



**RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO
SECTOR DE GÁS NATURAL E ELÉTRICO - ANO 2016**

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.....	7
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	9
3.1.1.2.1	Atendimento Presencial.....	9
3.1.1.2.2	Atendimento Telefónico Comercial	11
3.1.1.2.3	Atendimento Telefónico de emergência e avarias	13
3.1.1.2.4	Leituras de contadores	13
3.1.1.2.5	Pedidos de informação por escrito.....	14
3.1.1.2.6	Ativação de fornecimento – aplicação exclusiva ao fornecimento de eletricidade	15
3.1.1.2.7	Mudança de comercializador – aplicação exclusiva ao fornecimento de eletricidade	16

3.1.2	Indicadores individuais	16
3.1.2.1	Enquadramento	16
3.1.2.1.1	Visita Combinadas.....	17
3.1.2.1.2	Restabelecimento do fornecimento 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	22

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 do Sector de Gás Natural e Elétrico.

2 Atividade da Empresa

A Galp Power, S.A., doravante designada como Galp Power, com o objetivo de se afirmar como um fornecedor multienergia, tem vindo a posicionar-se na atividade de comercialização de gás natural e energia elétrica.

No desenvolvimento da sua estratégia de diversificação da oferta de eletricidade a Clientes, assume-se como uma alternativa nacional à comercialização de energia elétrica e pretende operar de forma integrada com toda a sua cadeia de valor.

Esta atividade permite complementar o negócio de gás natural, através da oferta combinada no mercado português, nomeadamente para o segmento residencial. O plano de descontos Energia3, lançado em 2014, permite à Galp Power ter um posicionamento diferenciador no mercado, com um impacto positivo na angariação e retenção de Clientes.

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

A avaliação da qualidade de serviço prestado 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, situação que não se verifica na Galp Power. 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

A Galp Power disponibiliza uma linha telefónica dedicada e automática para a comunicação de leituras dos contadores. 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 excederam 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.º 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.º 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 comercializador 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 é assegurado através de 45 (quarenta e cinco) 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 (220.974 atendimentos realizados em 2016), que representam 46% dos atendimentos totais (480.469 atendimentos realizados nos 45 centros de atendimento).

Globalmente, nestes centros de atendimento, 91% dos atendimentos realizados tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos (201.798). No gráfico abaixo encontra-se representado o atendimento realizado nos 4 centros de atendimento monitorizados, ao longo dos 4 trimestres avaliados.

