



**gás**  
serviço universal

# RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO 2023

## 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>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 do Sistema Nacional de Gás (SNG) tem um enquadramento regulamentar desde setembro de 2006, data em que foi publicado o Regulamento da Qualidade de Serviço do sector do gás (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. Após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, é realizada a última revisão do RQS em julho de 2023.

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, 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 (2023) – Capítulo XI.

O período em análise diz respeito ao ano civil de 2023.



## **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.

Depois de, no último trimestre de 2022, o número de clientes da EDP Gás SU ter triplicado, na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 57-B/2022, no Diário da República n.º 172/2022, 1º Suplemento, Série I de 2022-09-06, o fenómeno atenuou-se em 2023.

Pese a cristalização progressiva da carteira de clientes, a verdade é que as exigências importadas pelos novos clientes provenientes de um mercado altamente competitivo em função de uma realidade completamente distinta e bastante dinâmica, constituiu um desafio global para a empresa, mas, em particular, para os serviços de atendimento.

Serviços que tiveram de se reajustar em função da atenuação do efeito da entrada de novos clientes por um lado, e, por outro, em virtude da complexidade das novas questões trazidas pela comparação entre os serviços prestados pelos comercializadores anteriores com aqueles que são prestados pela EDP Gás SU, de menor grau de densidade, mas equivalente em complexidade.

A EDP Gás SU apostou em duas vertentes com o objetivo de voltar a atingir elevados níveis de qualidade de serviço. Numa primeira fase, reforçou o processo de digitalização da relação com o cliente apostando, sobretudo, na automatização de processos de contratação e, numa segunda fase, tem estado a analisar a forma de automatizar outros processos. Apostou na comunicação eletrónica de e com os clientes e, por fim, tem dado especial enfoque às funcionalidades existentes na área reservada aos clientes.

Num segundo vetor deu especial destaque ao reforço das equipas dos serviços de atendimento telefónico e à sua reorganização através da atribuição de um elemento de supervisão, em permanência, para acompanhamento quantitativo e qualitativo garantístico.

Dois aspetos que permitiram aumentar eficiência e a eficácia dos serviços de atendimento telefónico e presencial - e, por conseguinte, a satisfação dos clientes -, reduzindo os tempos de espera e o número de atendimentos em loja e a sua duração, o que possibilitou mais um ajustamento do horário de atendimento presencial.

As alterações introduzidas permitiram que a EDP Gás SU cumprisse, em 2023, todos os indicadores de qualidade de serviço comercial.

## 2.1 INDICADORES GERAIS

### Tempo de espera no atendimento presencial

Em seguida é apresentado o indicador de tempos de espera no atendimento presencial, para o centro de atendimento presencial da EDPGSU. De notar que 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 m<sup>3</sup> o regresso ao regime de tarifas reguladas, o número de atendimentos presenciais subiu exponencialmente (6.443 atendimentos em 2022), continuando a crescer em 2023 (12.295 atendimentos), no entanto como demonstrado no quadro seguinte, verifica-se uma tendência de redução dos atendimentos ao longo do ano:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2023 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais realizados	4.692	3.218	2.612	1.773	12.295
Número de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 minutos	3.991	3.104	2.560	1.762	11.417
<b>% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos</b>	<b>85,1%</b>	<b>96,5%</b>	<b>98,0%</b>	<b>99,4%</b>	<b>92,9%</b>
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	11	4	2	2	5
Atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço	346	30	7	10	393

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

No ano 2023, o tempo de espera no atendimento presencial foi inferior a 20 minutos em 92,9% dos casos e o tempo médio de espera foi de 5 minutos.

### 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 2023:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2023 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	36.647	29.606	22.847	16.766	105.866
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	32.266	27.266	21.158	15.864	96.554
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	151	99	61	44	355
<b>% de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos (Padrão 85%)</b>	<b>88,4%</b>	<b>92,4%</b>	<b>92,9%</b>	<b>94,9%</b>	<b>91,5%</b>

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, nomeadamente no ano de 2022. De notar que, após este impacto do aumento exponencial em setembro de 2022,

percebe-se um controlo completo dos níveis de atendimento no ano de 2023, como efeito de uma melhoria contínua ao longo do ano, terminando com níveis muito positivos.

