



**gás**  
serviço universal

# **RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO 2018**

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>ENQUADRAMENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1</b>	<b>INDICADORES GERAIS.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2</b>	<b>INDICADORES INDIVIDUAIS.....</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1</b>	<b>REGIME JURÍDICO DOS CALL CENTERS.....</b>	<b>13</b>
<b>3.2</b>	<b>CLIENTES PRIORITÁRIOS.....</b>	<b>13</b>
<b>3.3</b>	<b>CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS.....</b>	<b>14</b>
<b>3.4</b>	<b>DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO NA INTERNET.....</b>	<b>15</b>



# 1

## ENQUADRAMENTO

## 1 ENQUADRAMENTO

A qualidade de serviço do fornecimento de gás natural do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN) tem um enquadramento regulamentar desde setembro de 2006, data em que foi publicado o Regulamento da Qualidade de Serviço do sector do gás natural (RQS) pelo Despacho nº19 624-A/2006, de 25 de setembro, tendo sido revisto e republicado através do Despacho nº4 878/2010, de 18 de março e pelo Regulamento nº139-A/2013 de 16 de abril de 2013. A revisão mais recente teve lugar em 2017, aquando da revisão regulamentar do setor elétrico, altura em que surgiu um Regulamento da Qualidade de Serviço comum aos setores do gás e da eletricidade (Regulamento 629/2017, de 20 de dezembro).

O RQS tem por objeto estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás Natural, por forma a garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado. O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores das infraestruturas do sector (operadores das redes de distribuição, operador da rede de transporte, operadores de armazenamento subterrâneo e operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL).

Neste contexto, a EDP Gás Serviço Universal (EDPGSU), na sua qualidade de Comercializador de Último Recurso Retalhista, vem por este meio apresentar à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) o relatório anual previsto no Regulamento de Qualidade de Serviço (2017) – Capítulo XI.

O período em análise diz respeito ao ano civil de 2018.



**gás**  
serviço universal

## 2

# INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

## 2 INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A avaliação da qualidade de serviço comercial prestada pelo comercializador de último recurso retalhista deve ser feita com base em indicadores de natureza comercial, para os quais a ERSE estabelece os padrões mínimos a cumprir. Este capítulo do documento encontra-se dividido em indicadores gerais e indicadores individuais da atividade.

### 2.1 INDICADORES GERAIS

#### Tempo de espera no atendimento presencial<sup>1</sup>

Em seguida é apresentado o indicador de tempos de espera no atendimento presencial, para o qual foram considerados os atendimentos na loja do cidadão de Braga e na loja de Vila Nova de Gaia, de acordo com o indicado pela ERSE sobre a seleção dos centros que, no seu conjunto, tenham representado pelo menos 40% do número total de atendimentos verificados no ano anterior.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2018 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização	326	206	145	140	817
Número de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização com tempos de espera até 20 minutos	268	181	130	106	685
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	82,2%	87,9%	89,7%	75,7%	83,8%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	10	7	5	4	7

Nota: os centros de atendimento objecto de monitorização foram a loja do cidadão de Braga e a loja de Vila Nova de Gaia

Quadro 1 – Nº de atendimentos presenciais e nº de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 min

De notar que o número total de atendimentos presenciais inclui: (1) os atendimentos presenciais realizados e (2) os atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço, após um tempo de espera superior a 20 minutos.

No ano 2018, o tempo de espera no atendimento presencial foi inferior a 20 minutos em 83,8% dos casos e o tempo médio de espera foi de 7 minutos.

---

<sup>1</sup> Segundo o artigo 48º, número 2 do RQS a EDP Gás SU não estaria obrigada a registar esta informação, uma vez que em 2017 registou menos de 5000 atendimentos presenciais.

Observando o indicador separadamente por centro de atendimento, nos quadros 1.1 e 1.2, podemos verificar que o tempo médio de espera na loja do cidadão de Braga foi de 7 minutos e que 84,2% dos atendimentos nessa loja tiveram tempos de espera inferiores a 20 minutos.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2018 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais na loja do cidadão de Braga	144	79	56	69	348
Número de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 minutos	125	65	51	52	293
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	86,8%	82,3%	91,1%	75,4%	84,2%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	9	8	5	6	7

Quadro 1.1 – Nº de atendimentos presenciais e nº de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 min na loja do cidadão de Braga.