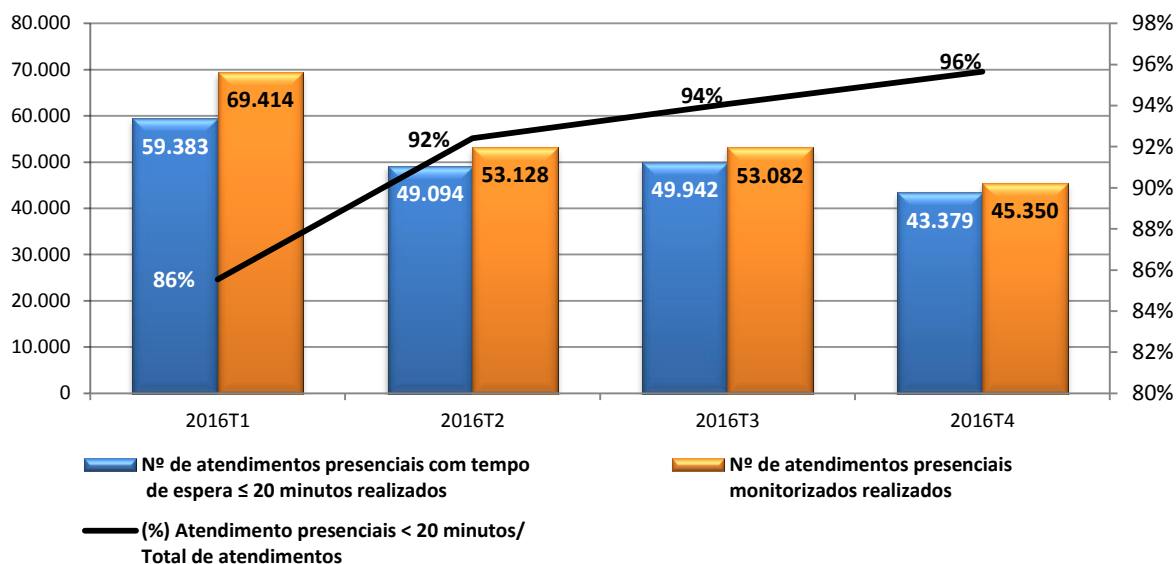


Figura 1 – Atendimentos presenciais nos centros de atendimento monitorizados

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

Loja do Cidadão das Laranjeiras	1T2016	2T2016	3T2016	4T2016	Acumulado 2016
Número de atendimentos presenciais realizados pela entidade	31.566	21.793	20.692	17.709	91.760
Número de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	24.439	19.197	19.064	16.915	79.615
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	527.975	195.529	142.232	103.600	969.336
% Atendimento presenciais < 20 minutos	77%	88%	92%	96%	87%
Loja do Cidadão de Odívelas					
Número de atendimentos presenciais realizados pela entidade	13.510	11.815	11.722	10.304	47.351
Número de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	12.144	11.163	11.250	9.946	44.503
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	117.674	72.358	65.910	51.475	307.416
% Atendimento presenciais < 20 minutos	90%	94%	96%	97%	94%
Loja do Cidadão de Coimbra					
Número de atendimentos presenciais realizados pela entidade	10.977	10.201	10.642	9.211	41.031
Número de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	10.442	9.889	10.236	8.810	39.377
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	68.722	54.814	59.393	52.661	235.590
% Atendimento presenciais < 20 minutos	95%	97%	96%	96%	96%
Loja do Cidadão de Aveiro					
Número de atendimentos presenciais realizados pela entidade	13.361	9.319	10.026	8.126	40.832
Número de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos realizados pela entidade	12.358	8.845	9.392	7.708	38.303
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	87.303	47.905	58.574	44.187	237.969
% Atendimento presenciais < 20 minutos	92%	95%	94%	95%	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 2016, recebeu na sua linha de atendimento comercial 893.211 chamadas, das quais 72% 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. Por este facto, a monitorização deste indicador é calculado sem separação entre fornecimento de gás natural ou de eletricidade.

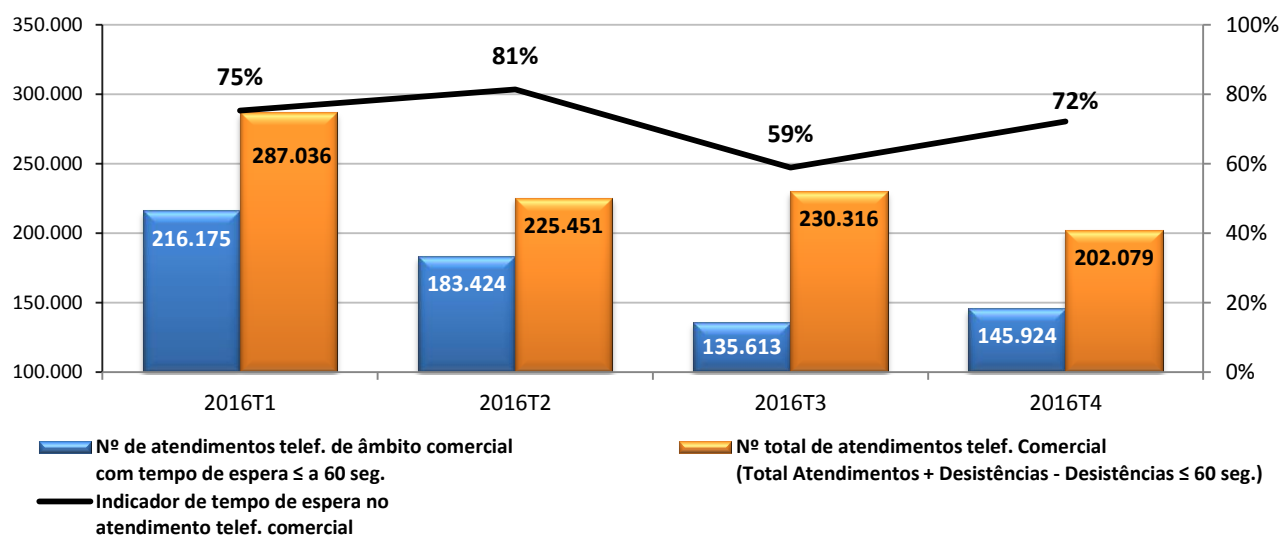


Figura 3 – Indicador de tempo de espera no atendimento telefónico comercial

Para 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.

