



**gás**

serviço universal

# **RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO 2020**

**EDP Gás Serviço Universal**

maio de 2021

## 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>7</b>
<b>2.2</b>	<b>INDICADORES INDIVIDUAIS.....</b>	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....</b>	<b>14</b>
<b>3.1</b>	<b>REGIME JURÍDICO DOS CALL CENTERS.....</b>	<b>14</b>
<b>3.2</b>	<b>CLIENTES PRIORITÁRIOS.....</b>	<b>14</b>
<b>3.3</b>	<b>CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS.....</b>	<b>15</b>
<b>3.4</b>	<b>DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO NA INTERNET.....</b>	<b>16</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. Aquando da revisão regulamentar do setor elétrico, em 2017, 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 2020.



## 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. O ano 2020 foi um ano atípico, marcado pela pandemia provocada pela COVID-19 o que nos obrigou a todos a uma adaptação na forma de trabalhar e reorganizar processos. A EDPGSU tudo fez para que o nível de qualidade de serviço se mantivesse dentro dos padrões habituais. Devido à situação de pandemia foram tomadas algumas medidas pelo governo e pela entidade reguladora, para proteção quer da saúde pública quer dos clientes mais vulneráveis suportadas pelos seguintes diplomas:

- Regulamento n.º 255-A/2020, da ERSE, publicado em DR n.º 55/2020, 2º Suplemento, Série II de 2020-03-18 - Aprova o Regulamento que estabelece medidas extraordinárias no setor energético por emergência epidemiológica COVID-19
- Regulamento n.º 356-A/2020, da ERSE, publicado em DR n.º 70/2020, 2º Suplemento, Série II de 2020-04-08 - prorrogação dos prazos de aplicação do regime estabelecido no Regulamento n.º 255-A/2020 e medidas excecionais adicionais
- Lei n.º 7/2020, da Assembleia da República, publicado em DR n.º 71-A/2020, Série I de 2020-04-10 - Estabelece um regime excepcional e temporário de não interrupção do fornecimento de serviços essenciais
- Lei n.º 18/2020, da Assembleia da República, publicado em DR n.º 105/2020, Série I de 2020-05-29 – alteração à lei 7/2020, prorrogação dos prazos das medidas de apoio às famílias no contexto da atual crise de saúde pública COVID-19

Estas medidas tiveram naturalmente consequências na atividade da empresa e em alguns dos indicadores que a seguir apresentamos.

## 2.1 INDICADORES GERAIS

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

Desde 2020 a EDPGSU deixou de monitorizar os tempos de espera nos centros de atendimento uma vez que esta monitorização não é obrigatória para as entidades com menos de 5000 atendimentos presenciais. No quadro seguinte podemos ver o número de atendimentos presenciais que em 2020 totalizou 672 atendimentos no total dos centros de atendimento da EDPGSU.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2020 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais realizados	188	137	197	150	672
Atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço	15	26	25	29	95

Quadro 1 – Nº de atendimentos presenciais e nº de desistências

### 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 2020:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2020 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	8.180	10.347	8.316	6.432	33.275
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	6.874	7.849	6.932	5.592	27.247
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	132	316	48	28	524
% de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos (Padrão 85%)	85,4%	78,2%	83,8%	87,3%	83,2%

Quadro 2.1 – Nº de atendimentos telefónicos e nº de atendimentos telefónicos com tempos de espera até 60 seg.

Como se pode verificar há um aumento significativo de atendimentos telefónicos no segundo trimestre de 2020. Este aumento coincide com o período de confinamento geral vivido no país devido à pandemia e ao consequente encerramento das lojas de atendimento presencial.

A ERSE no regulamento 356-A/2020 artº 12º nº2, permite que os dados do atendimento telefónico relativos a este período não sejam contabilizados para efeitos de cumprimentos de

---

<sup>1</sup> Segundo o artigo 48º, número 2 do RQS a EDPGSU não está obrigada a registar esta informação, uma vez que no período prévio registou menos de 5000 atendimentos presenciais.

padrões de qualidade de serviço. Assim, excluindo os dados do atendimento telefónico do período de 14 de março a 15 de maio obtemos o seguinte resultado:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2020 corrigido impacto COVID
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	6.880	4.000	8.316	6.432	25.628
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	5.745	3.489	6.932	5.592	21.758
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	124	14	48	28	214
% de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos (Padrão 85%)	85,0%	87,5%	83,8%	87,3%	85,6%

Quadro 2.1 – Nº de atendimentos telefónicos e nº de atendimentos telefónicos com tempos de espera até 60 seg. – excluindo o período de 14 de março a 15 de maio

Corrigindo os dados do “*impacto COVID*”, a EDPGSU cumpre o padrão de 85% de atendimentos telefónicos com tempo de espera até 60 segundos.

