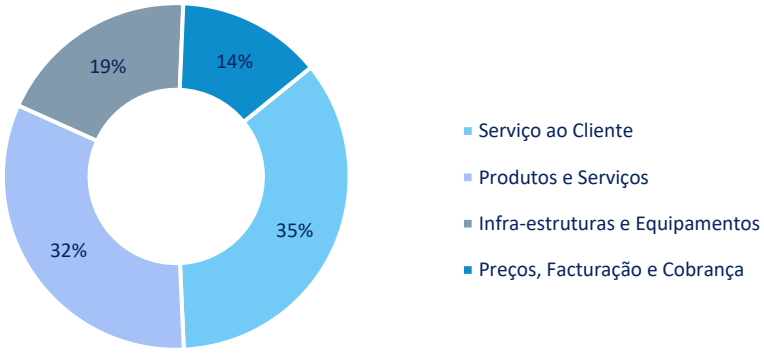


Figura 18 – Principais temas de reclamações (ORD)

Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 5 reclamações relativas a faturação, todas respondidas no prazo regulamentar.

Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

No período em análise não foram registadas reclamações relativas ao funcionamento de equipamento.

Reclamações relativas às caraterísticas do fornecimento de gás

No período em análise não foram registadas reclamações relativas às caraterísticas do fornecimento do gás.

Outras reclamações

A Empresa registou 32 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, tendo sido todas respondidas dentro dos prazos estabelecidos no RQS.

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A Empresa recebeu 59 reclamações, tendo garantido resposta dentro dos prazos regulamentares a 86% (51).

Em 2024, a Empresa não pagou compensações, derivadas de incumprimentos de resposta a reclamações nos prazos estabelecidos registados (20€/cada).

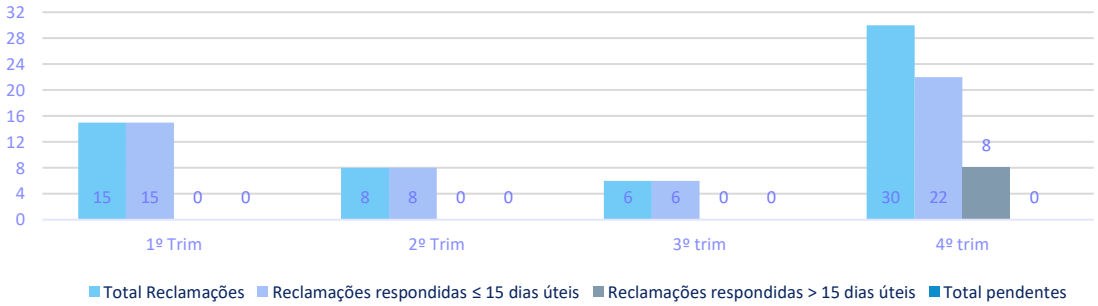


Figura 19 – Reclamações apresentadas (CURR)

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com Preços, Faturação e Cobrança, representando 81% das reclamações registadas em 2024.

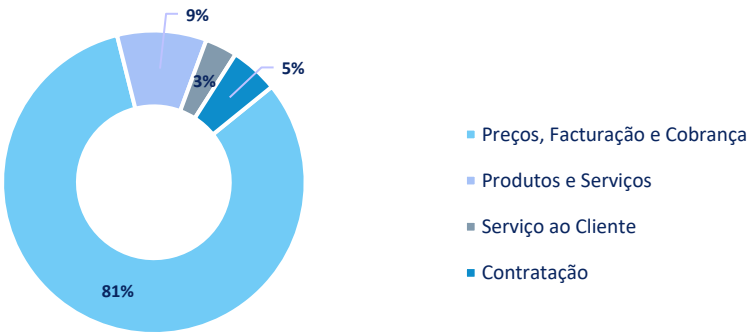


Figura 20 – Principais temas de reclamações (CURR)

Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 36 reclamações relativas à faturação, das quais 32 foram respondidas dentro do prazo regulamentar e registaram-se 4 incumprimentos para com o prazo de resposta.

Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

No período em análise não foram registadas reclamações relativas ao funcionamento de equipamento.

Reclamações relativas às caraterísticas do fornecimento de gás

No período em análise não foram registadas reclamações relativas ao funcionamento de equipamento.

