



Relatório de qualidade
de serviço Naturgy
2019

Naturgy 

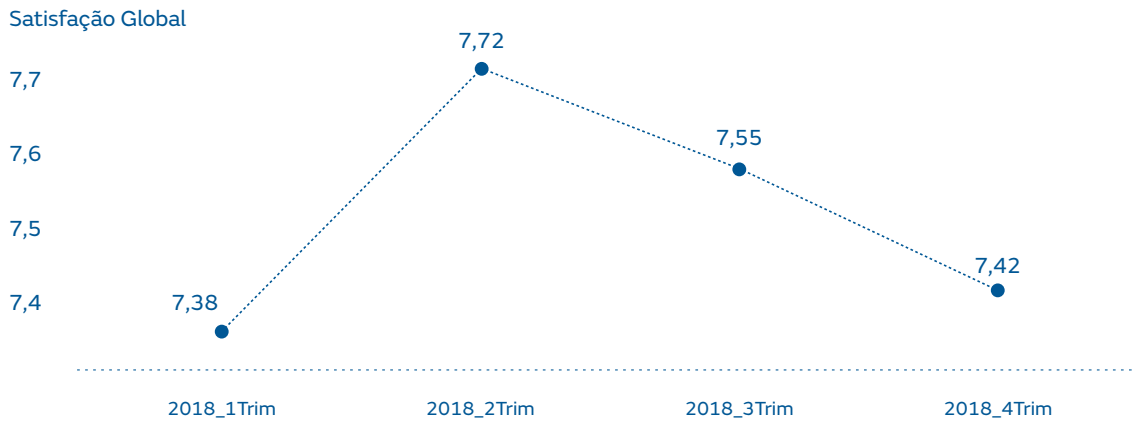
Índice

1. Evolução e cumprimento dos indicadores gerais e indicadores individuais aplicáveis	03
2. Qualidade de Serviço de Âmbito Comercial.....	05

1. Evolução e cumprimento dos indicadores gerais e indicadores individuais aplicáveis

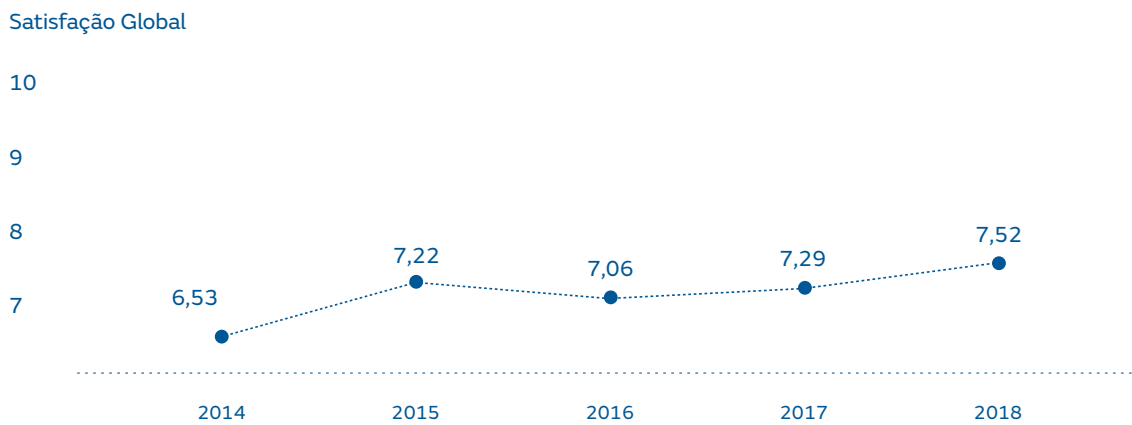
A escala de medição tem um intervalo de 0 a 10

