

Relatório Anual de Qualidade de Serviço 2024

DISTRIBUÍMOS ENERGIAS DE FUTURO

Lisboagás GDL - Sociedade Distribuidora de Gás Natural de Lisboa, S.A.
Rua Tomás da Fonseca – Torre C – 1600-209 Lisboa
N.P.C./M.C.R.C. 503 517 666
Capital social 60 000 000 Euros



Índice

1. Enquadramento	3
Atividade da Empresa	3
2. Qualidade de serviço na vertente técnica.....	4
Características de fornecimento	4
Pressão de Fornecimento	4
Continuidade de Serviço	4
Incidentes de grande impacto	5
3. Qualidade de serviço na vertente comercial	6
Enquadramento.....	6
Atendimento Presencial	6
Atendimento Telefónico Comercial.....	7
Pedidos de Informação Escritos	8
Reclamações	9
Atendimento telefónico de comunicação de leituras	11
Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamento de medição ...	11
Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência	12
Resposta a situações de emergência no setor do gás	13
Assistência técnica após comunicação da avaria.....	14
Visita combinada.....	14
Ativação de fornecimento	15
Desativação de fornecimento	15
Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente.....	15
4. Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.....	17
Clientes com necessidades especiais	17
Clientes prioritários.....	17
5. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço	19



1. Enquadramento

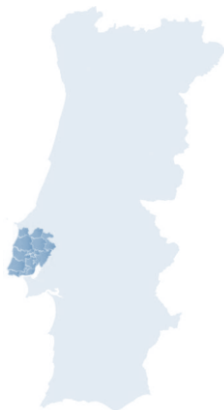
A 28 de julho de 2023 foi publicado em Diário da República o Regulamento n.º 826/2023, com uma revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setores Elétrico e do Gás, doravante identificado como RQS, que tem como principal objetivo estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica 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 LisboaGás – Sociedade Distribuidora de Gás de Lisboa, S.A., doravante designada como LisboaGás, detém a concessão da Rede de Distribuição Regional 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 LisboaGás, pelo facto de ter mais de 100.000 clientes, é uma empresa juridicamente independente, respondendo apenas à atividade de rede de distribuição.



A área de concessão abrange os seguintes concelhos:

Alenquer, Amadora, Arruda dos Vinhos, Azambuja, Cadaval, Cascais, Lisboa, Loures, Lourinhã, Mafra, Odivelas, Oeiras, Sintra, Sobral de Monte Agraço, Torres Vedras e Vila Franca de Xira

Figura 1 – Área de Concessão

Nº de Pontos de Entrega	Km em rede
528 582	4 803

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 Lisboagás 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 77 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, foram registadas 4 623 interrupções nas redes de distribuição, das quais 3 186 foram previstas, sendo que, destas, 2 154 interrupções resultaram da renovação da rede. Nesta sequência, conclui-se que trimestralmente a Lisboagás cumpriu com o indicador geral referente ao número médio de interrupções previstas por 1 000 clientes.

Interrupções não controláveis acidentais	Interrupções controláveis				Total
	Acidentais		Previstas		
	Renovação da Rede	Outras	Renovação da Rede	Outras	
1 437	0	0	2 154	1 032	4 623

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	2,718594	0,377538	138,872651
Controlável prevista - Renovação da rede	4,075054	1,488019	365,153203
Controlável prevista - Outras situações	1,952393	0,250834	128,475194
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.

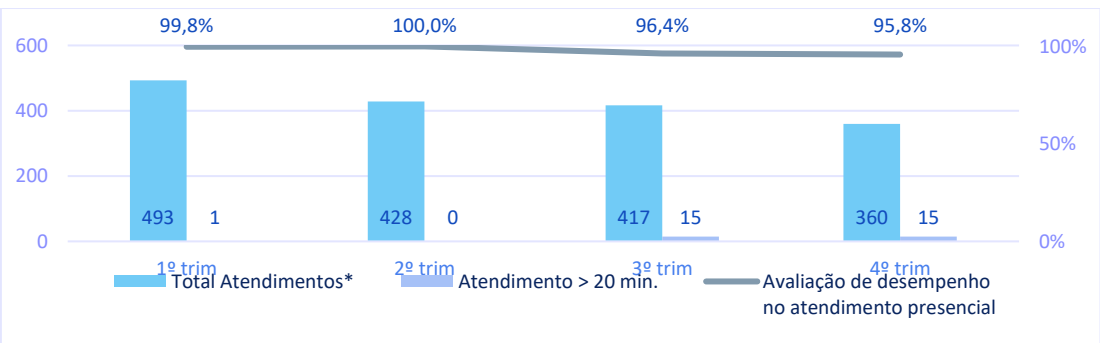
Atendimento Presencial

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.