Na loja de Vila Nova de Gaia o tempo médio de espera foi de 6 minutos e 83,6% dos atendimentos foram realizados com um tempo de espera inferior a 20 minutos.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2018 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais na loja de Gaia	182	127	89	71	469
Número de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 minutos	143	116	79	54	392
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	78,6%	91,3%	88,8%	76,1%	83,6%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	11	7	5	2	6

Quadro 1.2 – Nº de atendimentos presenciais e nº de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 min na loja de Vila Nova de Gaia

### Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial

No quadro abaixo é apresentado o indicador de tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial no ano 2018:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2018 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	6 237	6 294	6 273	4 855	23 659
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	5 134	5 580	5 474	3 679	19 867
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	151	106	98	120	475
% de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos (Padrão 85%)	84,4%	90,2%	88,6%	77,7%	85,7%

Quadro 2 – Nº de atendimentos telefónicos e nº de atendimentos telefónicos com tempos de espera até 60 seg.

Conclui-se que em 2018 foi possível manter um nível de cumprimento do indicador de atendimento telefónico acima do padrão definido pela ERSE.

## Tempo de resposta a pedidos de informação

O serviço ao cliente da EDP Gás Serviço Universal tem, entre outras atribuições, a resposta a pedidos de informação recebidos por escrito.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2017 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	307	311	304	231	1 153
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	299	303	301	223	1 126
Cumprimento do tempo médio de resposta a pedidos de informação apresentados por escrito - Padrão 90%	97,4%	97,4%	99,0%	96,5%	97,7%

Quadro 3 – Nº de pedidos de informação e nº de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis

No período em análise foram registados 1.153 pedidos de informação na EDP Gás Serviço Universal, dos quais 97,7% foram respondidos no prazo, superando a meta de 90% estabelecida no RQS.

As questões associadas a cobrança e dívida, seguidas das relativas a contratação e faturação, são as que continuam a suscitar o maior número de contatos por parte dos clientes, tal como se pode observar no gráfico abaixo.

