

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

ANO 2017

Índice

1	Sumário Executivo	4
2	Atividade da Empresa	5
3	Qualidade de Serviço do setor do gás natural e setor elétrico.....	6
3.1	Qualidade Comercial.....	6
3.1.1	Indicadores Gerais	6
3.1.1.1	Enquadramento	6
3.1.1.1.1	Atendimentos Presenciais	6
3.1.1.1.2	Atendimentos Telefónicos	6
3.1.1.1.3	Assistência Técnica a avarias na alimentação do cliente.....	7
3.1.1.1.4	Leituras de contadores	7
3.1.1.1.5	Pedidos de informação por escrito.....	8
3.1.1.1.6	Ativação de fornecimento – aplicação exclusiva ao fornecimento de eletricidade	8
3.1.1.1.7	Mudança de comercializador – aplicação exclusiva ao fornecimento de eletricidade	8
3.1.1.2	Avaliação dos Indicadores Gerais	10
3.1.1.2.1	Atendimento Presencial.....	10
3.1.1.2.2	Atendimento Telefónico Comercial	12
3.1.1.2.3	Atendimento Telefónico de emergência e avarias	14
3.1.1.2.4	Leituras de contadores	14
3.1.1.2.5	Pedidos de informação por escrito.....	15
3.1.1.2.6	Ativação de fornecimento – aplicação exclusiva ao fornecimento de eletricidade	16
3.1.1.2.7	Mudança de comercializador – aplicação exclusiva ao fornecimento de eletricidade	16
3.1.2	Indicadores individuais	17

3.1.2.1	Enquadramento	17
3.1.2.1.1	Visita Combinadas.....	17
3.1.2.1.2	Restabelecimento após interrupções por factos imputáveis aos clientes ..	17
3.1.2.1.3	Reclamações	18
3.1.2.2	Avaliação dos Indicadores individuais	18
3.1.2.2.1	Visita combinada.....	18
3.1.2.2.2	Restabelecimento do fornecimento após interrupção por factos imputáveis aos clientes	19
3.1.2.2.3	Reclamações	19
3.1.3	Outra informação de Qualidade Comercial do Sector Elétrico	20
3.1.3.1	Clientes com Necessidade Especiais.....	20
4	Outros.....	21
4.1	Ações mais relevantes realizadas para melhoria da Qualidade de Serviço.....	21
4.2	Informação disponível e publicada	21

1 Sumário Executivo

O Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) do setor do gás natural e de eletricidade têm por objetivo 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 (SNGN) e de Eletricidade (SNE).

O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores das infraestruturas do setor. Estabelece regras com as quais se pretende garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado aos clientes, nomeadamente, através de disposições relativas a:

- Competências, responsabilidades e obrigações dos diferentes operadores e agentes envolvidos;
- Indicadores e padrões de qualidade de serviço técnico e comercial;
- Compensações a pagar aos clientes pelas empresas quando excedidos os padrões de qualidade definidos, assim como as compensações a pagar pelos clientes às empresas por incumprimento das suas obrigações;
- Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.

A Galp Power, S.A., na qualidade de Comercializador em regime de mercado do Grupo Galp, vem por este meio apresentar à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) o relatório anual do Regulamento de Qualidade de Serviço.

2 Atividade da Empresa

Em 2017 a Galp Power, S.A., doravante designada como Galp Power, prosseguiu com o seu objetivo de se afirmar como fornecedor de multienergias através de um ciclo de investimento na transformação estrutural do negócio B2C, dotando-o das condições tecnológicas e processuais à operação rentável e sustentável, bem como ao desígnio estratégico de se constituir como uma referência internacional de qualidade de serviço ao cliente. Por outro lado, no segmento empresarial, o ano de 2017 foi um ano de consolidação da liderança no mercado de Gás Natural, bem como de continuidade na trajetória de afirmação no mercado de eletricidade.

À data de 31 de dezembro de 2017, a empresa tinha ativos um total de 263.504 locais de entrega de eletricidade, com um volume de energia anual fornecido de 3.508 GWh. Da atividade de comercialização de gás natural, alcança 271.401 locais de entrega de gás natural, correspondendo a um volume anual fornecido de gás natural de 2.455 GWh.

3 Qualidade de Serviço do setor do gás natural e setor elétrico

A avaliação da qualidade de serviço prestado por esta empresa foca-se na análise da performance da empresa enquanto comercializador em regime de mercado, avaliando-se somente a qualidade comercial.

3.1 Qualidade Comercial

A qualidade de serviço comercial prestado aos clientes inclui vários temas, nomeadamente, a celeridade de atendimento, resposta a solicitações, realização de leituras de contadores, entre outros.

Para a avaliação da qualidade de serviço comercial prestado são monitorizados o comportamento de um conjunto de indicadores, que podem ser agrupados em indicadores gerais e individuais.

3.1.1 Indicadores Gerais

3.1.1.1 Enquadramento

Os indicadores gerais têm por finalidade avaliar o desempenho da empresa para o conjunto dos seus clientes, podendo ser determinado, para alguns temas, valores mínimos de qualidade de serviço.