Em 2024, a Lisboaágás realizou 1 698 atendimentos presenciais, dos quais 98,2% foram realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos.



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

Figura 5 – Avaliação de desempenho no atendimento presencial



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.

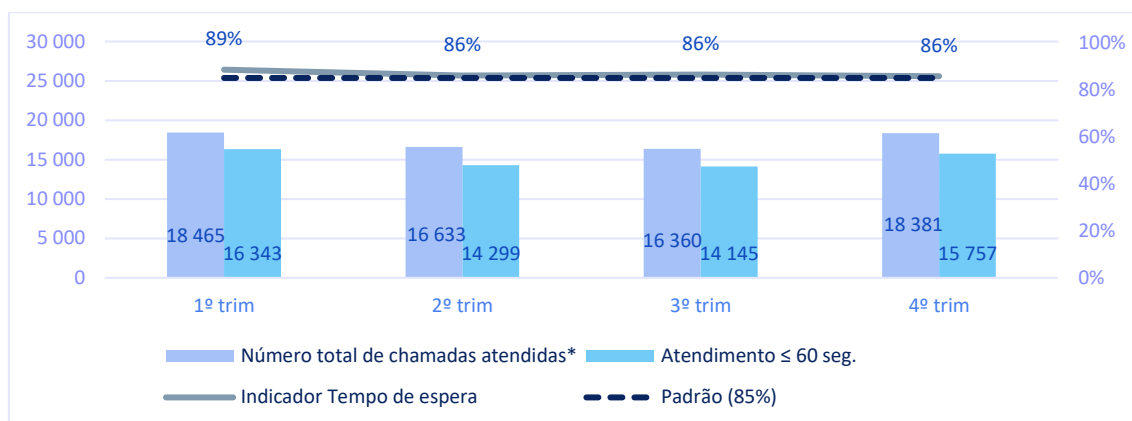
	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	268	236	196	283
Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	268	236	196	283
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	113	108	98	121

Figura 6 - atendimentos telefónicos Decreto-Lei 134/2009

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.

O Centro de Relacionamento com o Consumidor de Gás (canal telefónico) dedicado às atividades da distribuição de gás, em 2024, recebeu 70 903 chamadas, das quais 96% foram atendidas. Das 69 839 chamadas atendidas, onde se incluí as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 87% tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, valor superior ao padrão estabelecido no RQS (85%).



*Inclui desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 7 - Avaliação de desempenho do Atendimento Telefónico Comercial

O principal motivo de contacto telefónico para a linha comercial envolve temas relacionados com o Serviço ao Cliente, representando 37% do total dos atendimentos registados.

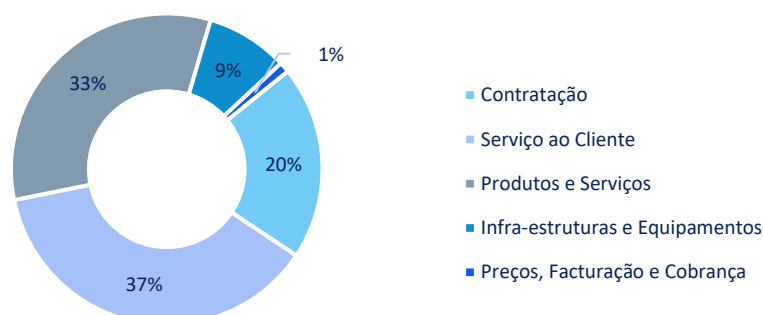


Figura 8 - Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico

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.

Globalmente, a Empresa respondeu a 96% 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%).