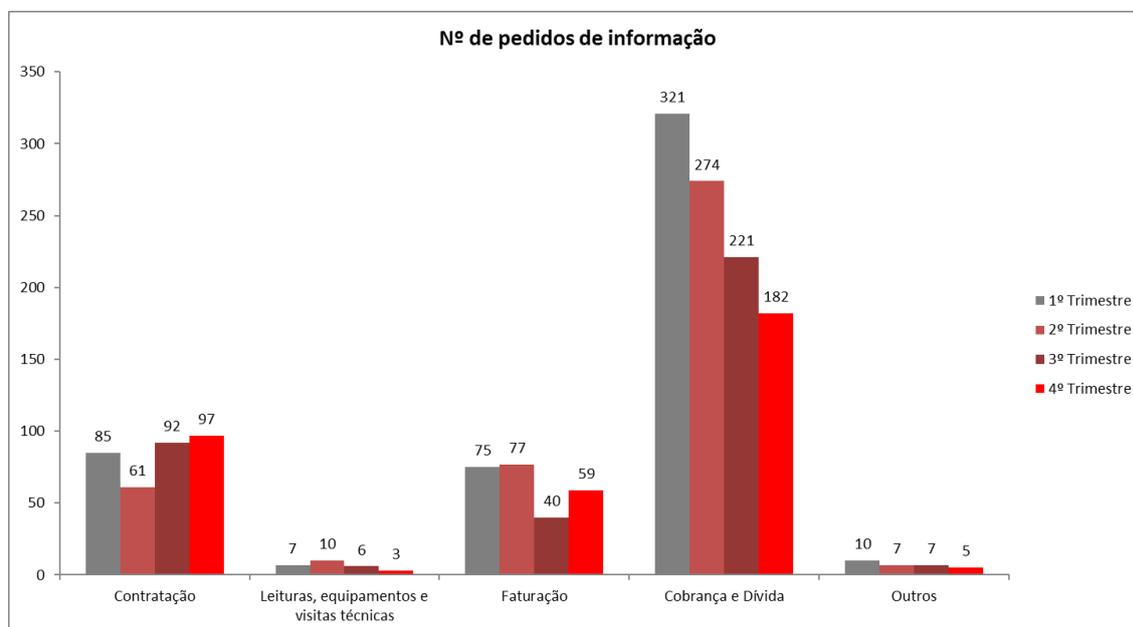


Gráfico 1 – Temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre

## 2.2 INDICADORES INDIVIDUAIS

### Tempo de resposta a reclamações

Tal como acontece no ponto anterior, o serviço ao cliente da EDP Gás Serviço Universal tem também, entre outras atribuições, a resposta a reclamações recebidas por escrito - por via electrónica ou correio - ou nos pontos de atendimento telefónico e/ou presencial.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2018 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações recebidas	159	139	133	153	584
Número total de reclamações respondidas	159	139	133	153	584
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	159	138	132	153	582
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	1	1	2
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	0	20	20	40
Situações exclusão pagamento compensações	0	0	0	0	0
Tempo médio de resposta a reclamações (dias úteis)	2,1	1,9	2,2	1,5	1,9

Quadro 4 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 584 processos de reclamação, dos quais 582 foram respondidos no prazo de 15 dias úteis previstos pela ERSE (artigo 59º do RQS).

O prazo médio de resposta a processos de reclamação foi no global de 1,9 dias úteis.

No gráfico abaixo pode verificar-se que os temas que suscitaram mais reclamações foram os relacionados com faturação, seguidos da cobrança e dívida.

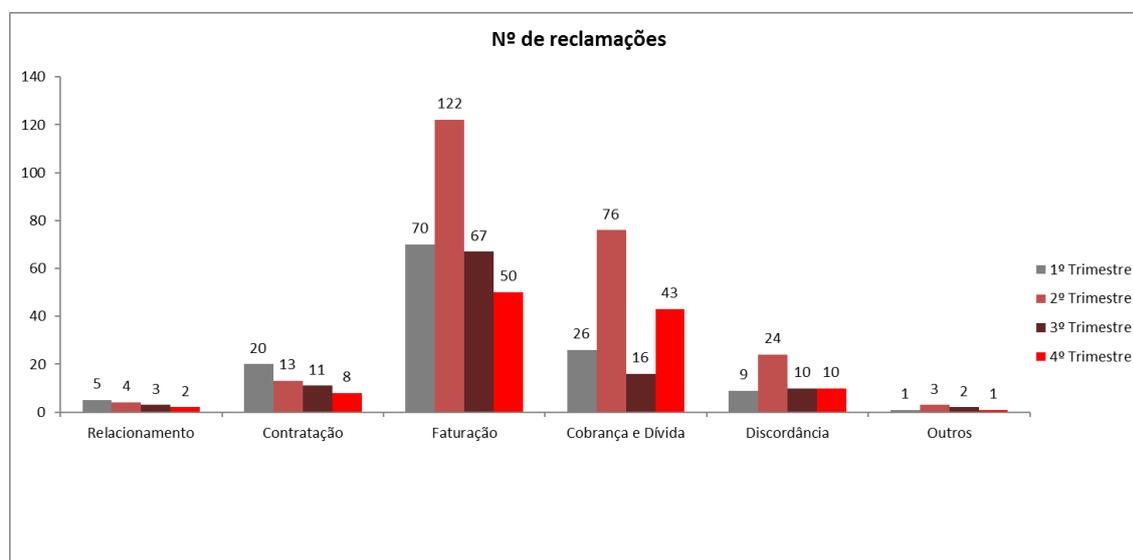


Gráfico 2 – Temas com maior nº de reclamações por trimestre

## Visitas combinadas

No quadro abaixo apresentamos o número de visitas combinadas agendadas por trimestre:

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2018 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de visitas combinadas agendadas	200	82	177	62	521
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	1	8	1	10
Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	0	20	160	20	200
Número de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	5	14	2	0	21
Montante de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	100	280	40	0	420

Quadro 5 – Visitas combinadas e compensações pagas por trimestre

No período analisado foram agendadas 521 visitas combinadas às instalações dos clientes, 10 das quais ultrapassaram o prazo previsto no art.º 72º do RQS (visita iniciada no intervalo de 2,5 horas acordado) e deram, portanto, lugar ao pagamento de compensações no valor total de 200 euros.

