

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

Relatório de Qualidade de Serviço

Eletricidade e Gás natural

Ano 2018

Faro, março de 2019

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.

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 2018.

Este documento estabelece regras com as quais se pretende garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado aos clientes e, define entre outros, padrões e indicadores gerais e individuais associados à qualidade da prestação deste mesmo serviço.

Os indicadores gerais têm por finalidade avaliar o desempenho da empresa, para com o conjunto dos seus clientes, bem como a satisfação destes relativamente à informação e aos serviços prestados pela Rolear - Automatizações, Estudos e Representações, S.A., tendo por base as seguintes premissas:

- a) Obrigações, responsabilidades e competências;
- b) Indicadores e padrões de qualidade de serviço técnico-comerciais;
- c) Compensações a pagar, ou pelo comercializador (quando excedidos os padrões de qualidade definidos para o setor), ou pelos clientes (por incumprimento das suas obrigações);
- d) Clientes prioritários e clientes com necessidades especiais.

Os indicadores individuais determinam um nível mínimo de qualidade de serviço que, em caso de incumprimento, quer por parte dos comercializadores, quer por parte dos clientes, poderão levar ao pagamento de compensações por factos ocorridos.

Para a avaliação da qualidade de serviço comercial, são monitorizados e reportados neste documento, um conjunto de indicadores, que poderão ser agrupados em indicadores gerais e individuais, que irão refletir o desempenho da empresa para com o conjunto dos seus clientes.

2 Indicadores gerais de qualidade comercial

2.1 Indicadores e padrões gerais

2.1.1 Tempo de espera no atendimento presencial

Conforme referido no Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico e gás natural, as instalações de atendimento devem ser dimensionadas de modo a garantir qualidade de serviço e assegurar um atendimento eficaz e apto para responder às diferentes solicitações do cliente, nomeadamente, temas associados à contratação, faturação, cobrança, comunicações de avarias, entre outros.

A Rolear Viva disponibilizou aos seus clientes, durante o ano de 2018, o serviço de atendimento presencial, através das 11 lojas/balcões de atendimento não exclusivo (Vila Real de Santo António, Faro - Areal Gordo, Faro - Pontes de Marchil, Albufeira, Lagoa, Portimão, Lagos, Beja, Vialonga, Lisboa e Ermesinde), através da marca Rolear Mais (marca comercial da Rolear, S.A. para a comercialização de materiais e equipamentos do ramo elétrico, mecânico e eletromecânico).

Nestas lojas/balcões os clientes podem obter esclarecimentos vários relacionados com faturação e contratação, pagamentos de faturas de consumo, entre outros assuntos.

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	9	16	15	13
Nº de atendimentos presenciais com $t \leq 20$ minutos, nos centros de atendimento	9	16	15	13
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	100	100	100	100

Verificaram-se atendimentos presenciais nas lojas Rolear Mais localizadas em Faro (Areal Gordo), Pontes de Marchil e Portimão mas, dado o seu reduzido significado, não houve tempos de espera, uma vez que todos os clientes que se deslocaram à loja, quer para pagamento de faturas, celebração de contratos de fornecimento de eletricidade e gás natural, quer para outros esclarecimentos, foram imediatamente atendidos.

2.1.2 Tempo de espera no atendimento telefónico comercial

No fim do ano de 2018, a carteira de clientes da Rolear era composta por 102 clientes de eletricidade e 139 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.

Considerámos serem residuais os tempos de espera no atendimento de chamadas telefónicas.

Durante o ano de 2018 foram rececionadas 1008 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	396	182	201	229
Nº de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	396	182	201	229
Nº total de desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial	2	2	6	8
Nº total de desistências, no atendimento telefónico de âmbito comercial, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	2	2	6	8
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	1	2	2	3

A Rolear Viva apresenta, na tabela acima, o resumo das chamadas rececionadas durante o ano de 2018, pese embora o facto de estar dispensada do cálculo do indicador “tempo de espera no atendimento telefónico comercial”, ao abrigo da alínea 2 do artigo 50.º do RRC dado que, à data de 31 de dezembro de 2018, tinha menos de 5 mil chamadas telefónicas.

2.1.3 Tempo de espera no atendimento telefónico de emergência e avarias

A Rolear Viva não disponibiliza este serviço. A informação é veiculada através das faturas emitidas (eletricidade e gás natural) e respetivo *website*. Ambos os canais de comunicação apresentam as linhas de atendimento telefónico de emergências e avarias do respetivo Operador de Rede de Distribuição.

2.1.4 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 de informação por escrito, toda a comunicação em que o cliente solicita um pedido de cotação e/ou esclarecimento sobre um determinado assunto/tema e que carece de esclarecimento/resposta.