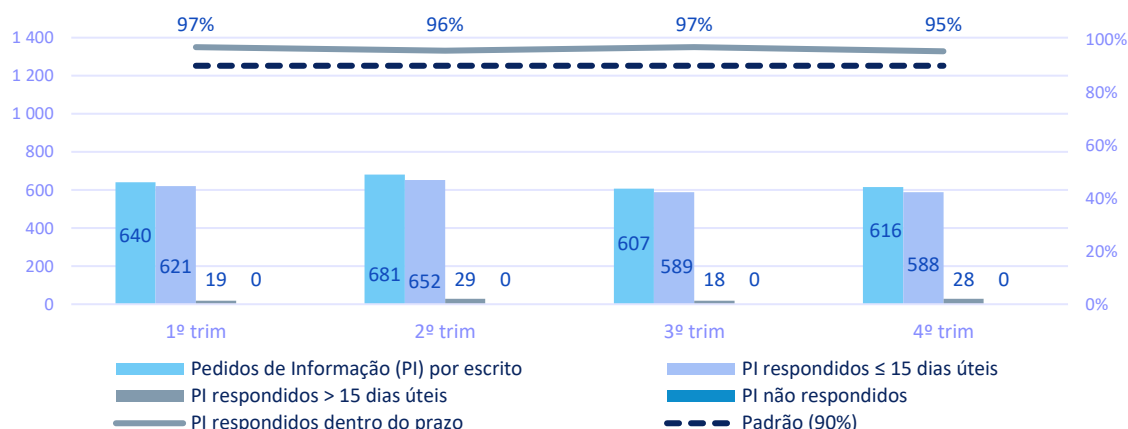


Figura 9 – Pedidos de informação escritos

O principal motivo de pedido de informação escrito que se destaca diz respeito a Infraestrutura e Equipamentos, representando 37% do total dos pedidos registados.

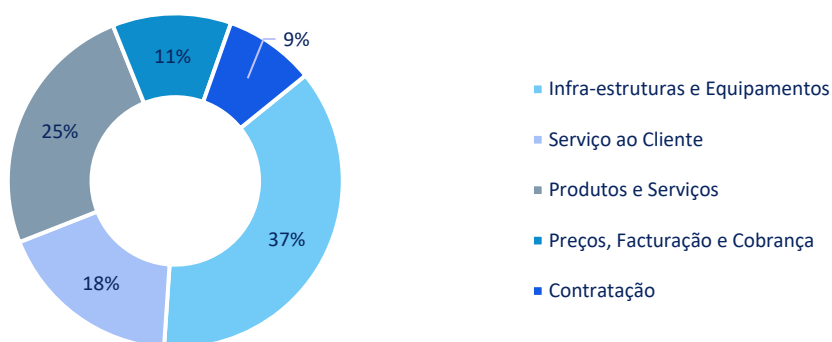


Figura 10 – Principais temas de pedidos de informação escritos

Reclamações

Consideram-se como reclamações as comunicações em que o reclamante considera que não foram garantidos os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas. 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.

A Empresa recebeu 2 378 reclamações, tendo garantido resposta dentro dos prazos regulamentares a 98% (2 340) reclamações, procedendo ao envio de respostas intercalares devidas dentro do prazo regulamentar.



Tendo-se registado incumprimento de resposta a reclamações nos prazos estabelecidos, conferiu aos clientes ao direito de recebimento no valor de 20€/cada, ou seja, em 2024 a Empresa pagou 760€ em compensações.