Outras reclamações

A Empresa registou 23 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, das quais 19 foram respondidas de acordo com os procedimentos previstos no RQS, e registaram-se 4 incumprimentos para com o prazo de resposta.

Atendimento telefónico de comunicação de leituras

A Empresa disponibiliza diferentes canais de comunicação de leituras, entre os quais uma linha telefónica dedicada e automática (IVR) para este efeito.

Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Dos diferentes canais de comunicação de leitura, a linha de atendimento telefónico (IVR) destaca-se sobre os restantes canais, representando 60% (870) do total de leituras recebidas.

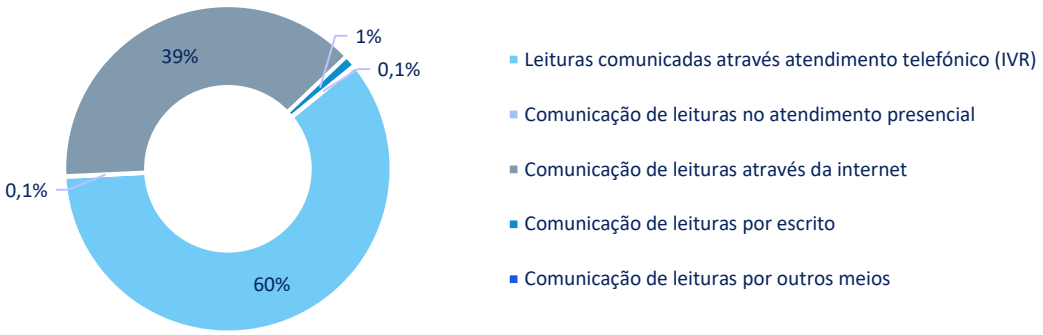


Figura 21 – Meios de comunicação de leituras (ORD)

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A tendência é idêntica quando comparada a atividade enquanto Operador de Rede de Distribuição, representando a linha de atendimento telefónico (IVR) 56% (2 761) do total das leituras recebidas.

Figura 22 – Meios de comunicação de leituras (CURR)

Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamento de medição

A frequência de leituras dos aparelhos de medição nas instalações dos clientes relaciona-se com o rigor na faturação apresentada, o que destaca a importância do indicador geral que lhe está associado. O padrão define que entre duas (2) leituras não deve ocorrer mais de 64 dias, para clientes com consumo anual inferior ou igual a 10.000m3(n), em pelo menos 98% das situações.

A Empresa cumpriu com o valor anual do indicador de avaliação de desempenho da frequência da leitura de equipamento de medição uma vez que 99,8% de leituras ocorreram num período inferior ou igual a 64 dias.

