

Anexo

Procedimentos Comerciais a Utilizar nos Serviços de Atendimento aos Clientes da EDP Gás Serviço Universal

1. Princípios e normas de atuação

1. Para efeitos de atendimento consideram-se como Clientes da EDP Gás Serviço Universal os sujeitos ou entidades que pretendam tratar de assuntos comerciais relativos ao Mercado Regulado nomeadamente pedidos de informação, contratação, rescisão contratual, faturação, pagamento, alterações contratuais e reclamações.

2. A atividade de atendimento deve respeitar princípios de isenção e independência e contribuir para a salvaguarda dos direitos dos clientes da EDP Gás Serviço Universal, nomeadamente em matéria de acesso a informação comercialmente sensível, de proteção de dados pessoais e de práticas comerciais desleais, sendo de evitar quaisquer situações susceptíveis de originar conflitos de interesses.

3. Em qualquer Canal de Atendimento deverá ser observado o disposto no Código de Conduta da EDP Gás Serviço Universal, nomeadamente no que se refere à honestidade, integridade e transparência e confidencialidade da informação.

4. As informações de clientes, residentes na Base de Dados, não poderão ser utilizadas nem disponibilizadas a terceiros, sem prévia e expressa autorização daqueles e sem prejuízo de cumprimento de obrigações legais.

5. As informações de clientes existentes no âmbito do Mercado Regulado não podem, sem a sua prévia autorização, ser utilizadas por comercializadores no Mercado Livre.

6. A privacidade dos clientes deve ser rigorosamente observada em conformidade com a legislação vigente.

7. Se o cliente solicitar esclarecimentos acerca do Mercado de Gás deverá ser esclarecido sobre os princípios gerais do Mercado, nomeadamente sobre a existência de outros comercializadores, atuando no Mercado Liberalizado, remetendo-o para os portais da DGEg e da ERSE para obtenção de informações mais detalhadas.

2. Procedimentos específicos

2.1 Lojas

a. Os clientes contactam a EDP Gás Serviço Universal através das Lojas para tratar de assuntos de relacionamento comercial, designadamente para contratação, alterações contratuais, pedidos de informação e reclamações.

b. A pedido do cliente o atendedor deverá efetuar as simulações de faturação possíveis, face aos dados disponíveis e informação prestada pelo cliente, com vista a determinar a melhor opção para este, designadamente no que se refere ao enquadramento num determinado escalão de consumo.

c. As simulações referidas só poderão ser efetuadas ao titular do contrato ou a representante deste com poderes para o efeito, que deverá previamente autorizar a consulta aos dados residentes na Base de Dados da EDP Gás Distribuição;

d. As reclamações ou pedidos de informação apresentadas pelos clientes deverão ser devidamente analisadas e respondidas de imediato ou, se tal não for possível, objeto de encaminhamento interno, com garantia de resposta posterior;

e. O colaborador que esteja a atender um cliente da EDP Gás Serviço Universal pode realizar tarefas de atendimento em relação ao Mercado Liberalizado desde que expressamente solicitado para o efeito pelo cliente.

2.2 Contact Center

a. Os clientes contactam a EDP Gás Serviço Universal através de número telefone específico para tratar dos assuntos comerciais do Mercado Regulado.

b. Se o cliente pretender ter acesso a simulações com vista a encontrar a melhor solução para a utilização que pretende, o procedimento será idêntico ao previsto para as Lojas, devendo ser validado verbalmente que o interlocutor é o titular do contrato;

c. Se o cliente solicitar informações acerca do Mercado de Gás deverá ser informado de que existem vários comercializadores a operar no Mercado Liberalizado remetendo-o para os portais da DGEG e da ERSE para obtenção de informações mais detalhadas;

d. As reclamações ou pedidos de informação apresentadas pelos clientes deverão ser devidamente analisadas e respondidas de imediato ou, se tal não for possível, objeto de registo e encaminhamento interno, com garantia de resposta posterior.