Conforme se observa no gráfico acima, no 3º trimestre de 2016 registou-se um incremento do tempo de espera no atendimento telefónico que resultou da alteração do prestador de serviço e da implementação de novos sistemas de gestão das chamadas recebidas (Central Telefónica, IVR e sistemas conexos), bem como de uma reestruturação de processos e procedimentos implementados, com vista a melhoria da qualidade de serviço prestado neste canal. Verificaram-se no entanto alguns problemas técnicos e operacionais no decurso do processo de implementação, que só foram ultrapassados no final de 2016. No trimestre seguinte verificou-se uma recuperação da capacidade de atendimento das chamadas recebidas neste canal.

	1T2016	2T2016	3T2016	4T2016	Acumulado 2016
Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	276.664	222.363	214.872	179.312	893.211
Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	216.175	183.424	135.613	145.924	681.136
Número total de desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial	17.252	7.102	22.369	23.589	70.312
Número total de desistências, no atendimento telefónico de âmbito comercial, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	6.880	4.014	6.925	822	18.641
Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, em segundos	11.710.600	6.935.272	15.798.899	6.422.524	40.867.295
Nº Total de Atendimentos	287.036	225.451	230.316	202.079	944.882
Indicador do tempo de espera	75%	81%	59%	72%	72%
(%) de Desistências ≤ 60seg/Nº total de desistências	40%	57%	31%	3%	27%

Figura 4 – Atendimento Telefónico no âmbito comercial

Do total de desistências registadas em 2016, 27% 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.

	1T2016	2T2016	3T2016	4T2016
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	6.525	2.324	10.493	5.269
Número de contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos	6.525	2.324	10.493	5.269
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	10.597	943	39.479	4.023
% 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 91% do total de pedidos registados em 2016.

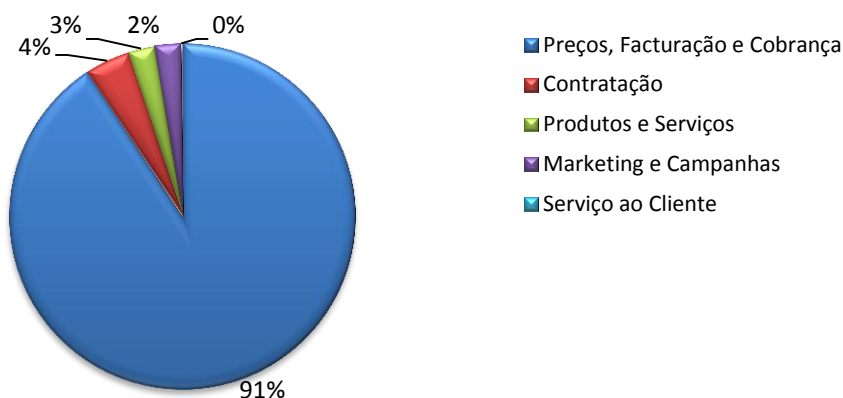


Figura 6 – Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico

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 2016 foram recebidas 1.141.352 chamadas para a linha dedicada e automática para a comunicação de leituras, sendo que, destas, foram registadas com sucesso 720.617 leituras, representado 63% 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.