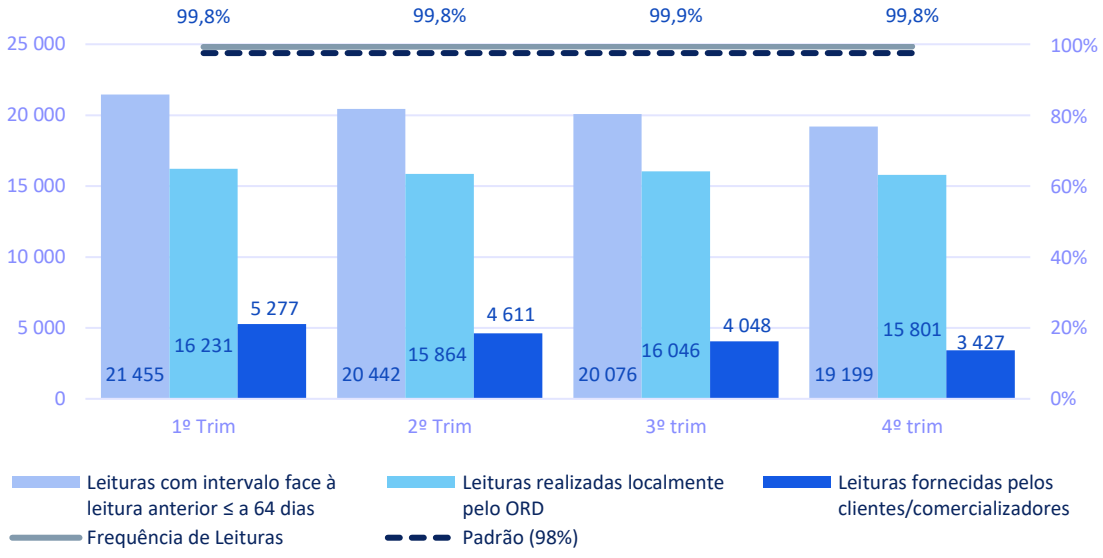


Figura 23 – Frequência da leitura dos contadores

Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência

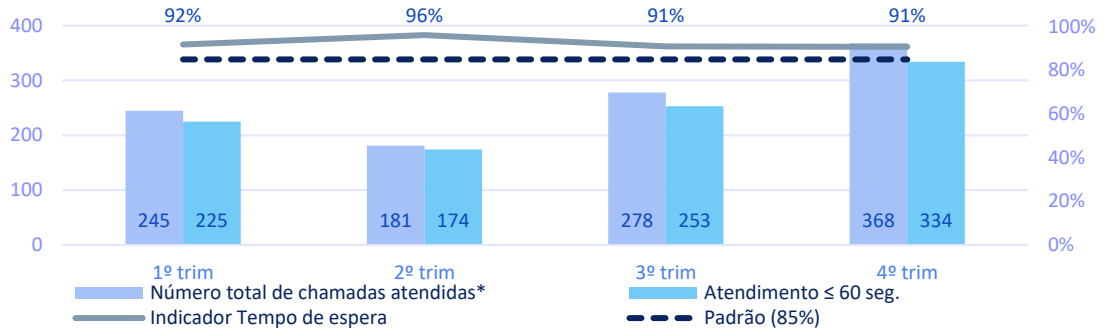
A Empresa disponibiliza um atendimento telefónico permanente e gratuito para a comunicação de avarias e emergências. Este atendimento destina-se única e simplesmente a atender a emergências relacionadas com gás e suas instalações, de forma a reportar situações que possam colocar em perigo pessoas ou bens.

O atendimento telefónico de emergências e avarias é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos de emergências e avarias com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos (nesta linha) acrescido do número total de desistências com tempo de espera superior a 60 segundos.

Considera-se como tempo de espera no atendimento telefónico de emergências e avarias, o tempo que medeia entre o primeiro sinal de chamada, após a guia de acolhimento e o atendimento efetivo por um operador.

Em termos acumulados, a Dianagás atendeu 98% do total das chamadas recebidas na linha de atendimento de emergência e avarias.

Em termos da avaliação de desempenho do atendimento telefónico de emergências e avarias, a Empresa teve um resultado de 92% valor acima ao padrão estabelecido no RQS (85%).



*Incluí desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 24 - Indicador do tempo de espera no atendimento telefónico de emergência e avarias

Resposta a situações de emergência no setor do gás

Consideram-se como situações de emergência as ocorrências que podem colocar em causa a segurança das pessoas ou bens.

O desempenho na resposta a situações de emergência é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de resposta. O tempo de resposta é calculado através do quociente entre o número de situações em que o operador de rede chegou ao local no prazo máximo de 60 minutos e o número total de situações de emergência.

O operador de rede de distribuição deve garantir que o valor anual do indicador é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido, ou seja, igual ou superior a 85%.

A análise da performance da Empresa no que se refere à resposta a situações de emergência permite verificar que o indicador foi cumprido ao longo dos trimestres. Ou seja, em 2024 o operador de rede de distribuição chegou ao local no prazo inferior ou

igual a 60 minutos a contar desde o momento da comunicação da situação de emergência, em 99% das ocorrências, valor acima do padrão definido no RQS (85%).