O serviço aos clientes da Rolear Viva é efetuado através de diversos canais, tais como atendimento de pedidos de informação rececionados via correio eletrónico, website e via 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, por parte dos clientes, foram recebidos via correio eletrónico, tendo as respostas correspondentes sido remetidas pela mesma via, num prazo nunca superior a 2 dias úteis:

Designação	1ºTrim.	2ºTrim.	3ºTrim.	4ºTrim.
Número de pedidos de informação por escrito recebidos no trimestre	96	81	83	103
Número de pedidos de informação por escrito, recebidos no trimestre, que foram respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	96	81	83	103
Tempo médio de resposta a pedidos de informação por escrito, recebidos no trimestre, em dias úteis	2	2	2	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, levam a empresa a proceder ao pagamento de uma compensação. Caso o incumprimento seja por parte do cliente, a empresa terá legitimidade para cobrar compensações por factos ocorridos (imputáveis ao cliente).

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 2018 foram combinadas 20 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	3	3	6	3
Número de visitas combinadas agendadas - eletricidade	2	1	1	3
Número de visitas combinadas realizadas - gás natural	0	3	6	3
Número de visitas combinadas realizadas - eletricidade	0	1	1	3
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	5	4	7	6
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

O Regulamento de Qualidade de serviço para o setor da eletricidade e gás natural, prevê um conjunto de situações em que o operador de rede de distribuição pode proceder à interrupção do fornecimento, 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 2018 registou-se, no último trimestre, por parte de apenas um cliente, incumprimento, com lugar a pagamento de compensação. Este incumprimento deveu-se à ausência do cliente, no local de consumo, numa inspeção de gás natural agendada com o ORD.

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	1

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.

Caso haja impossibilidade de respeitar os prazos de resposta acima indicados, o cliente deverá ser informado da ocorrência, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido (15 dias úteis). O cliente deverá ser informado sobre o prazo expectável para obter a resposta à sua reclamação.

A Rolear Viva considera que as reclamações são sempre uma oportunidade de melhoria. Foi, desde sempre, feito um esforço no sentido de dar a máxima atenção à gestão da carteira de clientes, de modo a evitar qualquer tipo de constrangimentos e insatisfação por parte dos clientes.

No decorrer do ano 2018, a Rolear Viva não obteve 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 trimestre, em dias úteis	0	0	0	0

4 Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais

O Regulamento de Qualidade de serviço prevê a existência de Clientes com os quais os comercializadores devem adotar medidas adequadas às suas especificidades e limitações, tendo em vista garantir o direito à informação e a um relacionamento comercial de qualidade.

De acordo com o estabelecido no RQS do setor elétrico e do gás natural, no artigo 100º, 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 com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural.

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

De acordo com o estabelecido no RQS do setor elétrico e do gás natural, no artigo 103º, são considerados clientes prioritários, os enquadráveis nas seguintes categorias:

- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados
- Forças de segurança e Instalações de segurança nacional;
- Bombeiros e Proteção civil;
- Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;
- Instalações penitenciárias;
- Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica;
- Estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do gás natural;
- Instalações de abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos.

A Rolear Viva não tem contratos de fornecimento de eletricidade com clientes enquadráveis nas categorias mencionadas acima. Teve, no decorrer do ano 4 clientes prioritários, identificados como estabelecimentos de Ensino Básico.

5 Compensações pagas por incumprimento dos padrões individuais de qualidade

Durante o ano de 2018 não houve qualquer incumprimento dos padrões individuais de qualidade, por parte da Rolear Viva. Por este motivo não foram pagas compensações por incumprimentos.

6 Compensações recebidas por incumprimento dos compromissos assumidos pelos clientes

Durante o ano de 2018 houve um incidente com um cliente da Rolear Viva. Este incumprimento, dos padrões individuais de qualidade, por parte do cliente, foi devido ao facto de ter sido marcada inspeção e o cliente não ter comparecido no local de consumo.

Por este motivo foi cobrado, por parte do ORD à Rolear Viva deslocação ao local de consumo, montante este refletido na fatura apresentada ao cliente.

7 Ações de Melhoria da Qualidade de Serviço

Como principais medidas para a melhoria da Qualidade de Serviço, implementadas durante o ano de 2018, destacam-se:

- Otimização do *website* da Rolear Viva;
- Otimização do sistema comercial;
- 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

À luz da nova norma NP EN ISO 9001:2015, o sistema de gestão da qualidade implementado na Rolear - Automatizações, Estudos e Representações, S.A., foi sujeito a uma auditoria de acompanhamento, que decorreu em julho de 2018, pela Empresa Internacional de Certificação (eiC). Nesta auditoria de acompanhamento, 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 e fichas normalizadas de oferta;
- Campanhas em vigor;
- Informações acerca da Tarifa Social;
- Informações acerca da rotulagem de energia elétrica;
- Informações acerca da otimização de consumos energéticos;
- Canais de contacto com a empresa;
- Outras informações.