Nestes indicadores encontram-se incluídos os seguintes temas:

3.1.1.1.1 Atendimentos Presenciais

Conforme referido no RQS de Gás Natural e de Eletricidade, as instalações de atendimento devem ser dimensionadas de modo a assegurar um atendimento eficaz e apto para responder às diferentes solicitações do cliente, nomeadamente, temas associados à contratação, cobranças, comunicações de avarias, entre outros.

A avaliação da qualidade de serviço prestado é realizada através de um indicador geral que calcula o rácio entre o número de atendimentos com espera menor ou igual a 20 minutos e o número total de atendimentos. Considera-se como tempo de espera, o tempo que passa entre o instante da atribuição do número de ordem de atendimento e o início do atendimento.

3.1.1.1.2 Atendimentos Telefónicos

O atendimento telefónico deverá estar dimensionado de modo a assegurar um atendimento eficaz, sendo que, nos centros de atendimento telefónico de relacionamento (*call centers*) deverá permitir

que o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, para as situações em que não foi possível o atendimento até aos 60 segundos. Para estas situações, o cliente deverá ser contactado no prazo máximo de dois (2) dias úteis.

Os pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico de relacionamento, caso não seja possível responder imediatamente, deverão ser respondidos no prazo máximo de três (3) dias úteis a contar da data do contacto inicial do cliente.

O atendimento telefónico é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos com tempo de espera menor ou inferior a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos. Considera-se como tempo de espera no atendimento telefónico, o tempo que medeia entre o primeiro sinal de chamada e o atendimento efetivo.

Estabelece o Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, o regime jurídico aplicável aos centros de atendimento telefónico de relacionamento onde se encontra previsto que o cliente possa deixar o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, caso não seja possível o atendimento até aos 60 segundos de tempo de espera em linha. Sempre que aplicável, deverá o cliente ser contactado no prazo máximo de dois dias úteis.

3.1.1.1.3 Assistência Técnica a avarias na alimentação do cliente

Aplicável caso a Empresa disponibilize um atendimento telefónico permanente e gratuito para a comunicação de avarias e emergências. Este sistema de emergência destina-se única e simplesmente a atender a emergências relacionadas com gás e suas instalações, de forma a reportar situações que possam colocar em perigo pessoas ou bens.

O atendimento telefónico de emergências e avarias é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos de emergências e avarias com tempo de espera menor ou inferior a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos (nesta linha). Considera-se como tempo de espera no atendimento telefónico de emergências e avarias, o tempo que medeia entre o primeiro sinal de chamada e o atendimento efetivo.

3.1.1.1.4 Leituras de contadores

Aplicável caso a Empresa disponibilize um atendimento telefónico gratuito para a comunicação de leituras.

A eficácia na receção automática de leituras por telefone é avaliada através do rácio entre o número de leituras registadas automaticamente e o número total de chamadas recebidas nesta modalidade de atendimento.

3.1.1.1.5 Pedidos de informação por escrito

Entende-se como pedidos de informação as comunicações em que o cliente solicita esclarecimentos sobre um determinado tema e que carecem assim de resposta.

A resposta aos pedidos de informação por escrito é avaliada através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de respostas aos pedidos de informação por escrito que não excedeu os 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação recebidos no mesmo período.

Em cada ano, o comercializador em regime de mercado deverá responder, pelo menos, a 90% das solicitações no prazo anteriormente identificado.

3.1.1.1.6 Ativação de fornecimento – aplicação exclusiva ao fornecimento de eletricidade

De acordo com o RQS-SE, art 46º, considera-se como ativação de fornecimento as operações necessárias, incluindo a intervenção do operador da rede de distribuição, que permitam o início do fornecimento a uma instalação de utilização que esteja desligada, na sequência da celebração de um contrato de fornecimento com um comercializador.

A ativação de fornecimento é avaliada através de um indicador relativo ao prazo para essa ativação e outro relativo ao tempo médio de ativação.

O indicador relativo ao prazo para a ativação é calculado através do quociente entre o prazo de ativação igual ou inferior a 2 (dois) dias úteis e o número total de ativações solicitadas no mesmo período em análise.

O indicador do tempo médio de ativação é calculado pelo quociente entre a soma dos prazos das ativações solicitadas, no trimestre em análise, e o número total de ativações solicitadas no mesmo período e que tenham sido realizadas.

Estes indicadores têm a sua aplicação unicamente às ativações de eletricidade em baixa tensão.

3.1.1.1.7 Mudança de comercializador – aplicação exclusiva ao fornecimento de eletricidade

Em conformidade com o estabelecido no art 143º do RQS-SE, a mudança de comercializador pressupõe a mudança de comercializador que fornece a instalação do cliente mediante autorização

expressa do mesmo. Em caso de omissão, a mudança de comercializado deverá ocorrer no prazo máximo de 3 semanas a contar da partir da data do pedido de mudança de comercializador.