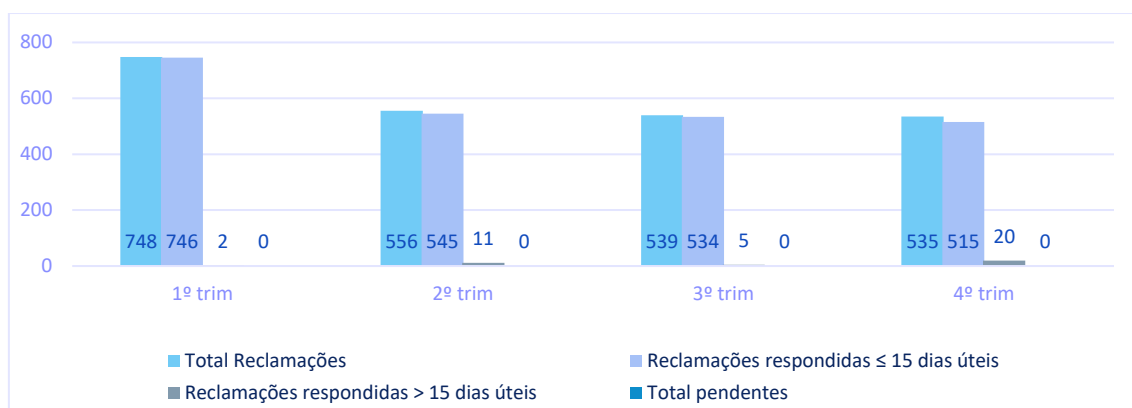


Figura 11 – Reclamações apresentadas

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prende-se com o Serviço ao Cliente, representando 55% das reclamações escritas registadas em 2024.

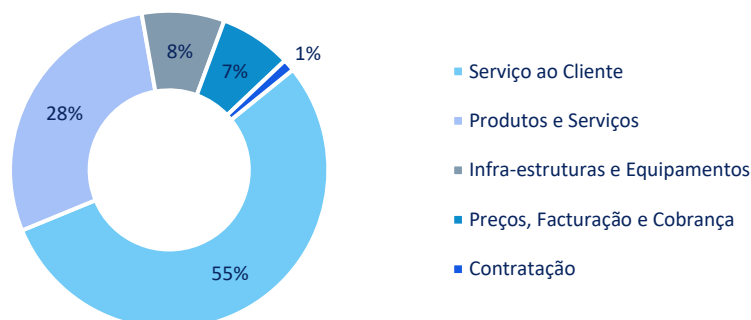


Figura 12 – Principais temas de reclamações

Reclamações relativas a faturação

No período em análise foram registadas 174 reclamações relativas à faturação, das quais 170 foram respondidas dentro do prazo e registou-se 4 incumprimentos para com o prazo de resposta, tendo a Empresa pago 80€ de compensações.

Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

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



Reclamações relativas às características do fornecimento de gás

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

Outras reclamações

A Empresa registou 2 204 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, das quais 2 170 foram respondidas dentro do prazo e registou-se 34 incumprimentos para com o prazo de resposta, tendo a Empresa pago 680€ de compensações.

Atendimento telefónico de comunicação de leituras

A LisboaGás disponibiliza diferentes canais de comunicação de leituras, verificando-se que 64% (47 934) das leituras comunicadas são oriundas da linha de atendimento telefónico e automática (IVR).

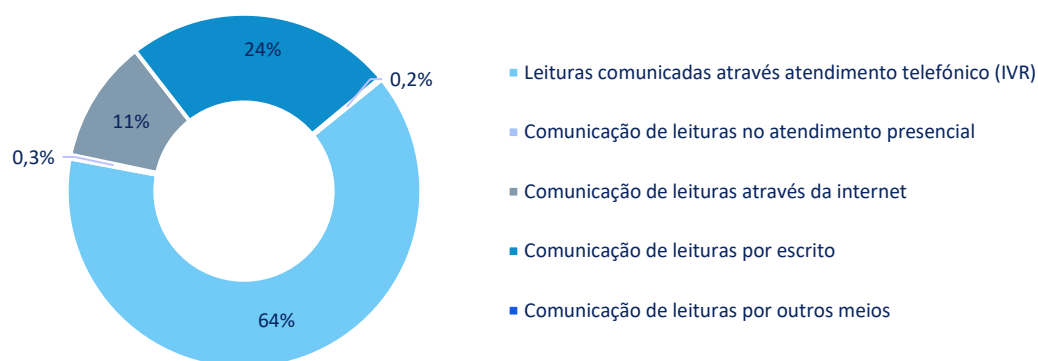


Figura 13 – Meios de comunicação de leituras

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 96% das situações de ORD em que 15% ou mais de contadores estão no interior da instalação do cliente.

É de referir que a LisboaGás tem um elevado parque de contadores instalados dentro de casa (mais de 15%), enquadrando-se no valor padrão de referência de 96%, estabelecido para este indicador.