### 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 2023 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	523	221	146	833	1.723
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	516	221	146	819	1.702
<b>% de PI com tempo de resposta até 15 dias úteis Padrão 90%</b>	<b>98,7%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>98,3%</b>	<b>98,8%</b>

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

No período em análise foram registados 1723 pedidos de informação por escrito na EDP Gás Serviço Universal, dos quais 98,8% 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 contactos por parte dos clientes, tal como se pode observar no gráfico abaixo.

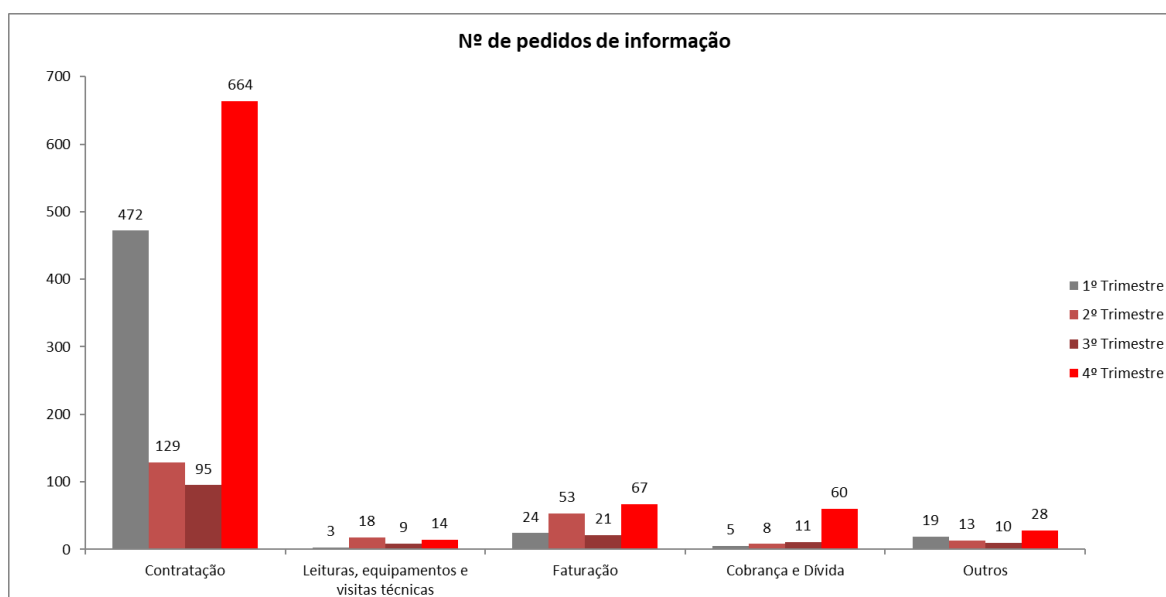


Gráfico 1 – Temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre



## 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 canais de atendimento telefónico e/ou presencial.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2023 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações recebidas	597	578	326	286	1.787
Número total de reclamações respondidas	597	578	326	286	1.787
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	592	578	326	286	1.782
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	1	4	0	0	5
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	20	80	0	0	100
Situações exclusão pagamento compensações	0	0	0	0	0
Tempo médio de resposta a reclamações (dias úteis)	4,3	3,1	1,8	2,0	2,8

Quadro 4 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 1.787 processos de reclamação, sendo 99,72% 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 2,8 dias úteis. É de salientar o foco da equipa de suporte, após a possibilidade de regresso dos clientes ao mercado regulado, na redução do tempo médio de resposta que em 2022 foi de 3,7 dias úteis.

No gráfico abaixo pode verificar-se que, ao contrário do que aconteceu em 2022, os temas que suscitaram mais reclamações foram os relacionados com a faturação, seguidos da contratação, resultado de uma maior estabilização da carteira.