3.1.1.2 Avaliação dos Indicadores Gerais

3.1.1.2.1 Atendimento Presencial

O atendimento presencial foi assegurado através de 46 (quarenta e seis) centros de atendimento, dos quais 20 são monitorizados através de Sistema de Gestão de Filas de espera, não existindo a separação por tipologia de contrato. Ou seja, o atendimento é garantido na perspetiva da prestação de serviço ao cliente e independentemente do produto que pretende contratar ou do contrato celebrado com a Galp Power.

A avaliação do tempo de espera no atendimento presencial é calculada com base na informação registada em 4 Centros de Atendimentos (192.151 atendimentos realizados em 2017), que representam 36% dos atendimentos totais (511.212 atendimentos realizados nos 46 centros de atendimento).

Globalmente, nestes centros de atendimento, 95% dos atendimentos realizados tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos (182.789). No gráfico abaixo encontra-se representado atendimento realizado nos 4 centros de atendimento monitorizados, ao longo dos 4 trimestres avaliados.

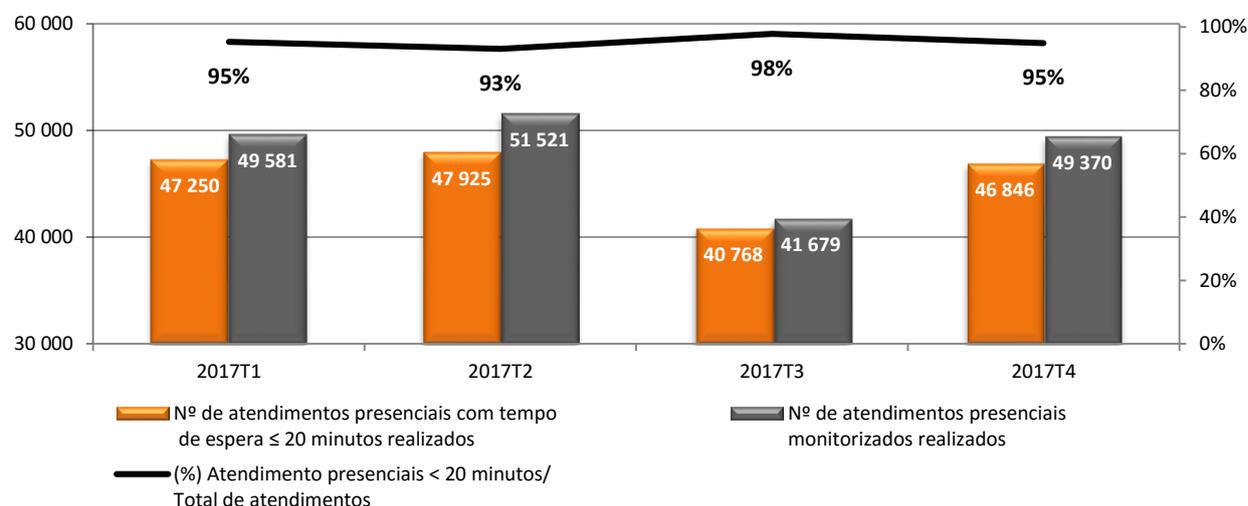


Figura 1 – Atendimentos presenciais nos centros de atendimento monitorizados

A performance deste indicador, individualizado por centro de atendimento monitorizado, obtido durante o período em análise foi:

Loja do Cidadão das Laranjeiras	1T2017	2T2017	3T2017	4T2017	Acumulado 2017
Número de atendimentos presenciais realizados pela entidade	18 656	18 828	14 891	16 050	68 425
Número de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	17 973	17 400	14 586	15 458	65 417
Número total de atendimentos presenciais do centro de atendimento (no caso de centros com indicador partilhado)	0	0	0	0	0
Número total de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos, do centro de atendimento (no caso de centros com indicador partilhado)	0	0	0	0	0
Soma de todos os tempos de espera realizados pela entidade (ou do centro de atendimento, no caso de centros com indicador partilhado), em minutos	105 610	130 173	48 251	83 200	367 234
% Atendimento presenciais ≤ 20 minutos	96%	92%	98%	96%	96%
Loja do Cidadão de Odivelas					
Número de atendimentos presenciais realizados pela entidade	11 859	13 066	9 871	11 658	46 454
Número de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	11 095	12 051	9 603	11 090	43 839
Número total de atendimentos presenciais do centro de atendimento (no caso de centros com indicador partilhado)	0	0	0	0	0
Número total de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos, do centro de atendimento (no caso de centros com indicador partilhado)	0	0	0	0	0
Soma de todos os tempos de espera realizados pela entidade (ou do centro de atendimento, no caso de centros com indicador partilhado), em minutos	76 657	89 588	44 919	66 337	277 501
% Atendimento presenciais ≤ 20 minutos	94%	92%	97%	95%	94%
Loja do Cidadão de Coimbra					
Número de atendimentos presenciais realizados pela entidade	10 300	10 303	9 202	10 652	40 457
Número de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	9 787	9 697	9 054	10 271	38 809
Número total de atendimentos presenciais do centro de atendimento (no caso de centros com indicador partilhado)	0	0	0	0	0
Número total de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos, do centro de atendimento (no caso de centros com indicador partilhado)	0	0	0	0	0
Soma de todos os tempos de espera realizados pela entidade (ou do centro de atendimento, no caso de centros com indicador partilhado), em minutos	66 558	70 668	39 892	57 492	234 610
% Atendimento presenciais ≤ 20 minutos	95%	94%	98%	96%	96%
Loja do Cidadão de Aveiro					
Número de atendimentos presenciais realizados pela entidade	8 766	9 324	7 715	11 010	36 815
Número de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	8 395	8 777	7 525	10 027	34 724
Número total de atendimentos presenciais do centro de atendimento (no caso de centros com indicador partilhado)	0	0	0	0	0
Número total de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos, do centro de atendimento (no caso de centros com indicador partilhado)	0	0	0	0	0
Soma de todos os tempos de espera realizados pela entidade (ou do centro de atendimento, no caso de centros com indicador partilhado), em minutos	44 204	54 968	33 191	78 672	211 035
% Atendimento presenciais ≤ 20 minutos	96%	94%	98%	91%	94%

