

edp gás serviço universal

QUALIDADE DE SERVIÇO



gás

serviço universal

Rua Ofélia Diogo da Costa, 115
4100 - 085 Porto

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 ^[1];
- 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.