Satisfação global por trimestre de 2018



A escala de medição tem um intervalo de 0 a 10

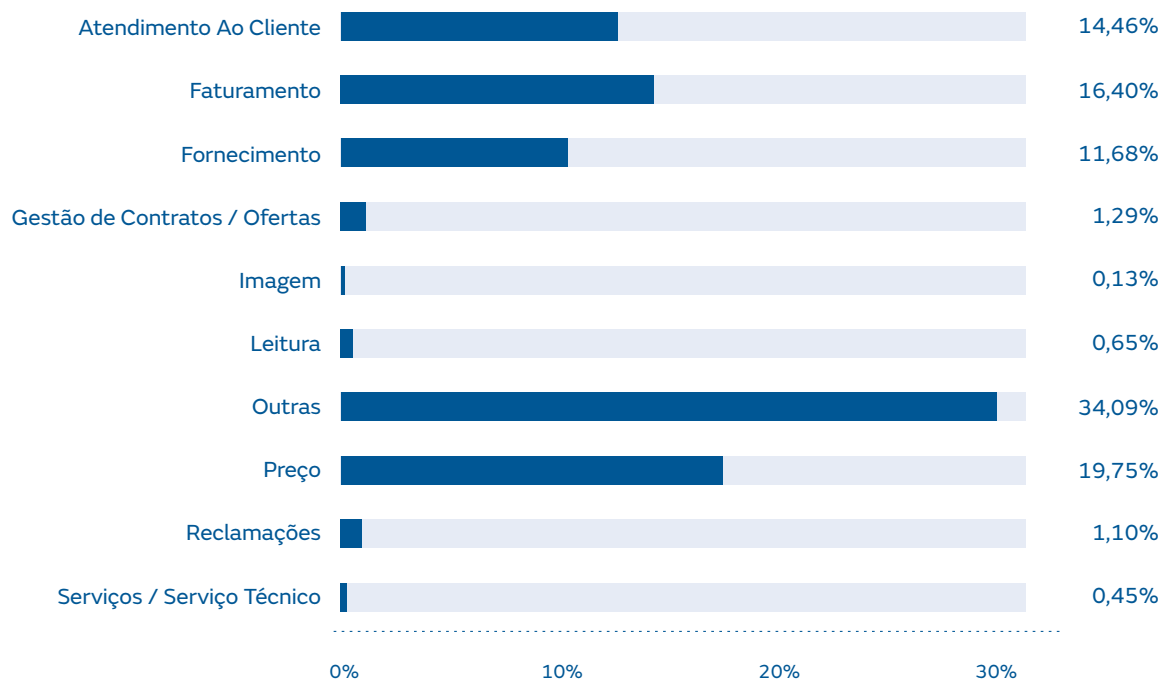
Satisfação global por ano 2014-2015-2016-2017-2018



● Naturgy

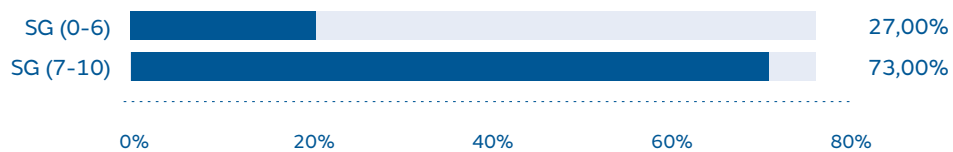
Motivos de Satisfação 2018

SG (7-10)



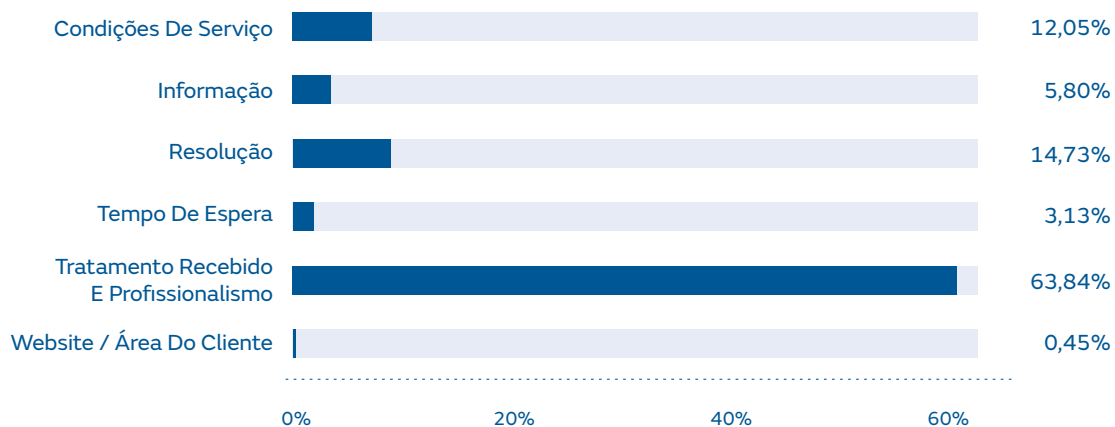
Percentagem de clientes insatisfeitos vs satisfeitos

SG Inst/Sat



Motivos de Satisfação Atendimento Ao Cliente

SG (7-10)



