



gás
serviço universal

RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO 2019

ÍNDICE

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



gás
serviço universal

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 2019.



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. Durante o ano de 2019 a EDP Gás SU alterou o seu sistema comercial o que permitiu um alargamento dos indicadores reportados no segundo semestre, implicando, contudo, alguma indisponibilidade de dados relativos ao terceiro trimestre.

2.1 INDICADORES GERAIS

Tempo de espera no atendimento presencial¹

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 2019 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização	74	51	53	70	248
Número de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização com tempos de espera até 20 minutos	69	49	53	66	237
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	93,2%	96,1%	100,0%	94,3%	95,6%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	5	4	4	6	5

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 mi n

No ano 2019, o tempo de espera no atendimento presencial foi inferior a 20 minutos em 95,6% dos casos e o tempo médio de espera foi de 5 minutos.

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 5 minutos e que 94,3% dos atendimentos nessa loja tiveram tempos de espera inferiores a 20 minutos.

¹ Segundo o artigo 48º, número 2 do RQS a EDP Gás SU não estaria obrigada a registar esta informação, uma vez que no período prévio registou menos de 5000 atendimentos presenciais.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2019 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais na loja do cidadão de Braga	44	28	25	44	141
Número de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 minutos	40	26	25	42	133
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	90,9%	92,9%	100,0%	95,5%	94,3%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	6	5	4	6	5

Quadro 1.1 – N^o de atendimentos presenciais e n^o de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 mi n na Loja do cidadão de Braga.

Na loja de Vila Nova de Gaia o tempo médio de espera foi de 4 minutos e 97,2% dos atendimentos foram realizados com um tempo de espera inferior a 20 minutos.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2019 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais na loja de Gaia	30	23	28	26	107
Número de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 minutos	29	23	28	24	104
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	96,7%	100,0%	100,0%	92,3%	97,2%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	4	4	3	5,1	4

Quadro 1.2 – N^o de atendimentos presenciais e n^o de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 mi n 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 2019:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2019 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	5.289	5.235	8.282	7.096	25.902
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	4.383	3.941	7.012	6.545	21.881
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	100	140	196	32	468
% de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos (Padrão 85%)	84,5%	77,4%	86,7%	92,7%	86,0%

Quadro 2 – N^o de atendimentos telefónicos e n^o de atendimentos telefónicos com tempos de espera a até 60 seg.

Conclui-se que em 2019 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 2019 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	432	287	240	306	1.265
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	418	283	236	306	1.243
% de PI com tempo de resposta até 15 dias úteis Padrão 90%	96,8%	98,6%	98,3%	100,0%	98,3%

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

No período em análise foram registados 1.265 pedidos de informação na EDP Gás Serviço Universal, dos quais 98,3% foram respondidos no prazo, superando a meta de 90% estabelecida no RQS, e melhorando o desempenho do ano de 2018.

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.

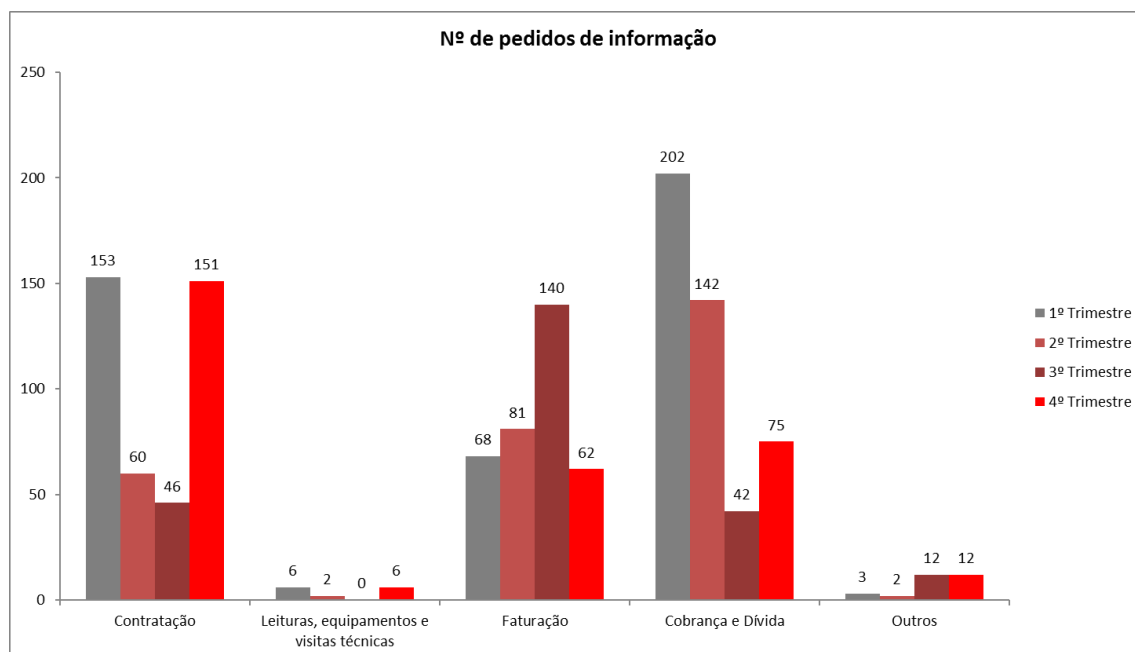


Gráfico 1 – Temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre

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 2019 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações recebidas	91	126	138	155	510
Número total de reclamações respondidas	91	126	138	152	507
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	90	123	125	140	478
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	2	0	2
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	0	40	0	40
Situações exclusão pagamento compensações	0	0	0	0	0
Tempo médio de resposta a reclamações (dias úteis)	2,5	2,2	3,4	2,8	2,7

Quadro 4 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 510 processos de reclamação, dos quais 478 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 2,7 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.

