



gás
serviço universal

RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO 2022

ÍNDICE

1	ENQUADRAMENTO.....	4
2	INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....	6
2.1	INDICADORES GERAIS.....	7
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



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), que foi revisto em 2021 no Regulamento n.º 406/2021, de 12 de maio.

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 (2021) – Capítulo XI.

O período em análise diz respeito ao ano civil de 2022.



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.

O ano de 2022 foi marcado pelo início da recuperação da pandemia da COVID-19, a que logo se seguiu outra crise, o impacto do conflito entre a Ucrânia e a Rússia, na sequência da qual foi publicado o Decreto-Lei n.º 57-B/2022, no Diário da República n.º 172/2022, 1º Suplemento, Série I de 2022-09-06, que permite o regresso de clientes ao mercado regulado de gás, e que colocou a EDP Gás Serviço Universal perante desafios significativos que passaram por alterações profundas nos processos de contratação, tendo sempre em vista a prossecução da sua missão e o foco no cumprimento dos seus objetivos.

Em maio de 2022 a EDP Gás SU abriu a sua loja própria, no Porto, que foi essencial após as primeiras notícias sobre a possibilidade de regresso ao mercado regulado. No último trimestre, foi reforçada a equipa em loja, bem como alargado o horário inicialmente estabelecido, no sentido de garantir o melhor serviço aos clientes.

Em 2022 a EDP Gás SU potenciou as vantagens do modelo de BPaaS (Business Process as a Service) na gestão do ciclo comercial dos seus clientes, assegurado por um parceiro externo ao Grupo EDP e abrangendo as Operações Comerciais de Backoffice e Atendimento, incluindo o respetivo sistema comercial de suporte, que permitiu assegurar uma resposta ao mercado em tempo recorde, com a implementação de processo de contratação online.

No entanto, a EDP Gás SU viu a sua carteira de clientes triplicar no último trimestre de 2022 e isto teve naturalmente impacto nos indicadores que a seguir se apresentam.

2.1 INDICADORES GERAIS

Tempo de espera no atendimento presencial

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 presenciais¹. Em 2022, após a aprovação do regime excecional e temporário em setembro, que permite a clientes finais com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m³ o regresso ao regime de tarifas reguladas, o número de atendimentos presenciais subiu exponencialmente, totalizando 6443, como demonstrado no quadro seguinte:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2022 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais realizados	54	111	2.655	3.623	6.443
Atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço	13	7	14	296	330

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 2022:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2022 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	5.867	5.082	24.741	33.925	69.615
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	5.396	4.653	11.413	24.436	45.898
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	9	9	9	222	249
% de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos (Padrão 85%)	92,1%	91,7%	46,1%	72,5%	66,2%

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

Não podemos deixar de mencionar, novamente, que a possibilidade de regresso dos clientes ao mercado regulado teve um impacto elevado na qualidade de atendimento, não sendo possível o cumprimento do indicador de atendimento telefónico definido pela ERSE. De notar que, após o impacto do aumento exponencial em setembro de 2022, no último trimestre existe uma clara

¹ Segundo o artigo 49º, número 2 do RQS a EDPGSU apenas está obrigada a registar a informação relativa a número de atendimentos presenciais realizados e a número de atendimentos não realizados por desistência do utilizador do serviço.

recuperação da performance, como efeito do reforço das equipas de atendimento em *call center*.

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 2022 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	186	169	128	595	1.078
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	186	169	128	591	1.074
% de PI com tempo de resposta até 15 dias úteis Padrão 90%	100,0%	100,0%	100,0%	99,3%	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 1078 pedidos de informação por escrito na EDP Gás Serviço Universal, dos quais 99,6% foram respondidos no prazo, superando a meta de 90% estabelecida no RQS.

Naturalmente, as questões associadas a contratação são as que suscitam 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 canais de atendimento telefónico e/ou presencial.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2022 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações recebidas	80	72	87	713	952
Número total de reclamações respondidas	80	72	87	713	952
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	80	72	87	713	952
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	0	0	0
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	0	0	0	0
Situações exclusão pagamento compensações	0	0	0	0	0
Tempo médio de resposta a reclamações (dias úteis)	2,1	2,6	4,0	6,2	3,7

Quadro 4 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 952 processos de reclamação, sendo 100% dos processos respondidos no prazo de 15 dias úteis previstos pela ERSE (artigo 60º do RQS).

O prazo médio de resposta a processos de reclamação foi no global de 3,7 dias úteis. É de salientar o foco da equipa de suporte, após a possibilidade de regresso dos clientes ao mercado regulado, na resposta atempada das reclamações, garantindo o cumprimento dos prazos, mesmo com o crescimento exponencial de processos.