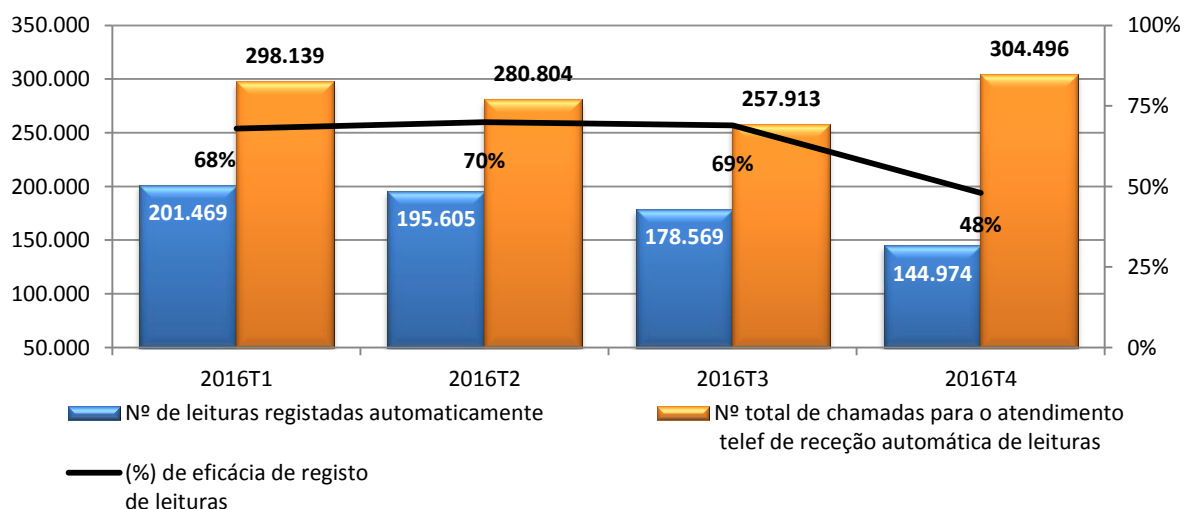


Figura 7 – Eficácia na receção automática de leituras por telefone

3.1.1.2.5 Pedidos de informação por escrito

Em termos globais, em 2016 a Empresa recebeu 57.403 pedidos de informação por escrito referente ao fornecimento de gás e/ou eletricidade, tendo respondido a 46.630 (81%) pedidos dentro do prazo de 15 dias úteis de resposta.