### 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 2020 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	293	211	153	341	998
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	292	211	150	341	994
% de PI com tempo de resposta até 15 dias úteis Padrão 90%	99,7%	100,0%	98,0%	100,0%	99,6%

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

No período em análise foram registados 998 pedidos de informação na EDP Gás Serviço Universal, dos quais 99,6% foram respondidos no prazo, superando a meta de 90% estabelecida no RQS, e melhorando o desempenho do ano de 2019.

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



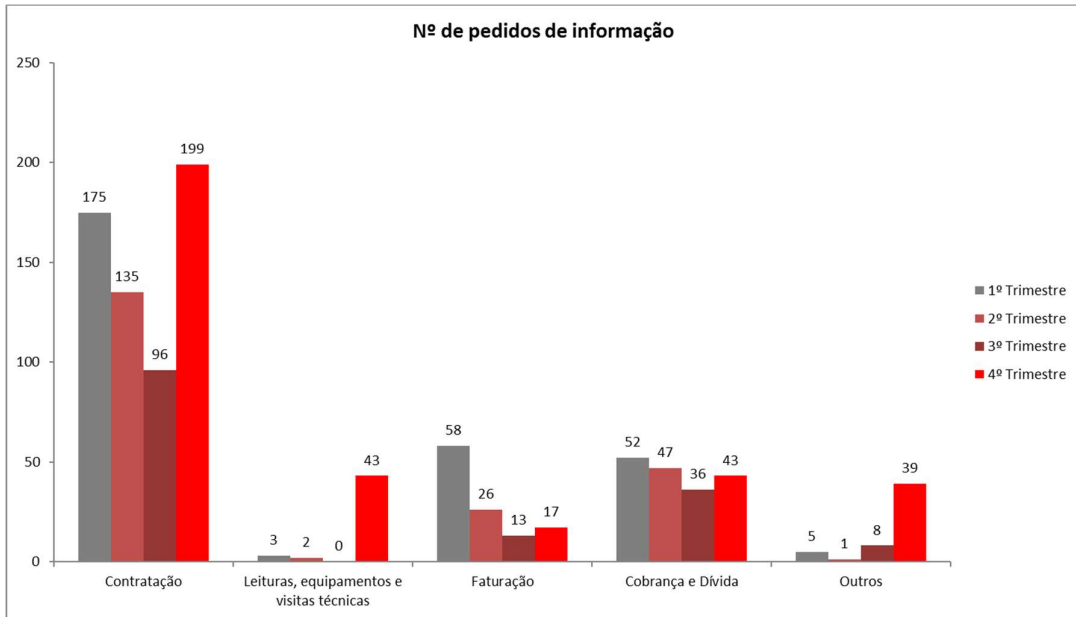


Gráfico 1 – Temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre

## 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 2020 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações recebidas	107	173	149	107	536
Número total de reclamações respondidas	107	173	149	106	535
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	107	172	146	106	531
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	1	3	0	4
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	20	60	0	80
Situações exclusão pagamento compensações	0	0	0	0	0
Tempo médio de resposta a reclamações (dias uteis)	4,2	4,0	3,9	4,9	4,2

Quadro 4 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 536 processos de reclamação, dos quais 531 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 4,2 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.