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

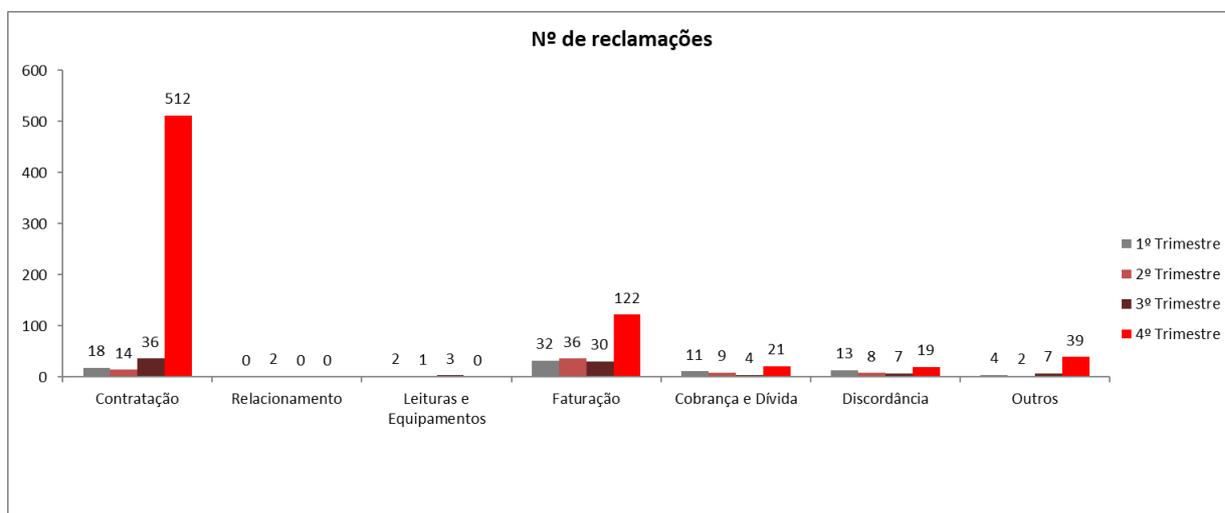


Gráfico 2 – Temas com maior nº de reclamações por trimestre

Visitas combinadas

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

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2022 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de visitas combinadas agendadas* **	0	1	1	0	2
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	3	1	1	0	5
Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	60	20	20	0	100
Número de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	13	4	2	3	22
Montante de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	260	80	40	60	440

* Exclui visitas combinadas por denúncia contrato

** Apenas visitas agendadas de iniciativa do cliente ou comercializador

Quadro 5 – Visitas combinadas e compensações pagas por trimestre

No período analisado foram agendadas, através da EDP Gás Serviço Universal, ou seja visitas agendadas de iniciativa do cliente ou do comercializador, 2 visitas combinadas às instalações dos clientes. Segundo o n.º 1 do art.º 74º do RQS, sempre que a visita não seja iniciada no intervalo acordado, definido no art.º 73º do RQS (2,5 horas), deverá ser gerada compensação ao cliente; em 2022 ocorreram 5 visitas combinadas (inclui visitas agendadas também com o operador de rede) que ultrapassaram esse prazo e deram, portanto, lugar ao pagamento de compensações no valor total de 100 euros.

Segundo o art.º 74º 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 2022 foram cobradas aos clientes 22 compensações por ausência em visita combinada no valor de 440 euros.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

O artigo 86º 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 (86º) 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 86º.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2022 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	569	451	345	179	1.544
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	511	416	323	170	1.420
Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento	144	186	137	92	559
Montante total de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	7.876	6.829	4.969	3.525	23.199
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	0	0	0	1	1
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 (€)	0	0	0	20	20

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

Durante o ano 2022 foram efetuadas 1544 interrupções por facto imputável ao cliente e realizados 1420 restabelecimentos de fornecimento. O número de solicitações expressas de clientes para restabelecimento urgente de fornecimento ascendeu a 559 em 2022, contabilizando um montante total de encargos cobrados a clientes nesse âmbito de 23.199 euros.

De notar que, após as restrições a 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, que foi sendo prorrogada em 2021 nomeadamente pelo Regulamento n.º 2/2021 da ERSE, no primeiro semestre de 2022 há um aumento notório das interrupções, seguido de uma diminuição no segundo semestre do ano.

Em 2022 a EDPGSU teve 1 incumprimento de tempo de comunicação ao ORD, no quarto trimestre.

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 2022 qualquer registo.

Impossibilidade de pagamento de compensações	Trimestre				Ano 2022 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 110º 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 de 2022, houve 2942 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 2022 de 0,9 dias úteis.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2022 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	96	100	100	2.646	2.942
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	96	100	100	2.646	2.942
Tempo médio de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	1,1	0,9	0,9	0,8	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 104º 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 2022.

Clientes prioritários	A 31 de dezembro
Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados	69
Forças de segurança	1
Instalações de segurança nacional	0
Bombeiros	2
Proteção civil	0
Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo	7
Instalações penitenciárias	0
Estabelecimentos de ensino básico	66
Instalações destinadas ao abastecimento de GN de transportes públicos coletivos	3
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 2022

3.3 CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

De acordo com o artigo 101º 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 na Loja EDPGSU ou contactando a linha de atendimento comercial.

À data de 31 de dezembro de 2022 havia 3 clientes com necessidades especiais registados na base de dados da EDPGSU, sendo que dois clientes têm necessidades no domínio da audição e um tem 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, 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 46º 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;
- 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

2022