A Empresa cumpriu com o valor anual do indicador de avaliação de desempenho da frequência da leitura de equipamento de medição uma vez que 96% de leituras ocorreram num período inferior ou igual a 64 dias.

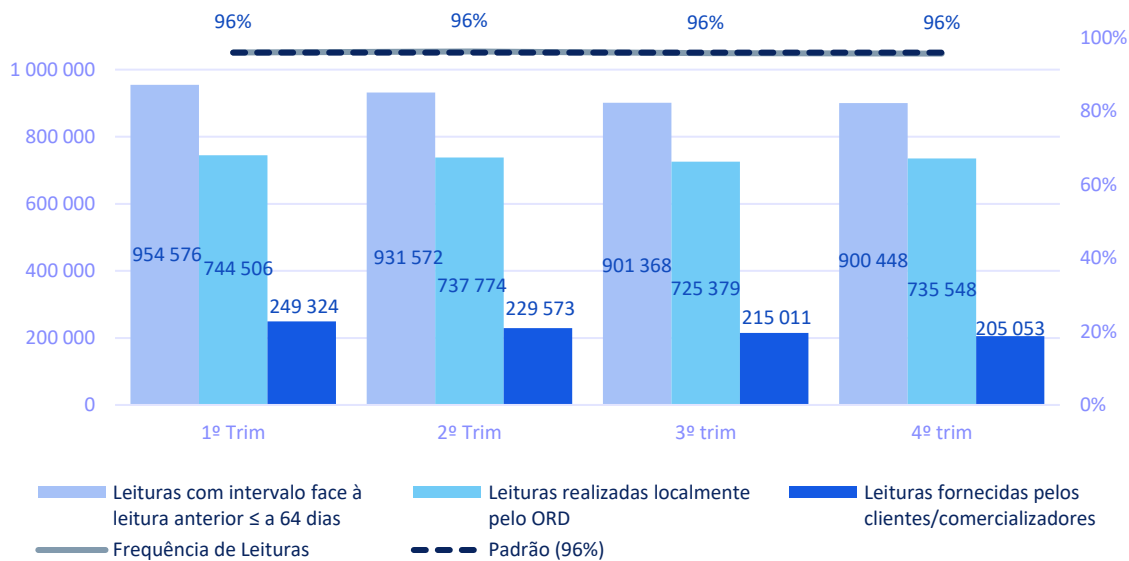


Figura 14 – Frequência da leitura dos contadores

Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência

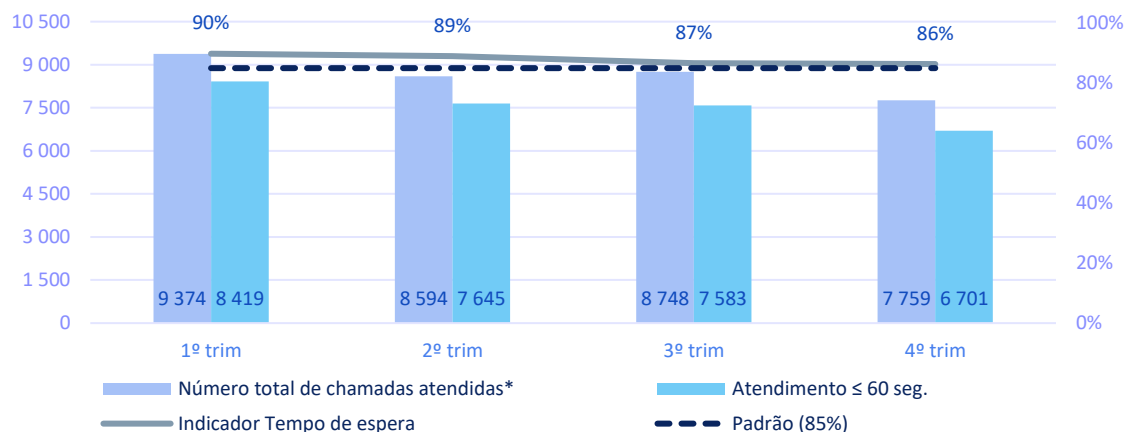
A Empresa disponibiliza um atendimento telefónico permanente e gratuito para a comunicação de avarias e emergências. Este atendimento destina-se única e simplesmente a atender a emergências relacionadas com gás e suas instalações, de forma a reportar situações que possam colocar em perigo pessoas ou 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 Lisboaagás atendeu 97% 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 global de 88% valor acima ao padrão estabelecido no RQS (85%).