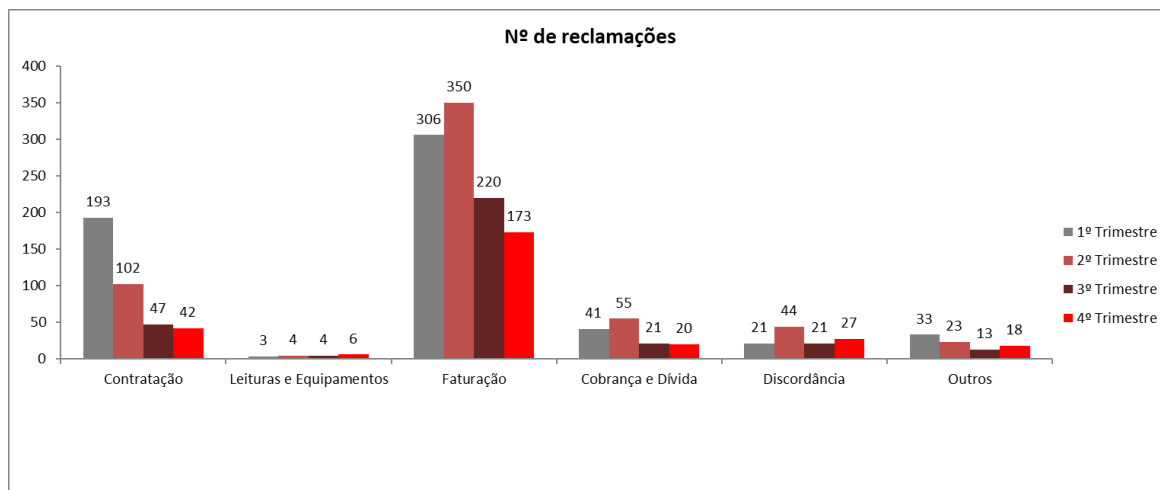


Gráfico 2 – Temas com maior nº de reclamações por trimestre

## Visitas combinadas

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

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2023 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de visitas combinadas agendadas* **	0	0	0	1	1
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	1	3	4
Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	0	0	20	60	80
Número de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	0	10	16	18	44
Montante de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	0	200	320	360	880

\* 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, 1 visita combinada às instalações dos clientes. Segundo o n.º 1 do art.º 75º do RQS, sempre que a visita não seja iniciada no intervalo acordado, definido no art.º 74º do RQS (2,5 horas), deverá ser gerada compensação ao cliente; em 2023 ocorreram 4 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 80 euros.

Segundo o art.º 75º 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 2023 foram cobradas aos clientes 44 compensações por ausência em visita combinada no valor de 880 euros.

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

O artigo 89º 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 (89º) 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 89º.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2023 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	687	327	658	361	2.033
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	616	315	587	359	1.877
Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento	210	45	112	75	442
Montante total de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	8.786	5.039	5.412	6.756	25.993
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de comunicações ao ORD, no âmbito do n.º 3 do art.º 89.º do RQS	5	5	1	0	11
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de comunicação ao ORD, no âmbito do n.º 3 do art.º 89.º do RQS (€)	100	100	20	0	220

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

Durante o ano 2023 foram efetuadas 2033 interrupções por facto imputável ao cliente e realizados 1877 restabelecimentos de fornecimento. O número de solicitações expressas de clientes para restabelecimento urgente de fornecimento ascendeu a 442 em 2023, contabilizando um montante total de encargos cobrados a clientes nesse âmbito de 25.993 euros.

Em 2023 a EDPGSU teve 11 incumprimentos de 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 2023 qualquer registo.

Impossibilidade de pagamento de compensações	Trimestre				Ano 2023 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 120º 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 2023, houve 1831 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 2023 de 0,9 dias úteis.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2023 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	860	458	279	234	1.831
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	860	458	279	234	1.831
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	0,9	0,8	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 114º 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 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 2023.

Clientes prioritários	A 31 de dezembro
Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados	<b>101</b>
Forças de segurança	<b>1</b>
Instalações de segurança nacional	<b>0</b>
Bombeiros	<b>1</b>
Proteção civil	<b>0</b>
Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo	<b>3</b>
Instalações penitenciárias	<b>1</b>
Estabelecimentos de ensino básico	<b>21</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 2023

### 3.3 CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

De acordo com o artigo 111º 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, 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 2023 havia 4 clientes com necessidades especiais registados na base de dados da EDPGSU, sendo que três clientes têm necessidades no domínio da audição e um tem limitações no domínio do olfato, que impossibilitam a deteção da presença de gás.

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;
- 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;
- 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;
- 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](http://www.edpgassu.pt)

# **RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO**

2023