

Julho | 2017

energia cria energia

galp



**COMPROMISSO  
COM OS CLIENTES**  
Gas & Power

energia cria energia



Consulte aqui todas as informações necessárias relativas ao fornecimento de eletricidade, gás natural e serviços associados para saber sempre como agir e o que pode esperar de nós.

## ÍNDICE

|           |          |  |
|-----------|----------|--|
| <b>04</b> | <b>1</b> | <b>O QUE PODE ESPERAR DE NÓS</b>   |
| <b>06</b> | <b>2</b> | <b>O QUE FAZER QUANDO O SERVIÇO NÃO CORRESPONDER ÀS SUAS EXPETATIVAS</b> |
| <b>08</b> | <b>3</b> | <b>REGULAMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO</b>                              |
| <b>10</b> | <b>4</b> | <b>RESOLUÇÃO DE CONFLITOS</b>  |

energia cria energia

galp



# 1 O QUE PODE ESPERAR DE NÓS

# 1 O QUE PODE ESPERAR DE NÓS

Em termos de indicadores de serviço:

| <b>TIPO DE SERVIÇO</b>  | <b>PRAZO OBJETIVO</b> | <b>PRAZO MÁXIMO</b>                                 |
|---|-----------------------|---|
| Tempo de resposta a pedidos de informação feitos por canal telefónico | Responder de imediato | 3 dias a partir da data da realização do contacto   |
| Tempo de resposta a pedidos de informação feitos por escrito          | Responder em 24 horas | 15 dias, a partir da data da realização do contacto |
| Tempo médio de espera no atendimento telefónico                       | 60 segundos           | 5 minutos   |
| Tempo médio de espera no atendimento presencial                       | 85% até 10 minutos    | 60 minutos  |
| Tempo de resposta a reclamações                                       | Responder em 48 horas | 15 dias a partir da data da receção da reclamação   |

O nosso compromisso para com os nossos Clientes é:

- Ter um comportamento transparente, justo, rápido, e credível em qualquer circunstância, de forma a gerar a confiança necessária no Cliente;
- Disponibilizar informação clara, completa e perçetível;
- Atuar de forma rápida e resolutiva sempre que ocorrer um erro.

energia cria energia

galp



# 2 O QUE FAZER QUANDO O SERVIÇO NÃO CORRESPONDER ÀS SUAS EXPETATIVAS

## 2 O QUE FAZER QUANDO O SERVIÇO NÃO CORRESPONDER ÀS SUAS EXPETATIVAS

Se for o seu caso ou se por algum motivo estiver insatisfeito com o nosso desempenho fale connosco!

A sua opinião é fundamental para melhorarmos o nosso serviço, não deixe de nos dar essa oportunidade.

Pode fazê-lo:

- > Preenchendo o formulário do site [www.casa.galp.pt](http://www.casa.galp.pt)
- > Por correio eletrónico: [casa@galp.pt](mailto:casa@galp.pt);
- > Por telefone, através do número 808 503 030;
- > Por correio normal, dirigido à Galp:

Apartado 4039, EC S. Domingos de Benfica,  
1501-001 Lisboa;

- > Nos livros de reclamação existentes nos balcões e lojas da Galp.

Todos os pedidos de informação e reclamações para a Galp são registados e respondidos no máximo em 15 dias úteis após a data de receção.

Na impossibilidade do cumprimento do prazo estipulado a Galp entrará em contacto com o Cliente, justificando os factos que impossibilitaram a resposta e a nova data prevista para resolução.

energia cria energia



energia cria energia

galp



# 3 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO



### 3 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

O nosso serviço de fornecimento de gás natural obedece aos seguintes padrões de qualidade estabelecidos nos regulamentos da qualidade de serviço do setor do gás natural:

- Resposta a reclamações;
- Ativação de fornecimento;
- Visita combinada;
- Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente.

O incumprimento do prazo de resposta às reclamações confere ao Cliente o direito a uma compensação de 5 €, de acordo com o contrato de fornecimento. Este valor não é fixado nos regulamentos.

Com exceção do valor respeitante ao incumprimento do prazo máximo de resposta a reclamações, que é da responsabilidade do comercializador, o valor das compensações é calculado nos termos do disposto nos Regulamentos de Qualidade de Serviço (RQS) do setor elétrico e/ou do gás natural, ascendendo a 20 €, e é da responsabilidade do Operador de Rede (Elétrica ou de Gás Natural) a que o Cliente está ligado.

Contudo, se no período da visita combinada esta não se realizar por motivo de ausência do Cliente, a empresa pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação no valor de 20 €, também de acordo com o RQS.

O pagamento desta compensação é efetuado pelos Clientes ao respetivo comercializador. Esta compensação não é devida se o Cliente tiver procedido à remarcação/ anulação com uma antecedência de 12 horas relativamente ao início do período da visita anteriormente combinada. Os valores indicados são válidos à data de publicação deste documento.

energia cria energia



energia cria energia

galp



# 4 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

## 4 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

energia cria energia



Trabalhamos para ganhar a confiança dos nossos Clientes, e por isso ouvimo-los com a atenção necessária para compreender todas as suas expectativas. É por isso que connosco o Cliente vem sempre em primeiro lugar.

Nas situações em que não conseguimos chegar a acordo, o Cliente e a Galp recorrerão à via negocial como forma preferencial de resolução de conflitos, nomeadamente sobre a interpretação, execução e aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis.

Por opção do Cliente, este pode solicitar a intervenção de entidades com competência na resolução extrajudicial de conflitos, nomeadamente através do recurso aos mecanismos de arbitragem e mediação de conflitos disponibilizados pela ERSE e pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

Qualquer das partes pode ainda sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais competente.

energia cria energia



Sede da Galp  
Rua Tomás da Fonseca - Torre C  
1600-209 Lisboa, Portugal  
[www.casa.galp.pt](http://www.casa.galp.pt)