2. Qualidade de Serviço de Âmbito Comercial

Detalhe de Atributos

	Resultados 2018
Atendimento telefónico	
Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico	83.299
Chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço	2035
Chamadas não atendidas por barramento de acesso ao atendimento telefónico	0
Chamadas não atendidas por outras causas	299
Atendimento telefónico para comunicação de leituras	
Atendimentos telefónicos para comunicação de leituras	9.543
Comunicação de leituras por escrito	69
Pedidos de informação por escrito	
Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	7856
Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo superior a 15 dias úteis	37
Pedidos de informação apresentados por escrito recebidos no trimestre, não respondidos	24
Soma dos tempos de resposta aos pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, em dias úteis	1633
Temas com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito	
Informação sobre o estado da dívida do cliente	4660
Sobre modificação de dados gerais do titular e/ou mudança de titular	328
Não passa cláusula LOPD	304
Informação em geral sobre faturação	329
Informação sobre a cessação de fornecimento	363
Sobre modificação de dados gerais do titular e/ou mudança de titular	153
Informação sobre o contrato	120
Informação geral sobre o processo de cobrança	65
Reclamações - Temas	
Abonos pendentes	729
Desacordo com preços/conceitos faturados	812
Cliente pagou mas continuam a reclamar-lhe e/ou cortaram fornecimento	424
Cliente não recebe faturas	172
Má prática comercial	147
Reclamações sobre faturação	
Reclamações sobre faturação recebidas no trimestre	4595
Reclamações sobre faturação, recebidas no trimestre, respondidas dentro do prazo regulamentar aplicável	4213

	Resultados 2018
Reclamações sobre faturação, recebidas no trimestre, respondidas fora do prazo regulamentar aplicável	364
Reclamações sobre faturação, recebidas no trimestre, não respondidas, cujos prazos regulamentares de resposta já foram ultrapassados	60
Soma dos tempos de resposta às reclamações sobre faturação, recebidas no trimestre, em dias úteis	16005
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	
Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	0
Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS	0
Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações para restabelecimentos urgentes	0
Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento	445
Solicitações dos clientes para realização do restabelecimento do fornecimento fora dos prazos previstos	0
Comunicações aos ORD, no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS, que cumpriram o prazo de 30 minutos	0
Comunicações aos ORD, no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS, que excederam o prazo de 30 minutos	0
Comunicações aos ORD, no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS, não efetuadas	0
Soma dos tempos de realização das comunicações aos ORD no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS, em minutos	0
Montante total de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	0
Atendimento telefónico no âmbito do DL 134/2009 (Call Centers) [quando aplicável]	
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	Dado não disponível nos nossos Sistemas
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	4229
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	Dado não disponível nos nossos Sistemas
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	Dado não disponível nos nossos Sistemas
Pedidos de informação no âmbito do DL 134/2009 (Call Centers) [quando aplicável]	
Pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico de relacionamento (call center), respondidos de imediato	37.458

	Resultados 2018
Pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico de relacionamento (call center), não respondidos de imediato e respondidos num prazo inferior ou igual a 3 dias úteis	211
Pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico de relacionamento (call center), não respondidos de imediato e respondidos num prazo superior a 3 dias úteis	237
Pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico de relacionamento (call center), não respondidos, tendo sido ultrapassado o prazo de 3 dias úteis	48
Soma dos tempos de resposta a pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico de relacionamento (call center) e não respondidos de imediato, em dias úteis	4.584
Temas com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico	
Informação sobre o estado da dívida do cliente	14.675
Informação em geral sobre faturação	4726
Informação sobre as intervenções	3.160
Informação sobre o contrato	2.815
Informação geral sobre o processo de leituras	1.919
Atendimento presencial	
Número de centros de atendimento onde a entidade realiza atendimento presencial	2

	Lisboa	Porto
Centro é partilhado? (S/N)	S	S
Atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço	2466	414
Atendimentos presenciais realizados, relacionados apenas com o setor elétrico	399	1158
Atendimentos presenciais realizados, relacionados apenas com o setor do gás natural	0	0
Atendimentos presenciais realizados, relacionados com ambos os setores	0	0
Atendimentos presenciais realizados, não enquadráveis nas categorias anteriores	0	0
Atendimentos presenciais realizados, com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos	399	1158
Atendimentos presenciais realizados, com tempo de espera superior a 20 minutos	0	0
Atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos	626	157
Atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera superior a 20 minutos	0	0
Soma dos tempos de espera dos atendimentos presenciais realizados, em minutos	2:56:20	7:14:16
Soma dos tempos de espera dos atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço, em minutos	Dado não disponível nos nossos Sistemas	Dado não disponível nos nossos Sistemas



www.naturgy.pt