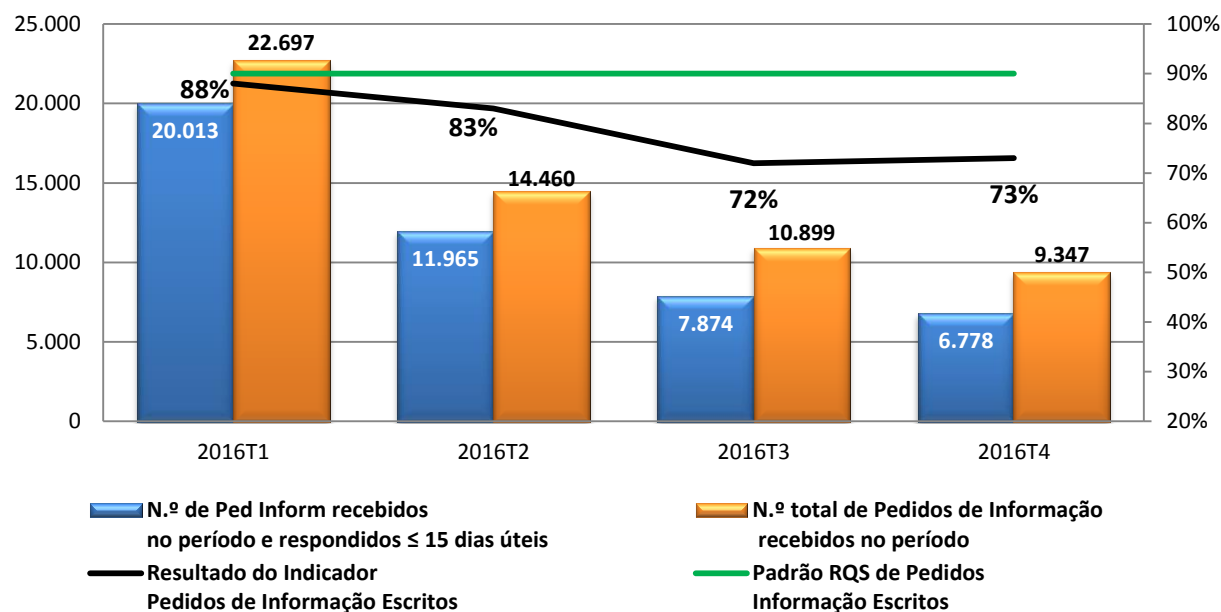


Figura 8– Indicador do tempo de resposta a pedidos de informação por escrito

No curso do ano 2016, a Galp Power alterou o seu prestador de serviço e os sistemas de suporte à gestão dos pedidos escritos recebidos, bem como procedeu à reestruturação de processos e procedimentos implementados, com o objetivo de incrementar a capacidade de resposta deste canal e consequentemente melhorar a qualidade de serviço prestado. Verificaram-se no entanto alguns problemas técnicos e operacionais no decurso do processo de implementação, que só foram ultrapassados no último trimestre de 2016.

Os principais temas para os quais o Cliente solicita informação por escrito prendem-se com preços, faturação e cobranças e contratação, representando 61% e 30% respetivamente, conforme se pode verificar no gráfico abaixo.

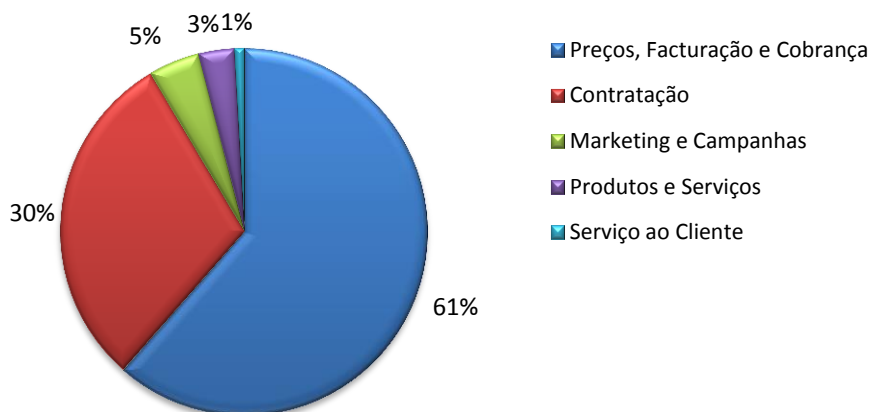


Figura 9 – Principais motivos de pedido de informação por escrito

3.1.1.2.6 Ativação de fornecimento – aplicação exclusiva ao fornecimento de eletricidade

Em 2016 a Empresa registou 20.684 solicitações para ativação de fornecimento para Clientes de Baixa Tensão, das quais 23% das ativações ocorreram num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis, sendo que o padrão para este indicador definido no RQS é de 90%. Pode-se ainda verificar, do quadro abaixo, que o tempo médio registado foi de 6 dias úteis.

	1T2016	2T2016	3T2016	4T2016	Acumulado 2016
Número de solicitações de ativação do fornecimento em BT recebidas pelo CUR ou comercializador no trimestre, na sequência da celebração de contrato de fornecimento	4.241	4.658	6.831	4.954	20.684
Número de solicitações de ativação do fornecimento em BT recebidas pelo CUR ou comercializador no trimestre, na sequência da celebração de contrato de fornecimento, e que foram realizadas	4.218	4.657	6.829	4.954	20.658
Número de ativações de fornecimento em BT cujo tempo entre a celebração do contrato de fornecimento com o cliente e a respetiva realização da ativação foi igual ou inferior a 2 dias úteis	915	1.127	1.477	1.133	4.652
Número de situações em que o cliente expressamente solicitou que a ativação do fornecimento fosse realizada num prazo superior a dois dias úteis após a celebração do contrato	--	--	--	--	--
Soma de todos os tempos entre a celebração de contrato e a realização da respetiva ativação, em dias úteis	22.654	24.340	50.712	35.545	133.251
% de ativações de fornecimento com prazo de ativação ≤ 2 dias úteis	22%	24%	22%	23%	23%
Tempo médio de ativação de fornecimento	5	5	7	7	6

Figura 10 – Ativação de fornecimento de eletricidade

A Galp Power encontra-se num processo de alteração profunda dos sistemas que suportam este processo (bem como outros) com vista a garantir a qualidade de serviço. Mais acresce o facto de os agendamentos serem registados diretamente no portal do Operador de Rede de Distribuição, não sendo possível garantir a correta identificação dos Clientes que solicitaram a ativação do fornecimento em data posterior aos 2 dias previsto no RQS do Setor Elétrico.

