

**ROLEAR - Automatizações, Estudos e Representações, S.A.**

# Relatório de Qualidade de Serviço

Eletricidade e Gás natural

Ano 2017

Faro, maio de 2017

## **1 Âmbito**

O Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural tem por objetivo estabelecer os padrões de qualidade de serviço, quer de natureza técnica, quer de natureza comercial, para os serviços prestados no fornecimento de eletricidade e/ou gás natural.

Este documento define, entre outros, padrões e indicadores gerais associados à qualidade de serviço comercial, que permitem avaliar a satisfação dos clientes relativamente à informação e aos serviços prestados pelos comercializadores.

Para dar cumprimento ao estabelecido no artigo 108º do RQS, a Rolear - Automatizações, Estudos e Representações, S.A. (doravante designada pela sua marca comercial para a atividade de fornecimento de gás natural e eletricidade - Rolear Viva), enquanto comercializadora de energia elétrica e gás natural no mercado liberalizado, vem, por este meio, apresentar à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), o relatório de qualidade de serviço referente ao ano de 2017.

## **2 Indicadores gerais de qualidade comercial**

### **2.1 Indicadores e padrões gerais**

#### **2.1.1 Tempo de espera no atendimento presencial**

Conforme referido no RQS de Gás Natural e Eletricidade, as instalações de atendimento devem ser dimensionadas de modo a assegurar um atendimento eficaz e apto para responder às diferentes solicitações do cliente, nomeadamente, temas associados à contratação, cobranças, comunicações de avarias, entre outros.

A Rolear Mais (marca comercial da Rolear, S.A. para a comercialização de materiais e equipamentos do ramo elétrico, mecânico e eletromecânico), dispõe de uma rede de 11 lojas (Vila Real de Santo António, Faro - Areal Gordo, Faro - Pontes de Marchil, Albufeira, Lagoa, Portimão, Lagos, Beja, Vialonga, Lisboa e Ermesinde.

A Rolear Viva disponibilizou aos seus clientes, durante o ano de 2017, o serviço de atendimento presencial, através das 11 lojas/balcões de atendimento não exclusivo. Nestas lojas/balcões os nossos clientes poderão efetuar o pagamento de faturas de consumo e obter esclarecimentos vários relacionados com faturação e contratação.

A avaliação da qualidade de serviço prestado é realizada através de um indicador geral que calcula o rácio entre o número de atendimentos com espera menor ou igual a 20 minutos e o total de atendimentos. Considera-se como tempo de espera, o tempo que passa entre o instante da atribuição do número de atendimento e o início do atendimento:

Designação	1ºTrim.	2ºTrim.	3ºTrim.	4ºTrim.
Nº de atendimentos presenciais realizados nos centros de atendimento	4	5	3	7
Nº de atendimentos presenciais com $t \leq 20$ minutos, nos centros de atendimento	4	5	3	7
% de atendimentos presenciais com tempo de espera $\leq 20$ minutos	100	100	100	100

Apenas se verificaram atendimentos presenciais na loja Rolear Mais localizadas em Faro (Areal Gordo e Pontes de Marchil) mas, dado o seu reduzido significado, não houve tempos de espera, uma vez que os clientes que se deslocaram à loja, quer para pagamento de faturas, quer para outros esclarecimentos foram imediatamente atendidos.

### 2.1.2 Tempo de espera no atendimento telefónico comercial

No fim do ano de 2017, a carteira de clientes da Rolear era composta por 78 clientes de eletricidade e 84 clientes de gás natural que, devido à sua natureza e número, dispunham de atendimento telefónico direto com o respetivo gestor comercial, o que facilitou a comunicação e agilização das respostas. Não considerámos haver tempos de espera no atendimento de chamadas telefónicas.