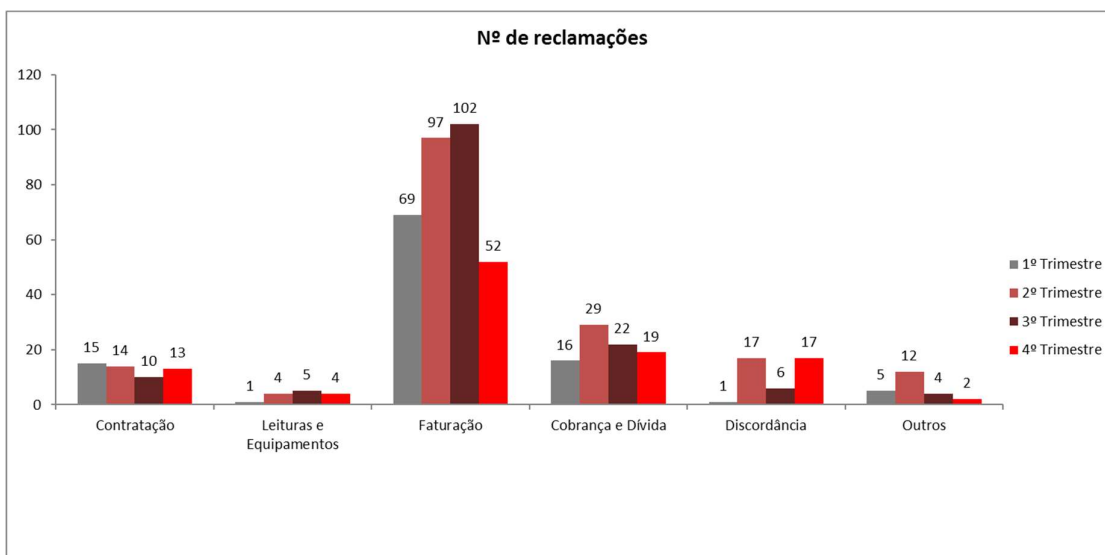


Gráfico 2 – Temas com maior nº de reclamações por trimestre

## Visitas combinadas

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

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2020 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de visitas combinadas agendadas*	3	1	1	25	29
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	4	8	12
Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	0	0	80	160	240
Número de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	0	0	18	42	60
Montante de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	0	0	360	840	1.200

\* Exclui visitas combinadas por denúncia contrato

### Quadro 5 – Visitas combinadas e compensações pagas por trimestre

No período analisado foram agendadas, através da EDP Gás Serviço Universal, 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 2020 ocorreram 12 visitas combinadas que ultrapassaram esse prazo e deram, portanto, lugar ao pagamento de compensações no valor total de 240 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 2020 foram cobradas aos clientes 60 compensações por ausência em visita combinada no valor de 1200 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 2020 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	619	0	659	470	1.748
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	583	0	607	473	1.663
Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento	134	0	107	166	407
Montante total de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	3.143	0	1.119	5.348	9.610
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	2	0	2	1	5
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 (€)	40	0	40	20	100

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

Durante o ano 2020 foram efetuadas 1.748 interrupções por facto imputável ao cliente e realizados 1.663 restabelecimentos de fornecimento. O número de solicitações expressas de clientes para restabelecimento urgente de fornecimento ascendeu a 407 em 2020, contabilizando um montante total de encargos cobrados a clientes nesse âmbito de 9.610 euros. No segundo trimestre de 2020 não foram efetuadas interrupções de fornecimento em virtude das medidas excepcionais à COVID-19 impostas nomeadamente pela lei 7/2020 que estabeleceu um regime excecional e temporário de não interrupção do fornecimento de serviços essenciais. Em 2020 a EDPGSU pagou 5 compensações por 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 2020 qualquer registo.

Impossibilidade de pagamento de compensações	Trimestre				Ano 2020 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

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 2020, houve 1.197 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 2020 de 0,9 dias úteis.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2020 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	132	316	502	247	1.197
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	132	316	502	247	1.197
Tempo médio de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	0,9	1,1	0,9	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 2020.

Clientes prioritários	A 31 de dezembro
Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados	<b>30</b>
Forças de segurança	<b>0</b>
Instalações de segurança nacional	<b>1</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>24</b>
Instalações destinadas ao abastecimento de GN de transportes públicos coletivos	<b>3</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 2020

### 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 2020 havia 3 clientes com necessidades especiais registados na base de dados da EDPGSU, sendo que um cliente tem necessidades no domínio da audição e dois têm 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 por exemplo na sua página autónoma na internet, 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](http://www.edpgassu.pt)

# **RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO**

2020