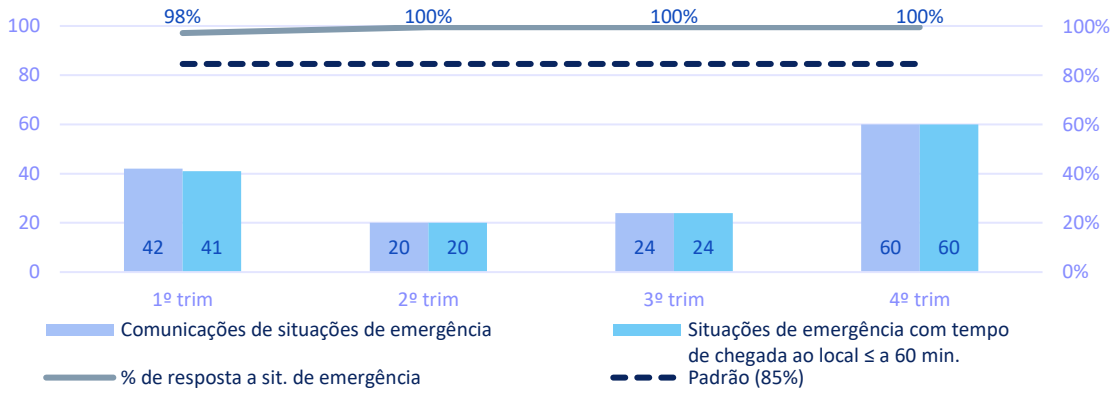


Figura 25 – Resposta a situações de emergência

Assistência técnica após comunicação da avaria

Considera-se assistência técnica após comunicação de avaria a deslocação do operador de rede de distribuição à instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria.

O tempo de resposta a situações de avaria na alimentação individual da instalação do cliente refere-se ao tempo de chegada dos técnicos do operador de rede de distribuição à instalação do cliente. Após comunicação da avaria, a chegada do operador de rede à instalação do cliente deve ocorrer no prazo de 2 horas para clientes prioritários e 4 horas para os restantes clientes, devendo o operador de rede de distribuição informar o cliente a hora limite da sua chegada à instalação.

O incumprimento por facto imputável ao operador de rede dos prazos acima referidos confere ao cliente o direito de uma compensação de 20€/cada.

Caso se verifique que a avaria na instalação de utilização ou na alimentação individual da instalação do cliente não é da responsabilidade do operador de rede de distribuição, o operador de rede de distribuição tem direito a uma compensação de 20€/cada.

Igualmente, o operador de rede de distribuição tem direito a uma compensação caso se verifique ausência do cliente no momento da sua chegada instalação do cliente.

Foram registadas 191 comunicações de avaria, tendo sido agendadas 8 fora dos prazos previstos por solicitação dos clientes, e foram realizadas 96 deslocações.

Visita combinada

Entende-se como visita combinada às instalações dos clientes, todas as visitas acordadas entre o cliente e a Empresa. O operador de rede de distribuição deverá assegurar a visita em intervalos de tempo, previamente combinados, com a duração máxima de 2 horas e 30 minutos.

O cancelamento ou remarcação do agendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h00 do dia útil anterior.

O incumprimento dos prazos acima referidos, por facto imputável ao operador de rede, confere ao cliente o direito a uma compensação, conforme previsto no RQS. Encontra-se, igualmente, previsto que caso o incumprimento seja da responsabilidade do cliente, confere ao operador de rede de distribuição o direito de compensação.

Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Ao longo de 2024, foram agendadas 2 278 visitas combinadas, das quais verificaram-se 97 incumprimentos por factos imputáveis aos clientes, conferindo ao operador de rede de distribuição o direito de recebimento o valor total de 1 940€ em compensações. Registaram-se 2 incumprimentos por facto imputável ao Operador de Rede Distribuição, sendo pago aos clientes o valor de 40€ de compensações.

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

Atendendo que a atividade de agendamento da visita combinada é registada diretamente no Portal do Operador de Rede de Distribuição, não foi possível inferir a quantidade de vistas combinadas agendadas no curso de 2024.

No período em análise, não foram registados incumprimentos para com os prazos acordados com os Clientes. Por outro lado, tendo-se verificado incumprimento por parte do Cliente, a Empresa recebeu 300€ em compensações.

Ativação de fornecimento

Na sequência da celebração de um contrato de fornecimento, de clientes domésticos ou pequeno terciário, o operador de rede de distribuição deve garantir as condições necessárias para o agendamento da visita combinada para a ativação de fornecimento, que envolvam ações simples e que necessitem da presença do cliente, num dos três (3) dias úteis seguintes à data em que lhe é solicitada a respetiva ativação. O não cumprimento desta condição confere ao cliente o direito à compensação, conforme previsto no RQS.

Não se verificou agendamentos para datas posteriores aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento por indisponibilidade de agenda do operador de rede de distribuição.

Em 2024, realizou-se 419 ativações de fornecimento, das quais 294 envolveram ações simples e 325 ativações não foram realizadas por facto não imputável ao ORD.