*Incluí desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 15 - 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 emergência, em 90% das ocorrências, valor acima do padrão definido no RQS (85%).

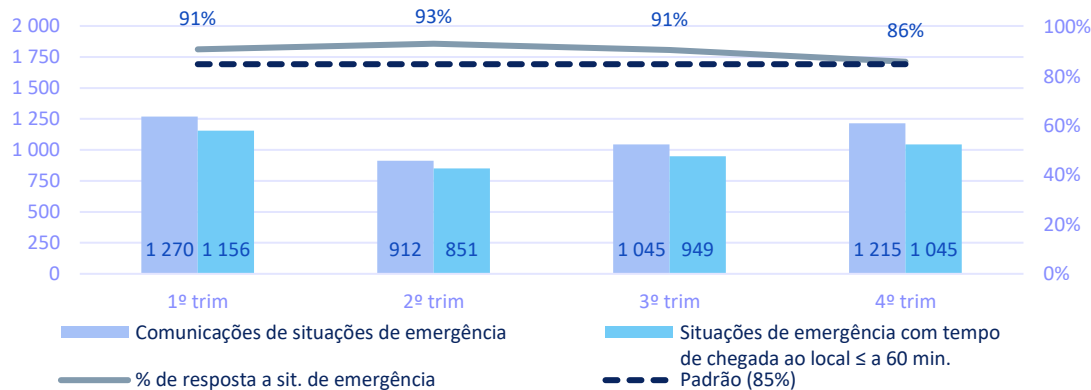


Figura 16 – Resposta a situações de emergência



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 à instalação do cliente.

Foram registadas 9 254 comunicações de avaria, tendo sido agendadas 410 fora dos prazos previstos por solicitação dos clientes. Foram realizadas 3 716 deslocações, das quais 41 não foram realizadas por ausência de cliente.

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.

Ao longo de 2024, foram agendadas 175 774 visitas combinadas, das quais verificaram-se 7 845 incumprimentos por factos imputáveis aos clientes, conferindo assim ao operador de rede de distribuição o direito de recebimento o valor total de 156 900€ em compensações. Registaram-se, ainda, 159 incumprimentos por facto imputável ao Operador de Rede Distribuição, conferindo aos clientes o direito de recebimento de uma compensação no valor de 20€/cada, ou seja, a Empresa pagou o valor total de 3 180€ 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 25 351 ativações de fornecimento, das quais 22 367 envolveram ações simples e 13 451 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 16 702 desativações, das quais 16 693 envolveram ações simples e 3 212 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.



No corrente ano registou-se 19 054 solicitações de clientes para restabelecimentos do fornecimento, das quais 2 635 restabelecimentos foram realizados no prazo de quatro (4) horas a pedido expresso pelos clientes.

No mesmo período foi registado 1 incumprimentos por parte do operador de rede de distribuição sobre os prazos previstos para a realização dos restabelecimentos.



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.

A 31 de dezembro a Empresa tinha registado 33 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.

A 31 de dezembro, a Empresa tinha registado 935 clientes prioritários.



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

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 Comitês 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.

6. Auditoria RQS: Aprender, Clarificar e Evoluir

Entre 2022 e 2024, foi realizada uma **auditoria independente** pela KPMG à Lisboagás, com o objetivo de avaliar os sistemas e procedimentos de recolha e registo de informação relativos aos seguintes indicadores: ativação do fornecimento, visita combinada, situações de emergência, assistência técnica, restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente e desativação do fornecimento. As situações identificadas pela KPMG foram de natureza formal e sem impacto direto para o Cliente.

Este trabalho deu origem a recomendações e inspirou uma colaboração próxima entre áreas internas e regulador, que resultou na clarificação de critérios e no desenho mais robusto dos requisitos do novo sistema.