Durante o ano de 2017 foram rececionadas 932 chamadas, sendo que todos os pedidos de informação relacionados com estas chamadas foram solucionados num prazo máximo de 3 dias úteis, a contar da data do contacto inicial do cliente:

Designação	1ºTrim.	2ºTrim.	3ºTrim.	4ºTrim.
Nº de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	109	201	235	387
Nº de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	109	195	231	377
Nº total de desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial	0	5	3	5
Nº total de desistências, no atendimento telefónico de âmbito comercial, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	0	0	0	0
Número de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	0	1	1	5

A Rolear Viva apresenta na tabela acima o resumo das chamadas rececionadas durante o ano de 2017, pese embora o facto de estar dispensada do cálculo do indicador “tempo de espera no atendimento telefónico comercial”, ao abrigo do ponto 5 do artigo 35.º do RRC dado que,

à data de 31 de dezembro de 2017, tinha menos de 15 mil clientes na sua carteira comercial e menos de 5 mil atendimentos telefónicos comerciais.

### 2.1.3 Tempo de espera no atendimento telefónico de emergência e avarias

A Rolear Viva não disponibiliza este serviço, informando nas suas faturas (eletricidade e gás natural), *flyers* e *website* as respetivas linhas de atendimento telefónico de emergências e avarias do respetivo Operador de Rede de Distribuição.

### 2.1.4 Eficácia na receção automática de leituras por telefone

A Rolear Viva não teve registos desta natureza, para esta modalidade de atendimento. As linhas de atendimento telefónico disponibilizadas para o efeito, nas faturas emitidas aos clientes, foi o correspondente fornecido pelo respetivo Operador de Rede de Distribuição.

### 2.1.5 Tempo de resposta a pedidos de informação por escrito

Entende-se como pedido(s) de informação por escrito, toda a comunicação em que o cliente solicita esclarecimentos sobre um determinado assunto/tema e que carecem de esclarecimentos/respostas.

O serviço aos clientes da Rolear Viva dispõe do atendimento de pedidos de informação rececionados por escrito, por correspondência via mensagem de correio eletrónico e postal.

A resposta aos pedidos de informação por escrito é avaliada através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de respostas aos pedidos de informação, por escrito, que não excederam os 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação recebidos no mesmo período.

Todos os pedidos de informação dos clientes foram recebidos via correio eletrónico, tendo as respostas correspondentes sido remetidas pela mesma via, num prazo nunca superior a 3 dias úteis:

Designação	1ºTrim.	2ºTrim.	3ºTrim.	4ºTrim.
Número de pedidos de informação por escrito recebidos no trimestre	29	13	63	89
Número de pedidos de informação por escrito, recebidos no trimestre, que foram respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	29	13	63	89
Tempo médio de resposta a pedidos de informação por escrito, recebidos no trimestre, em dias úteis	2	1	1	2

### 3 Indicadores e padrões individuais

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. Caso o incumprimento seja por parte do cliente, a empresa terá legitimidade para cobrar compensações por factos ocorridos.

#### 3.1 Visitas combinadas

Entende-se como visita combinada a que é acordada entre o cliente e a empresa comercializadora. O ORD deverá assegurar a visita em intervalos de tempo, previamente combinados, com a duração máxima de duas horas.

O incumprimento dos prazos acima referidos, por facto imputável ao ORD, confere ao cliente o direito a uma compensação. Do mesmo modo, a ausência do cliente, confere ao ORD o direito de compensação.

Durante o ano de 2017 foram combinadas 42 visitas, todas realizadas dentro dos prazos previstos no RQS, não havendo, por isso, lugar a pagamento de compensações por parte dos clientes ou do ORD:

Designação	1ºTrim.	2ºTrim.	3ºTrim.	4ºTrim.
Número de visitas combinadas agendadas - gás natural	11	6	4	6
Número de visitas combinadas agendadas - eletricidade	1	4	2	8
Número de visitas combinadas realizadas - gás natural	11	6	4	6
Número de visitas combinadas realizadas - eletricidade	1	4	2	8
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	12	10	6	14
Número de compensações pagas a clientes domésticos por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	0	0
Número de anulações ou remarcações de visita combinada feitas antecipadamente relativamente ao início do intervalo acordado	0	0	0	0