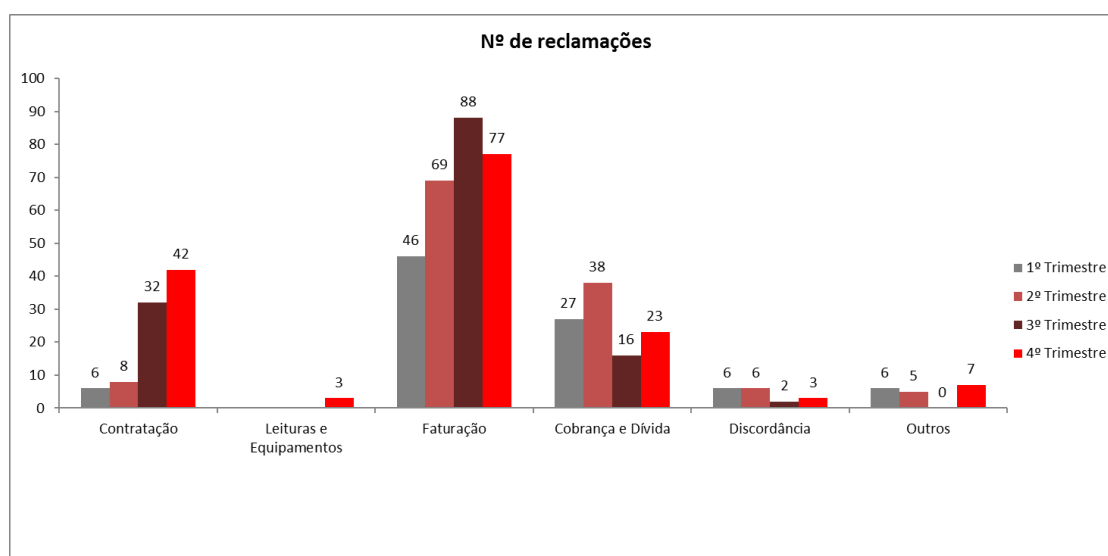


Gráfico 2 – Temas com maior nº de reclamações por trimestre

Visitas combinadas

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

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2019 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de visitas combinadas agendadas	24	n.d.	1	4	29
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	1	2	0	0	3
Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	20	40	0	0	60
Número de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	0	3	0	0	3
Montante de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	0	60	0	0	60

Legenda: n.d. – Não disponível

Quadro 5 – Visitas combinadas e compensações pagas por trimestre

No período analisado foram agendadas, através da EDP Gás SU, 29 visitas combinadas às instalações dos clientes. Segundo o n.º 1 do art.º 73º do RQS, sempre que a visita não seja iniciada no intervalo acordado, definido no art.º 72º do RQS (2,5 horas), deverá ser gerada compensação ao cliente; em 2019 ocorreram 3 visitas combinadas que ultrapassaram esse prazo e deram, portanto, lugar ao pagamento de compensações no valor total de 60 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 2019 foram cobradas aos clientes 3 compensações por ausência em visita combinada no valor de 60 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 2019 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	450	313	0	293	1.056
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	359	252	5	214	830
Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento	21	10	0	1	32
Montante total de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	580	353	0	35	968
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.	0	0	0
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.	0	0	0

Legenda: n.d. – Não disponível

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

Durante o ano 2019 foram efetuadas 1.056 interrupções por facto imputável ao cliente e realizados 830 restabelecimentos de fornecimento. O número de solicitações expressas de clientes para restabelecimento urgente de fornecimento ascendeu a 32 em 2019, contabilizando um montante total de encargos cobrados a clientes nesse âmbito de 968 euros.

A EDPGSU, em 2019, não tem compensações pagas sobre incumprimento do tempo de comunicação ao ORD.

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 2019 qualquer registo.

Impossibilidade de pagamento de compensações	Trimestre				Ano 2019 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.

Legenda: n.d. – Não disponível



3

OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

3 OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

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 2019, houve 684 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 2019 de 0,9 dias úteis.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2019 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	30	54	448	152	684
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	30	54	448	152	684
Tempo médio de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	1,0	1,0	0,5	0,9	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 2019.

Clientes prioritários	A 31 de dezembro
Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados	17
Forças de segurança	0
Instalações de segurança nacional	1
Bombeiros	2
Proteção civil	0
Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo	0
Instalações penitenciárias	0
Estabelecimentos de ensino básico	41
Instalações destinadas ao abastecimento de GN de transportes públicos coletivos	0
Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade	0

Quadro 8 – Clientes prioritários à data de 31 de dezembro de 2019

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 2019 havia 4 clientes com necessidades especiais registados na base de dados da EDPGSU, sendo que um cliente tem necessidades no domínio da audição,

outro no domínio da comunicação oral, e ainda dois com limitações no domínio do olfato, que impossibilitam a deteção da presença de gás natural.

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 aos seus clientes com necessidades especiais, através de presença em canais de comunicação escrita, como a sua página autónoma na internet (e.g.), cumprindo igualmente sempre a comunicação com o Operador de Rede de Distribuição sobre alteração do tipo de necessidade especial dos seus clientes.

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 m³ 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

RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2019