Segundo o art.º 73º do RQS, a ausência do cliente na instalação no período da visita combinada confere ao operador da rede de distribuição o direito de compensação. No ano de 2018 foram cobradas aos clientes 21 compensações por ausência em visita combinada no valor de 420 euros.

### Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

O artigo 85º do RQS estabelece que quando a situação que deu origem à interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente seja sanada com o comercializador, este deve comunicar ao operador de rede de distribuição respetivo que a situação que deu origem se encontra sanada, para que este possa proceder ao restabelecimento. O mesmo artigo (85º) refere ainda que o comercializador deve realizar a comunicação ao operador de rede de distribuição no prazo máximo de 30 minutos, a contar do momento em que o comercializador toma conhecimento de que a situação está sanada. No caso de incumprimento dos prazos o cliente tem direito à compensação prevista no Artigo 85º.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2018 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	519	510	445	416	1.890
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	479	463	395	412	1.749
Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento	11	16	10	15	52
Montante total de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	494	499	318	509	1.821
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de comunicações ao ORD, no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de comunicação ao ORD, no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS (€)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Legenda: n.d. – Não disponível

Quadro 6 – Restabelecimento de fornecimento por facto imputável ao cliente e compensações pagas por trimestre

Durante o ano 2018 foram efetuadas 1.890 interrupções por facto imputável ao cliente e realizados 1.749 restabelecimentos de fornecimento. O número de solicitações expressas de clientes para restabelecimento urgente de fornecimento ascendeu a 52 em 2018, contabilizando um montante total de encargos cobrados a clientes nesse âmbito de 1821€.

Neste momento, a EDPGSU não tem disponível a medição sobre o tempo de comunicação ao ORD. Contudo, estando a alterar o sistema de gestão comercial, acreditamos que passaremos a ter esta informação disponível durante o ano de 2019.

### Transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes

De referir ainda que, na contabilização de transferência de valores para o ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes não houve em 2018 qualquer registo, tendo sido pagas todas as compensações devidas, diretamente aos clientes ou reclamantes em questão.

Impossibilidade de pagamento de compensações	Trimestre				Ano 2018 Acumulado
	1	2	3	4	
Transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes	0	0	0	0	0
Montante das transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes	0	0	0	0	0

Quadro 7 – N.º e montante de compensações transferidas para o ORD por trimestre.



# **3**

## **OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL**

### 3 OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

Como já referido anteriormente, a EDPGSU está neste momento a desenvolver melhorias no seu sistema comercial que apenas terão efeitos no próximo ano, pelo que as ações mais relevantes e com maior impacto na melhoria da qualidade de serviço serão nessa altura endereçadas.

Nos pontos seguintes é apresentada informação de qualidade de serviço comercial incluída no artigo 109º do RQS e outra informação considerada relevante para a atividade comercial.

#### 3.1 REGIME JURÍDICO DOS CALL CENTERS

O atendimento telefónico em centros de relacionamento (*call centers*) deve permitir que, caso não seja possível efetuar o atendimento até aos 60 segundos de tempo de espera em linha, o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, nos termos e para os efeitos do Decreto-lei nº 134/2009, de 2 de junho. Nestes casos o cliente deve ser contactado no prazo máximo de dois dias úteis.

Cabe à ERSE monitorizar o cumprimento deste Decreto-lei pelas empresas.