3.1.1.2.7 Mudança de comercializador – aplicação exclusiva ao fornecimento de eletricidade

O desempenho é avaliado, conforme referido anteriormente, através de indicadores gerais relativos ao tempo médio dos processos de mudança de comercializador efetivamente concretizados. Pelo quadro abaixo pode-se constatar que o tempo médio de mudança de comercializador sem data preferencial é de 7 dias úteis, enquanto o tempo médio de mudança com data preferencial é de 10 dias úteis.

	1T2016	2T2016	3T2016	4T2016	Acumulado 2016
Número de mudanças de comercializador sem data preferencial, no trimestre	14.516	16.338	16.973	16.593	64.420
Número de mudanças de comercializador com data preferencial, no trimestre	478	155	127	73	833
Soma dos tempos de mudança sem data preferencial, em dias úteis, no trimestre	109.556	123.692	119.417	100.002	452.667
Soma dos tempos de mudança com data preferencial, em dias úteis, no trimestre	4.878	1.705	1.076	620	8.279
Tempo médio sem data preferencial de mudança de comercializador	8	8	7	6	7
Tempo médio com data preferencial de mudança de comercializador	10	11	8	8	10

Figura 11 – Mudança de comercializador de eletricidade

Para este indicador, o RQS do Setor Elétrico não estabelece valores padrão.

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.º 45º e art.º 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 do fornecimento após interrupções por factos imputáveis aos Clientes

Os Regulamentos de Relações Comerciais do Setor do Gás Natural e de Eletricidade prevêm nos seus art.º 61º e art.º 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.º 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.º 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.º 46º e art.º 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.º 47º e no art.º 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

No curso de 2016, a Galp Power enquanto comercializador em regime de mercado, reportou unicamente o número de visitas agendadas e as realizadas por produto, conforme se pode verificar do quadro abaixo.

Visitas combinadas para fornecimento de gás	1T2016	2T2016	3T2016	4T2016	Acumulado 2016
Número de visitas combinadas agendadas	13.133	10.885	35.443	12.345	71.806
Número de visitas combinadas realizadas	10.063	10.063	32.317	10.408	62.851
Visitas combinadas para fornecimento de eletricidade	1T2016	2T2016	3T2016	4T2016	Acumulado 2016
Número de visitas combinadas agendadas	10.666	12.055	10.461	8.858	42.040
Número de visitas combinadas realizadas	8.503	8.503	9.607	7.776	34.389

Figura 12 – Visita combinada por produto

Como se poderá verificar, 88% e 82% das visitas agendadas de gás e de eletricidade, respetivamente, foram realizadas.

3.1.2.2.2 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por factos imputáveis aos Clientes

No curso de 2016, a Galp Power enquanto comercializador em regime de mercado, não reportou dados referentes ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por factos imputáveis aos Clientes, prevendo-se a sua disponibilização em 2018.

3.1.2.2.3 Reclamações

No ano 2016 a Empresa recebeu 34.754 reclamações, das quais 13.565 foram respondidas no prazo inferior ou igual a 15 dias úteis, correspondendo a 39% 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 2016 a Empresa pagou 69.435€ em compensações.