Figura 2 – Atendimento presencial por centro de atendimento monitorizado

3.1.1.2.2 Atendimento Telefónico Comercial

O Centro de Relacionamento dedicado às atividades de comercializador em regime de mercado, em 2017, recebeu na sua linha de atendimento comercial 721.490 chamadas, das quais 56% tiveram um tempo de espera \leq a 60 segundos.

O atendimento telefónico comercial é garantido na perspetiva de serviço a prestar ao cliente e independentemente do produto que pretende contratar ou do contrato celebrado com a Galp Power. Ou seja, a monitorização deste indicador não faz separação entre contratos mono gás natural, mono eletricidade e dual (gás natural + eletricidade).

Prosseguindo com o plano de transformação estrutural do negócio do retalho (clientes domésticos e pequeno terciário), a Galp Power em 2017 implementou melhorias nos processos e procedimentos operacionais, sendo que em Julho e Agosto inicia-se a implementação do novo modelo de gestão operacional por via da migração para o novo sistema de informação de suporte operacional ao negócio e CRM (*“Customer Relationship Management” / Gestão da Relação com Clientes*) e consequente estabilização que se prolongou até ao final do ano.

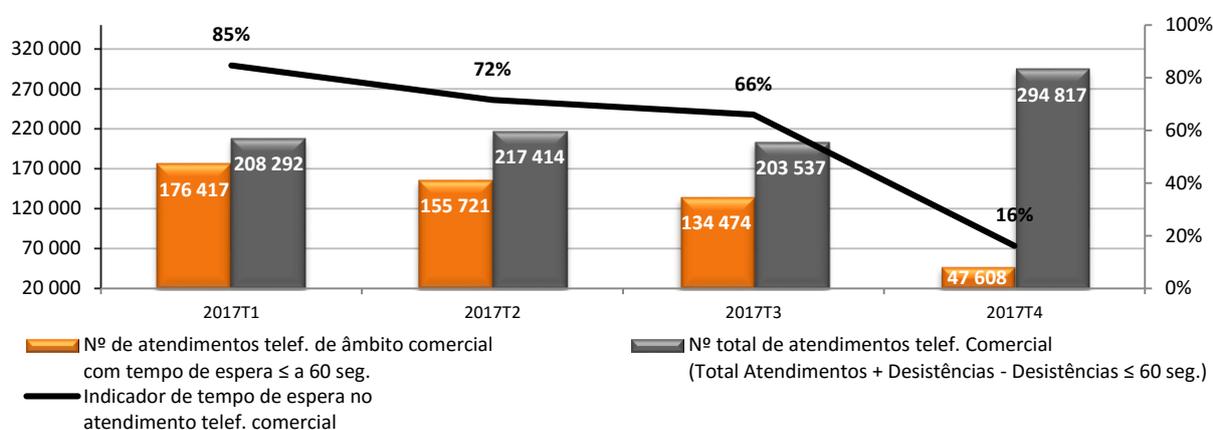


Figura 3 – Indicador de tempo de espera no atendimento telefónico comercial

Na sequência do acima exposto, a partir do 2º trimestre de 2017 verifica-se um incremento no tempo de espera no atendimento telefónico comercial¹, sendo que os resultados obtidos no 4º trimestre resultam das ações de estabilização do sistema comercial, nomeadamente recuperação do processo de faturação, situação que originou uma elevada afluência de contactos dos clientes,

¹Para efeitos do cálculo do indicador de tempo de espera no atendimento telefónico no âmbito comercial não são consideradas as desistências verificadas, antes de terem sido ultrapassados os 60 segundos.

nomeadamente nos meses de Outubro e Novembro, em que se registou um aumento na ordem dos 85% e 45%, respetivamente, do volume normal de atendimentos telefónicos.

	1T2017	2T2017	3T2017	4T2017	Acumulado 2017
Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	202 335	188 362	174 552	156 241	721 490
Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	176 417	155 721	134 474	47 608	514 220
Número total de desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial	6 066	29 464	29 371	140 846	205 747
Número total de desistências, no atendimento telefónico de âmbito comercial, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	109	412	386	2 270	3 177
Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, em segundos	3 831 362	7 835 075	7 220 991	36 493 471	55 380 899
Nº Total de Atendimentos	208 292	217 414	203 537	294 817	924 060
Indicador do tempo de espera	85%	72%	66%	16%	56%
(%) de Desistências ≤ 60seg/Nº total de desistências	2%	1%	1%	2%	2%

Figura 4 – Atendimento Telefónico no âmbito comercial

Do total de desistências registadas em 2017, 2% ocorreram antes de ter decorrido os 60 segundos de tempo de espera.

