

edp gás serviço universal

# QUALIDADE DE SERVIÇO



**gás**  
serviço universal

Rua Linhas de Torres, 41 · 4350-214 Porto  
T [+351] 225 071 400 · F [+351] 225 402 426  
[www.edpgassu.pt](http://www.edpgassu.pt)



De acordo com o Regulamento da Qualidade de Serviço do setor do gás natural [RQS], da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos [ERSE], estão definidos padrões de qualidade de serviço de natureza comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás Natural.

A EDP Gás Serviço Universal, enquanto comercializador de último recurso retalhista, compromete-se a cumprir com o que está definido no RQS, nomeadamente:

## **INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO:**

### **RESPOSTA A RECLAMAÇÕES**

#### **PADRÃO**

A resposta ao cliente deverá ser enviada no prazo máximo de 15 dias úteis após a receção da reclamação.

#### **COMPENSAÇÕES**

O incumprimento deste padrão de qualidade de serviço por factos imputáveis à EDP Gás Serviço Universal implica o pagamento de uma compensação aos clientes no valor de 20 euros, por cada incumprimento.

A apresentação sucessiva de reclamações sobre um mesmo assunto só pode ter efeitos cumulativos, em termos de pagamento, caso sejam ultrapassados os prazos máximos de resposta.

#### **EXCEÇÕES**

A EDP Gás Serviço Universal não é obrigada ao pagamento de compensações aos clientes nas seguintes circunstâncias:

- Casos fortuitos ou de força maior <sup>[1]</sup>;
- Impossibilidade comprovada de aceder às instalações do cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade;
- Não disponibilização pelo cliente da informação indispensável ao tratamento das reclamações, nomeadamente a identificação e a morada do local de consumo;
- Inobservância, pelo cliente, dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações;
- Outras situações em que os clientes afetados não diligenciem no sentido de permitir ao prestador de serviço o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço.

[1] ENTRE OUTROS, CONSIDERAM-SE CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR:

- a) Intervenção de terceiros, desde que devidamente comprovada, e somente se o operador das infraestruturas tiver cumprido com todas as normas técnicas e boas práticas aplicáveis.
- b) Declaração do estado de guerra ou insurreição.
- c) Catástrofe natural de intensidade ou magnitude que supere o limite exigido pelas boas práticas ou regras existentes à data do dimensionamento de determinada infraestrutura.
- d) Sabotagem ou malfeitoria.