#### 3.2 Restabelecimento do fornecimento após interrupções por factos imputáveis ao cliente

Na tabela seguinte encontram-se explanados os dados relativos aos restabelecimentos de fornecimento por factos imputáveis ao cliente. O RQS prevê que o incumprimento nos prazos conduz ao pagamento de uma compensação. Durante o ano de 2017 não se registaram incumprimentos na carteira de clientes da Rolear Viva, não havendo, por isso, lugar a pagamento de quaisquer compensações:



Designação	1ºTrim.	2ºTrim.	3ºTrim.	4ºTrim.
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	0	0	0	0
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	0
Número de restabelecimentos realizados após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	0
Número de restabelecimentos realizados, após interrupção por facto imputável ao cliente, num prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	0	0	0	0
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	0	0	0	0
Número de restabelecimentos urgentes do fornecimento realizados	0	0	0	0
Número de compensações pagas por não cumprimento dos prazos de restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	0

### 3.3 Reclamações

Consideram-se reclamações quaisquer comunicações em que o reclamante considera que não foram garantidos os seus direitos e/ou expectativas. As reclamações devem ser sempre respondidas num prazo máximo de 15 dias úteis.

Durante o decorrer do ano 2017, à Rolear Viva não chegou qualquer reclamação por parte dos seus clientes:

Designação	1ºTrim.	2ºTrim.	3ºTrim.	4ºTrim.
Número de pedidos de reclamações recebidas no trimestre	0	0	0	0
Número de reclamações recebidas no trimestre, que foram respondidas no prazo regulamentar	0	0	0	0
Tempo médio de resposta a reclamações recebidas no trimestre, em dias úteis	0	0	0	0

### 4 Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais

De acordo com o estabelecido no RQS do setor elétrico e do gás natural, são considerados clientes com necessidades especiais os enquadráveis nas seguintes categorias:

- Clientes com limitações no domínio da visão
- Clientes com limitações no domínio da audição
- Clientes com limitações no domínio da comunicação oral
- Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento +e assegurado pela rede elétrica
- Clientes que coabitem com pessoas nas condições da alínea anterior

A Rolear Viva não tem contratos de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural com clientes enquadráveis nas categorias mencionadas acima.

### **5 Compensações pagas por incumprimento dos padrões individuais de qualidade**

Durante o ano de 2017 não houve qualquer incumprimento dos padrões individuais de qualidade, por parte da Rolear Viva. Por este motivo não foram pagas compensações por incumprimento.

### **6 Compensações recebidas por incumprimento dos compromissos assumidos pelos clientes**

Durante o ano de 2017 não houve qualquer incumprimento dos padrões individuais de qualidade, por parte dos clientes da Rolear Viva. Por este motivo não foram recebidas compensações por incumprimento.

### **7 Ações de Melhoria da Qualidade de Serviço**

Como principais medidas para a melhoria da Qualidade de Serviço, implementadas durante o ano de 2017, destacam-se:

- Melhorias no *website* Rolear Viva;
- Disponibilização de 11 balcões de atendimento da Rolear Mais, distribuídos geograficamente pelo Algarve e restante território nacional, para pagamento de faturas de consumo e esclarecimento de questões.

### **8 Resultados de auditorias relacionadas com a Qualidade de Serviço**

No âmbito da certificação pela norma NP EN ISO 9001:2008, o sistema de gestão da qualidade implementado na Rolear - Automatizações, Estudos e Representações, S.A., foi auditado em junho de 2017 pela Empresa Internacional de Certificação (eiC). Nesta auditoria de renovação, não foram identificadas quaisquer oportunidades de melhoria ou não conformidades.

### **9 Informação disponível e publicada**

A Rolear Viva disponibiliza um conjunto de informações, através do seu *website*:

<http://www.rolearviva.pt>

De entre informação técnica e/ou comercial, destacamos:

- Tarifários
- Informações acerca da Tarifa Social
- Informações acerca da rotulagem de energia elétrica

- Informações acerca da otimização de consumos energéticos
- Campanhas em vigor
- Canais de contacto com a empresa