Para as situações em que não foi possível assegurar o atendimento até aos 60 segundos de tempo de espera em linha e que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade, a Empresa garantiu o contacto a todos os clientes dentro do prazo estabelecido no Decreto-Lei, exceto no 4º trimestre de 2017. Salienta-se, no entanto, que apesar de não cumprir com o prazo estabelecido, a Galp Power contactou a totalidade de clientes que solicitaram contacto por parte da Empresa.

	1T2017	2T2017	3T2017	4T2017
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	1 223	8 936	6 825	70 591
Número de contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos	1 223	8 936	6 825	70 591
Soma de todos os tempos de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	405	17 736	4 979	502 827
% contactos posteriores	100%	100%	100%	100%

Figura 5 - Atendimentos telefónicos Decreto-Lei 134/2009

Preços, faturação e cobranças é o principal motivo de contacto no atendimento telefónico, representado 78% do total de pedidos registados em 2017.

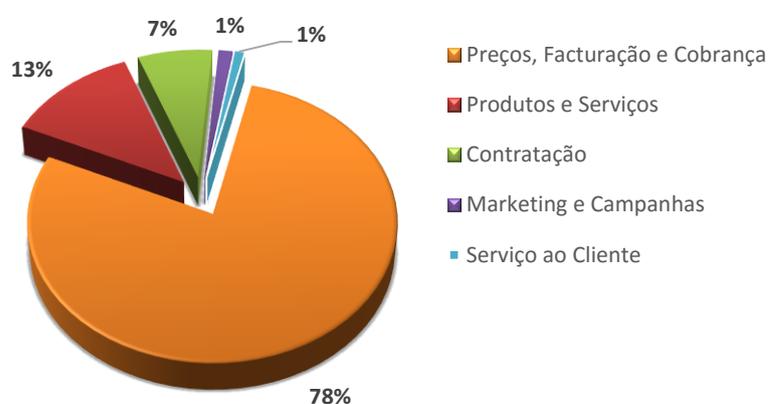


Figura 6 – Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico

3.1.1.2.3 Atendimento Telefónico de emergência e avarias

A Galp Power não disponibiliza este serviço, informando na sua fatura a linha de atendimento telefónico de emergências e avarias do respetivo Operador de Rede de Distribuição.

3.1.1.2.4 Leituras de contadores

No ano de 2017 foram recebidas 1.083.320 chamadas para a linha dedicada e automática para a comunicação de leituras, sendo que, destas, foram registadas com sucesso 595.441 leituras, representado 55% de eficácia. Alguns dos motivos que justificam a ausência de registo de leituras prendem-se com a qualidade de dados, ou seja, inserção de dados incorretos ou inválidos, desistência de chamada após início do atendimento automático, entre outros motivos.

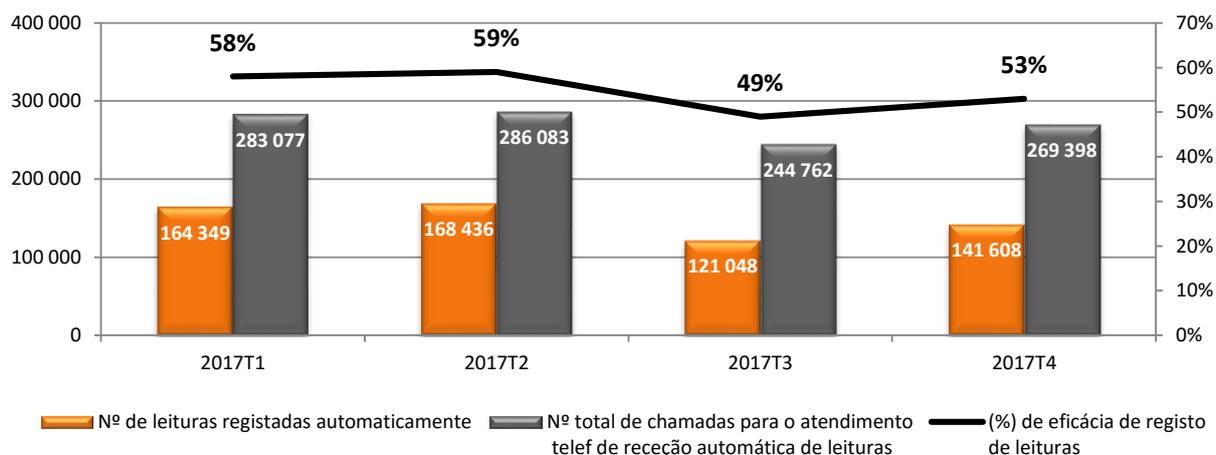


Figura 7 – Eficácia na receção automática de leituras por telefone

3.1.1.2.5 Pedidos de informação por escrito

Em termos globais, em 2017 a Empresa recebeu 73.656 pedidos de informação por escrito, tendo respondido a 43.859 (60%) pedidos dentro do prazo de 15 dias úteis de resposta.