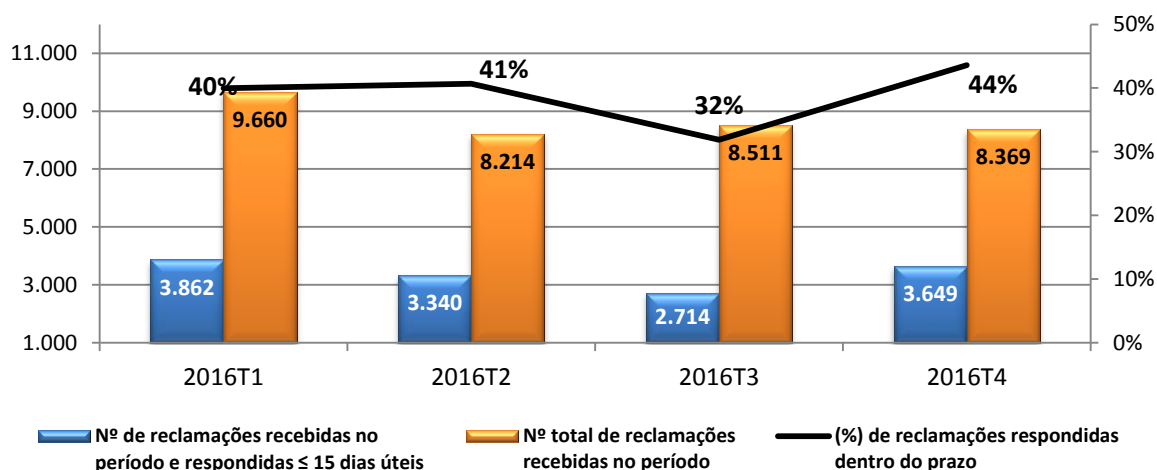


Figura 13 – Reclamações recebidas e respondidas no prazo ≤ 15 dias úteis

Os principais motivos para apresentação de reclamação prendem-se com temas relacionados com preços, faturação e cobranças e contratação, representando 63% e 30% do total de reclamações registadas em 2016, conforme se pode verificar do gráfico abaixo.

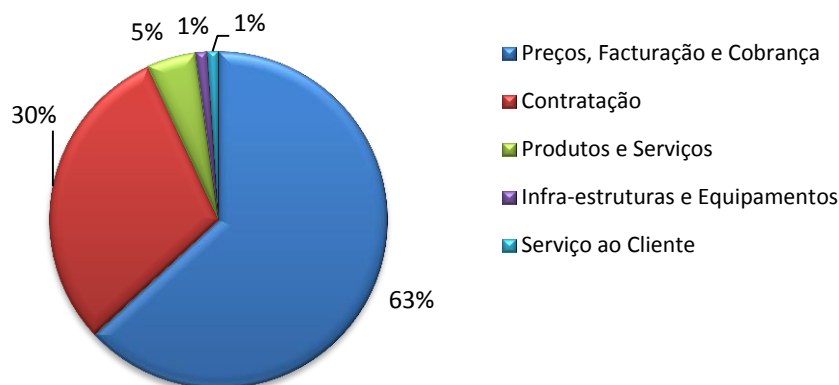


Figura 14 – Principais motivos de reclamações

3.1.3 Outra informação de Qualidade Comercial do Sector Elétrico

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 Elétrico, no seu art.º 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 elétrica;
- Clientes que coabitem com pessoas nas condições da alínea anterior.

A Galp Power, no final do período, tinha registado 19 Clientes com necessidades especiais.

4 Outros

4.1 Ações mais relevantes realizadas para melhoria da Qualidade de Serviço

O ano 2016 foi um ano de aposta na conceção, lançamento e implementação de um novo Modelo Operacional de gestão do serviço a Clientes segundo uma ótica *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:

- Reformulação do contrato de prestação de serviços do canal presencial em Março de 2016, com uma forte aposta e exigência na qualidade de serviço – cujos resultados positivos foram visíveis ao longo dos meses seguintes;
- Gestão integrada das operações de *front-office* e *back-office* numa perspetiva de centralidade do Cliente, em regime de parcerias com entidades externas especializadas, vinculadas a objetivos contratuais de melhoria continua e elevada qualidade de serviço ao Cliente;
- Nova arquitetura de Sistemas de Informação, que contempla a implementação de um novo sistema comercial e de CRM com base numa solução *standard* de mercado, amplamente testada no mercado internacional;

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 nacional e internacional.

4.2 Informação disponível e publicada

A Galp Power disponibiliza um conjunto de informação através do site <http://www.galpenergia.com/PT/ProdutosServicos/Eletricidade-Gas-Natural-Livre/Paginas/Eletricidade-gas-natural-Livre.aspx> nomeadamente:

- 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, são disponibilizados os diferentes canais de contacto com a Empresa, bem como as linhas de emergência de cada um dos Operadores de Rede de Gás e de Eletricidade.

Nos centros de atendimento são disponibilizados os folhetos informativos referentes a:

- Indicadores individuais de qualidade;
- Clientes com necessidades especiais e Clientes prioritários;
- Métodos de Estimativas
- Tarifa social