Desativação de fornecimento

Considera-se como desativação de fornecimento as operações realizadas pelo operador de rede de distribuição na sequência da denúncia de contrato de fornecimento de um cliente doméstico. Os operadores de rede de distribuição deverão garantir disponibilidade de agendamento num dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador. Em caso de indisponibilidade de agendamento neste período, confere ao cliente o direito de uma compensação no valor de 20€.

No curso do ano 2024 foram realizados 232 desativações, sendo que 231 envolveram ações simples e 4 desativações não foram realizadas por facto não imputável ao ORD.

Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente

O RQS prevê um conjunto de situações em que o operador de rede de distribuição pode proceder à interrupção de fornecimento, por factos imputáveis ao cliente. Quando ultrapassada a situação que resultou na interrupção de fornecimento, a sua reposição deverá ocorrer nos prazos máximos:

- Doze (12) horas para clientes domésticos;
- Oito (8) horas para clientes não-domésticos;
- Quatro (4) horas com contrapartida de pagamento de um preço adicional para restabelecimento urgente;

A contagem dos prazos acima indicados tem o seu início quando o operador de rede de distribuição toma conhecimento da regularização da situação, suspendendo-se entre o período das 0h00 e as 8h00, exceto para clientes prioritários.

O incumprimento dos prazos indicados, por parte do operador de rede de distribuição, confere ao cliente o direito de uma compensação, conforme referido no RQS.

Enquanto Operador de Rede de Distribuição

No corrente ano registou-se 103 solicitações de clientes para restabelecimentos do fornecimento, das quais 20 restabelecimentos foram realizados no prazo de quatro (4) horas a pedido expresso pelos clientes.

No mesmo período não foram registados incumprimentos por parte do operador de rede de distribuição sobre os prazos previstos para a realização dos restabelecimentos.

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

Em 2024 foram identificadas 219 situações sanadas, das quais 24 resultaram de um pedido expresso de restabelecimento no prazo de quatro (4) horas.

4. Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

O RQS estabelece um conjunto de disposições destinadas a salvaguardar a existência de um relacionamento comercial de qualidade entre os operadores das redes de distribuição ou os comercializadores e os clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.

Clientes com necessidades especiais

Consideram-se clientes com necessidades especiais:

- Clientes com limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão;
- Clientes com limitações no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia;
- Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;
- Clientes com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás.

A solicitação de registo como cliente com necessidades especiais é voluntária e da exclusiva responsabilidade do cliente, podendo o comercializador com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento solicitar documentos comprovativos da situação invocada.

Os operadores de redes de distribuição de gás, relativamente às necessidades especiais com limitações no domínio do olfato, devem instalar e manter operacionais equipamentos que permitam a deteção e sinalização de fugas nas instalações desses clientes.

Enquanto Operador de Rede de Distribuição

A 31 de dezembro a Empresa tinha o registo de 1 cliente com necessidades especiais.

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A 31 de dezembro a Empresa não tinha registo de clientes com necessidades especiais.

Clientes prioritários

Consideram-se clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de gás cause graves alterações à sua atividade, tais como:

- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- Forças de segurança;
- Instalações de segurança nacional;
- Bombeiros;
- Proteção civil;
- Instalações penitenciárias;
- Estabelecimentos de ensino básico;
- Instalações destinadas ao abastecimento de gás de transportes públicos coletivos.

Os operadores de redes devem respeitar os meios de comunicação e procedimentos estabelecidos de forma a assegurar que os clientes prioritários são informados individualmente sobre as interrupções de fornecimento que sejam objeto de pré-aviso, com antecedência mínima estabelecida no Regulamento das Relações Comerciais do Setor do Gás.

Em caso de interrupção de fornecimento e nas situações de assistência técnica após comunicação de avaria em que seja necessária a deslocação, os operadores de redes devem dar prioridade aos clientes prioritários.

Enquanto Operador de Rede de Distribuição

A 31 de dezembro, a Empresa tinha registado 19 clientes prioritários.

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

A 31 de dezembro, a Empresa tinha registado 9 clientes prioritários.

5. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço

Enquanto Operador de Rede de Distribuição

Em 2024, a Floene consolidou a sua trajetória como referência nacional na qualidade de serviço e na centralidade no cliente. Através de ações consistentes, colaborativas e orientadas por dados, reforçámos a confiança dos consumidores, o alinhamento com a regulação e a nossa ambição de fazer sempre melhor.

1. Promoção de uma Cultura de Melhoria Contínua

Ao longo do ano, aprofundámos o trabalho nos Comités de Melhoria Contínua, que envolveram diversas áreas da organização. Estes fóruns foram palco de análise crítica, proposta de soluções e implementação de melhorias em processos internos, sempre com um foco: elevar a experiência dos nossos clientes. O impacto é visível na reformulação de processos, na agilidade das respostas, na clareza da comunicação e na melhoria da eficácia operacional.

2. Reconhecimento Externo da Qualidade

Fomos alvo da auditoria de acompanhamento da Certificação e Selo de Qualidade da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), cujos resultados foram amplamente satisfatórios, mantendo-se a **pontuação de 90,67% para a Linha de Emergências e Avarias e 89,7% para a Linha de Atendimento Comercial**. Esta avaliação independente confirma que a Floene segue as melhores práticas do setor, demonstrando solidez nos seus padrões de atendimento e serviço ao Cliente, assim como um compromisso com a melhoria contínua.

3. Jornada do Cliente: Conhecer, para servir melhor

Em 2024, no âmbito do projeto da Jornada do Cliente, iniciámos o importante mapeamento da Jornada da Comunicação. O objetivo é claro: identificar oportunidades para reforçar a clareza e eficácia da informação prestada em cada etapa. Este trabalho será essencial para a definição de novas soluções de comunicação em todos os pontos e momentos de contacto.

4. Marca Reconhecida pelos Consumidores

A confiança dos nossos clientes também se mediu no digital. No Portal da Queixa, a Floene foi distinguida como “Marca do Mês” em grande parte do ano, com um **Índice de Satisfação de +89%**. Este resultado é fruto de um acompanhamento próximo e eficaz de cada reclamação — transformando problemas em oportunidades de reconquista de confiança. Com +204 mil visualizações na nossa página do Portal da Queixa, reforçámos a nossa presença junto dos consumidores e consolidámos a nossa reputação como uma marca que escuta, responde e age.

5. Avaliação da ERSE: Cliente Mistério e Boas Práticas

Em setembro, participámos na ação nacional "**Cliente Mistério**" da ERSE, focada nas visitas combinadas de assistência técnica. Os resultados foram satisfatórios: todos os operadores da Floene identificaram corretamente os casos simulados, sem registos de falhas ou reagendamentos indevidos. Apesar disso, a ERSE recomendou reforços na **informação ao cliente sobre os prazos de reagendamento, atuação adequada e compensações aplicáveis**, aspetos que já estamos a integrar nos nossos materiais e scripts operacionais.

Enquanto Comercializador de Último Recurso Retalhista

No quarto trimestre de 2024 teve início o processo de transição da gestão de operações dos Comercializadores de Último Recurso Retalhistas (CURR) do grupo Floene para uma nova entidade que ficará responsável pela prestação do serviço.

Este processo tem sido acompanhado internamente e tem decorrido com normalidade. Ainda que se tenham verificado oscilações naturais associadas à fase de transição, estas não comprometem a estabilidade do processo, embora se reflitam, em parte, em alguns indicadores relativos ao 4º trimestre de 2024, bem como nos primeiros trimestres de 2025. Prevê-se um período de estabilização progressiva até à plena consolidação das operações.

Principais iniciativas realizadas, com o propósito de melhorar a qualidade do serviço ao Cliente:

- Concretização de um modelo de BPO (*Business Process Outsourcing*) com SaaS (*Software as a Service*) com a ambição de se constituir como um serviço de excelência ao consumidor;
- Alteração do layout da Fatura com a finalidade de permitir que o Consumidor compreenda de forma inequívoca o que está a pagar;
- Identificação de momentos de verdade na jornada do Cliente CURR que constituam oportunidades de digitalização do processo com o objetivo de tornar *effortless* a experiência do cliente.

Destacamos ainda que a transição de 100% da operação para um novo modelo BPO constitui-se sempre como um momento desafiante com desestabilização do serviço e da performance, que procurámos mitigar e cuja estabilidade constitui a nossa principal prioridade.