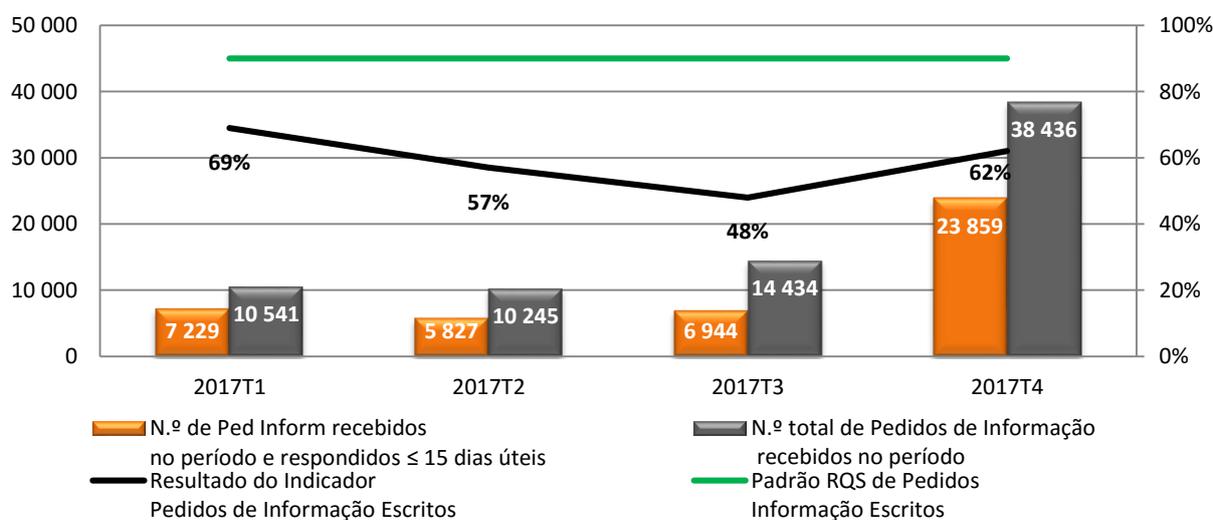


Figura 8 – Indicador do tempo de resposta a pedidos de informação por escrito

No seguimento da alteração do prestador de serviço iniciado em 2016, o ano de 2017 apresenta-se como um ano de consolidação das equipas do prestador de serviço, apostando na componente da formação aliada à adequação dos procedimentos operacionais, com vista a alcançar uma eficiência operacional e promover a qualidade de serviço prestada ao cliente.

Com a alteração para o novo sistema de informação de suporte operacional ao negócio e CRM, e com a sua consolidação, a Galp Power apresenta, no 4º trimestre, uma melhoria substancial do indicador de resposta aos pedidos de informação escritos.

O principal tema para o qual o cliente solicita informação por escrito prende-se com preços, faturação e cobranças, representando 66%, conforme se pode verificar no gráfico abaixo.

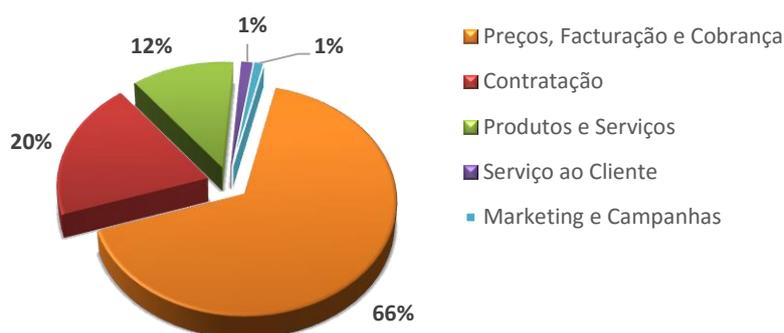


Figura 9 – Principais motivos de pedido de informação por escrito

3.1.1.2.6 Ativação de fornecimento – aplicação exclusiva ao fornecimento de eletricidade

Com a alteração para o novo sistema de informação de suporte operacional ao negócio e CRM a Galp Power não enviou a informação referente ao 3º e 4º Trimestre, pelo que não se procedeu à avaliação do indicador por este motivo.

3.1.1.2.7 Mudança de comercializador – aplicação exclusiva ao fornecimento de eletricidade

Com a alteração para o novo sistema de informação de suporte operacional ao negócio e CRM a Galp Power não enviou a informação referente ao 3º e 4º Trimestre, pelo que não se procedeu à avaliação do indicador por este motivo.

3.1.2 Indicadores individuais

3.1.2.1 Enquadramento

Os indicadores individuais, sempre que aplicável, determinam um nível mínimo de qualidade de serviço que, em caso de incumprimento, a empresa deverá proceder ao pagamento de uma compensação. Caso o incumprimento seja do cliente, a empresa poderá cobrar compensações por este facto.