Como se pode verificar no quadro abaixo, durante o ano 2018, houve 178 situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos e em que o cliente deixou o seu contacto. Em todos os casos os clientes foram contactados posteriormente, no prazo de 2 dias úteis. O tempo médio de resposta tem-se mantido bastante reduzido ao longo dos trimestres sendo a média anual de 2018 de 0,9 dias úteis.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2018 Acumulado
	1	2	3	4	
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	67	41	35	35	178
Número de 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	67	41	35	35	178
Tempo médio de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	0,4	1,0	1,0	1,0	0,9

Quadro 7 – Situações em que não foi possível o atendimento telefónico até 60 seg e o cliente deixou contacto.

#### 3.2 CLIENTES PRIORITÁRIOS

De acordo com o artigo 103º do RQS, consideram-se clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança, educação ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural cause graves alterações à sua atividade.

Devem ser excluídas da classificação como cliente prioritário todas as instalações que, ainda que pertencendo a clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário.

No quadro seguinte é demonstrada a situação à data de 31 de dezembro de 2018.

Clientes prioritários	A 31 de dezembro
Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados	<b>17</b>
Forças de segurança	<b>0</b>
Instalações de segurança nacional	<b>2</b>
Bombeiros	<b>2</b>
Proteção civil	<b>0</b>
Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo	<b>0</b>
Instalações penitenciárias	<b>0</b>
Estabelecimentos de ensino básico	<b>74</b>
Instalações destinadas ao abastecimento de GN de transportes públicos coletivos	<b>0</b>
Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade	<b>0</b>

Quadro 8 – Clientes prioritários à data de 31 de dezembro de 2018

### 3.3 CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

De acordo com o artigo 100º do RQS, consideram-se clientes com necessidades especiais aqueles com limitações no domínio da visão, da audição, da comunicação oral ou limitações do olfato que impossibilitem a deteção de gás natural, ou ainda clientes que coabitem com pessoas com esta última limitação.

O registo dos clientes com necessidades especiais é voluntário e da exclusiva responsabilidade dos mesmos. A solicitação do registo é efetuada junto do respetivo comercializador ou comercializador de último recurso retalhista com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento.

Os clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão – que pretendam receber a sua fatura em Braille poderão solicitá-lo numa Loja ou Agente EDP na zona de concessão da EDPGSU ou contactando a linha de atendimento comercial.

À data de 31 de dezembro de 2018 havia apenas 1 cliente com necessidades especiais (no domínio da audição), registado na base de dados da EDPGSU.

A EDPGSU define continuamente medidas em prol da melhoria dos procedimentos de atendimento comercial, garantindo o cumprimento dos níveis de avaliação, e neste contexto enquadra o atendimento ao seu único cliente com necessidades especiais, através de presença em canais de comunicação escrita, como a sua página autónoma na internet (e.g.).

### **3.4 DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO NA INTERNET**

A EDPGSU no seu site autónomo da internet (<http://www.edpgassu.pt/>), disponibiliza aos consumidores, entre outra, a informação prevista no Artigo 45º do RQS:

- Informação para a contratação de gás natural;
- Serviços disponíveis, realizados pelo ORD;
- Preços e opções tarifárias disponíveis, bem como modalidades e periodicidades de faturação e pagamento;
- Métodos de estimativa de consumo utilizados para faturação;
- Fatores de conversão de m<sup>3</sup> para kWh utilizados para faturação no setor do gás natural;
- Informação de qualidade de serviço, reclamações, procedimentos associados à resolução de conflitos e outras normas aplicáveis;
- Factos imputáveis aos clientes que podem justificar a interrupção do fornecimento ou a cessação do contrato de fornecimento e encargos associados à reposição do fornecimento;
- Utilização eficiente do gás natural;
- Entidades competentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspeções obrigatórias, bem como o regime de preços máximos decorrentes da lei;
- Código de conduta;
- Linha telefónica de atendimento ao cliente;
- Modalidades de atendimento presencial e respectivo horário de funcionamento;
- Categorias de clientes prioritários;
- Categorias, procedimentos de registo e medidas adotadas para garantir aos clientes com necessidades especiais informação e níveis de qualidade de serviço iguais aos prestados aos restantes clientes.



Rua Ofélia Diogo da Costa 115  
4149-022 Porto  
[www.edpgassu.pt](http://www.edpgassu.pt)

# **RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO**

2018