3.1.2.1.1 Visita Combinadas

Entende-se como visita combinada às instalações dos clientes, todas as visitas acordadas entre o cliente e a Empresa. O operador de rede de distribuição deverá assegurar a visita em intervalos de tempo, previamente combinados, com a duração máxima de duas horas.

O incumprimento dos prazos acima referidos, por facto imputável ao operador de rede, confere ao cliente o direito a uma compensação, conforme previsto no RQS de Gás Natural e de Eletricidade, art. 45º e art. 47º, respetivamente. Nos mesmos artigos encontram-se previstos que a ausência de cliente confere ao operador de rede de distribuição o direito de compensação.

Igualmente encontra-se previsto no RQS de Gás Natural e de Eletricidade que, para as situações de anulação ou remarcação do agendamento da visita combinada, com uma antecedência mínima de 12 horas relativamente ao início do intervalo de tempo acordado, não é devido o pagamento de uma compensação.

3.1.2.1.2 Restabelecimento após interrupções por factos imputáveis aos clientes

O Regulamento de Relações Comerciais do Setor do Gás Natural e de Eletricidade prevê nos seus art 61º e art. 75º, respetivamente, um conjunto de situações em que o operador de rede de distribuição pode proceder à interrupção de fornecimento, por factos imputáveis ao cliente. Quando ultrapassada a situação que resultou na interrupção de fornecimento, a sua reposição deverá ocorrer nos prazos máximos:

- RQS de Gás Natural, art. 46º:
 - Doze (12) horas para clientes domésticos;
 - Oito (8) horas para clientes não-domésticos;
 - Quatro (4) horas com contrapartida de pagamento de um preço adicional para restabelecimento urgente;

- RQS de Eletricidade, art. 50º:
 - Doze (12) horas para clientes de baixa tensão normal;
 - Oito (8) horas para os restantes clientes;
 - Quatro (4) horas com contrapartida de pagamento de um preço adicional para restabelecimento urgente;

A contagem dos prazos acima indicados tem o seu início no momento da regularização da situação, suspendendo-se entre o período das 20h00 e as 8h00 para o gás natural e entre o período das 24h00 e as 8h00 para a eletricidade.

O incumprimento dos prazos indicados, por parte do operador de rede de distribuição, confere ao cliente o direito de uma compensação, conforme referido nos RQS de Gás Natural e de Eletricidade, nos art 46º e art 50º respetivamente.

3.1.2.1.3 Reclamações

Consideram-se como reclamações as comunicações em que o reclamante considera que não foram garantidos os seus direitos ou satisfeitas as suas expetativas. As reclamações devem ser respondidas no prazo máximo de 15 dias úteis.

Caso se verifique impossibilidade de resposta no prazo acima indicado, o reclamante deve ser informado das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, ou seja, os 15 dias úteis anteriormente referidos. Deve, igualmente, ser informado sobre o prazo expectável para a resposta.

Para as situações de incumprimento com os prazos acima referidos, confere ao reclamante o direito a uma compensação, conforme previsto no art. 47º e no art. 41 do RQS de Gás Natural e de Eletricidade, respetivamente.

3.1.2.2 Avaliação dos Indicadores individuais

3.1.2.2.1 Visita combinada

Com a alteração para o novo sistema de informação de suporte operacional ao negócio e CRM a Galp Power não enviou a informação referente ao 3º e 4º Trimestre, pelo que não se procedeu à avaliação do indicador por este motivo.

3.1.2.2.2 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por factos imputáveis aos clientes

No curso de 2017, a Galp Power enquanto comercializador em regime de mercado, não reportou dados referentes ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por factos imputáveis aos clientes.

3.1.2.2.3 Reclamações

No ano 2017 a Empresa recebeu 37.202 reclamações, das quais 17.832 foram respondidas no prazo inferior ou igual a 15 dias úteis, correspondendo a 48% do total das reclamações registadas. Tendo-se registado incumprimentos de resposta às reclamações nos prazos definidos, conferiu aos clientes o direito de recebimento de compensação no valor de 5€/cada, ou seja, em 2017 a Empresa pagou 27.395€ em compensações.

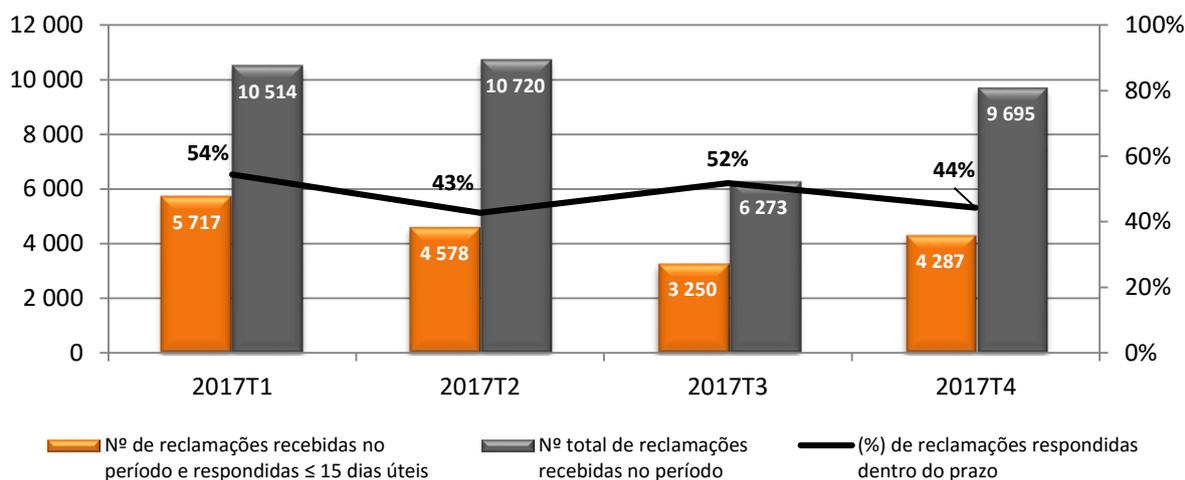


Figura 10 – Reclamações recebidas e respondidas no prazo ≤ 15 dias úteis

O principal motivo para apresentação de reclamação prende-se com o tema relacionado com preços, faturação e cobranças, representando 77% do total de reclamações registadas em 2017, conforme se pode verificar do gráfico abaixo.

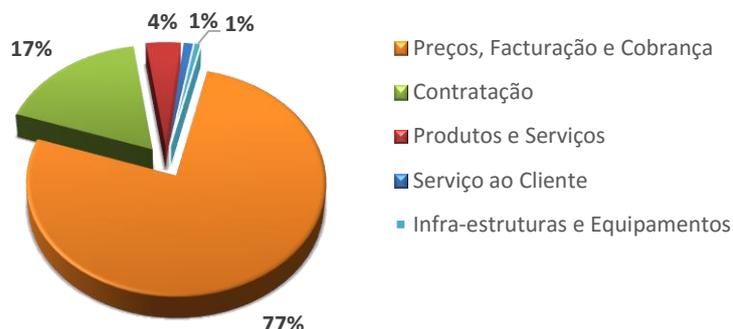


Figura 11 – Principais motivos de reclamações

3.1.3 Outra informação de Qualidade Comercial do Sector Eléctrico

3.1.3.1 Clientes com Necessidade Especiais

O RQS estabelece um conjunto de disposições destinadas a salvaguardar a existência de um relacionamento comercial de qualidade entre os operadores de redes de distribuição ou os comercializadores e os clientes com necessidades especiais.

De acordo com o estabelecido no RQS do Sector Eléctrico, no seu art. 62º, os clientes com necessidades especiais são:

- Clientes com limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão;
- Clientes com limitações no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia;
- Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;
- Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede eléctrica;
- Clientes que coabitem com pessoas nas condições da alínea anterior.

4 Outros

4.1 Ações mais relevantes realizadas para melhoria da Qualidade de Serviço

O ano 2017 foi um ano de aposta na conceção, lançamento e implementação de um novo Modelo Operacional *Cliente-Centric*, que se afirmará como a base de um novo ciclo de sustentabilidade do negócio da comercialização, por via do impacto sobre a eficiência operacional, qualidade de serviço ao cliente e modernização dos canais digitais.

O novo modelo assenta essencialmente nas seguintes opções:

- Gestão integrada das operações de *front-office* e *back-office* numa perspetiva de centralidade do Cliente, em regime de Parcerias com entidade externa, vinculada a objetivos contratuais de melhoria continua e qualidade de serviço ao cliente;
- Nova arquitetura de Sistemas de Informação, que contemplou, ainda no 2º semestre de 2017, um novo sistema comercial e de CRM com base numa solução *standard* de mercado, amplamente testada no mercado internacional;
- Reforço e modernização da presença nos canais digitais, consubstanciada no lançamento, em 2017, de um novo portal e de uma nova app;

Ao nível da qualidade de serviço, a empresa foi reconhecida, pelo 4º ano consecutivo, como líder na satisfação dos Clientes no sector de eletricidade, pelo ECSI (*European Customer Satisfaction Index*), o mais prestigiado e credível sistema de avaliação da satisfação de Clientes à escala internacional.

4.2 Informação disponível e publicada

A Galp Power disponibiliza um conjunto de informação através do site lançado no 2º semestre de 2017, <https://casa.galp.pt/>, nomeadamente:

- Celebrar um contrato;
- Campanhas em vigor;
- Informações associados à contratação (Condições Gerais, Clausulados, Preços e Escalões, entre outros temas);
- Informações referentes à faturação (explicação da fatura, conversão de m3 em kWh, entre outros temas);
- Informações referente à utilização de energia;
- Informações referente à Tarifa Social;

- Informações referente à rotulagem;

Em complemento, é disponibilizado um Assistente Virtual que tem por objetivo ajudar o cliente em temas como, por exemplo, Comunicação de Leituras, Pedido de Acordos de Pagamento, contactos Galp.

Nos centros de atendimento presencial são disponibilizados os folhetos:

- Indicadores individuais de qualidade de serviço;
- Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários;
- Métodos de Estimativas;
- O que são a Tarifa Social e o ASECE

Rotulagem de Energia 2017;

