Relatório Anual de Qualidade de Serviço

2020 e 2021

Petrogal, S.A.

(Galp Power, S.A.)

Índice

Atividade da Empresa 3
Factos relevantes 3
Qualidade de serviço na vertente comercial 4
Enquadramento 4
Atendimento Presencial 5
Atendimento Telefónico Comercial 6
Pedidos de Informação Escritos 9
Reclamações 11
Atendimento telefónico de comunicação de leituras 14
Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência 15
Visita combinada 15
Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente 16
Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários 17
Clientes com necessidades especiais 17
Clientes prioritários 17
Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço 18

Atividade da Empresa

A 1 de novembro de 2022, a Galp Power, S.A., por motivos da sua restruturação societária, foi incorporada na Petrogal, S.A., sendo transmitida, para esta última, a licença de comercialização em regime de mercado de eletricidade e de gás natural.

A Petrogal, S.A., doravante identificada como Petrogal, continua a apostar na implementação e consolidação das melhores práticas de prestação do serviço comercial e qualidade percecionada pelos clientes.

Factos relevantes

No final de 2019 foi registado um surto de uma doença provocada por um novo coronavírus no município chinês de Wuhan, tendo-se espalhado por outras regiões da China e do mundo.

Em março de 2020 são registados os primeiros casos de COVID-19 em Portugal e, como consequência da sua evolução, é decretado o estado de emergência a 18 de março de 2020, impondo o confinamento obrigatório e restrições de circulação na via pública.

Os centros de atendimento presencial foram encerrados ao público a partir de 18 de março, obrigando a um redimensionamento dos restantes canais de atendimento com o objetivo de minimizar o impacto junto dos clientes. Igualmente toda a operação de *Contact Center* sofreu alterações nas suas condições de gestão, para acomodar capacidades de atendimento a "partir de casa", tendo havido um esforço elevado dos nossos parceiros em cumprir as orientações da DGE e do Estado Português, e em paralelo cumprir as obrigações contratuais acordadas.

A Petrogal promoveu a divulgação das medidas de COVID-19 através dos seus canais digitais, reforçando, sempre que aplicável, envio de SMS ou correio eletrónico. Em maio de 2020, acompanhando a atualização semanal das medidas de decretadas pelo Governo, inicia-se a reabertura gradual dos centros de atendimento presencial alinhado com a taxa de incidência concelhia que determinava as medidas a serem adotadas, em conformidade com a situação epidemiológica, nomeadamente gestão da afluência a estes centros.

Adequação dos Sistemas Comerciais, incorporando as informações consideradas como relevantes nos documentos enviados aos consumidores, reforçando alarmísticas de acompanhamento da faturação incluindo a disponibilização de fracionamento dos valores pendentes de regularização. Adicionalmente a Petrogal reforçou os canais digitais como meio alternativo de contacto, evitando sobrecarga da linha comercial e tempo de espera longo.

Com a suspensão da atividade do Operador de Rede de Distribuição, nomeadamente a atividade de recolha de leituras dos contadores, a Petrogal reforça os pedidos de comunicação de leituras, junto do cliente, com o objetivo de reduzir sucessivas faturações por estimativas.

Qualidade de serviço na vertente comercial

Enquadramento

A 12 de maio de 2021 foi publicado, em Diário da República, o Regulamento n.º 406/2021[1], aprovando o Regulamento da Qualidade de Serviço do Setores Elétrico e do Gás, doravante identificado como RQS.

O regulamento tem como principal objetivo estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás (SNG) e no Sistema Elétrico Nacional (SEN).

O presente documento apresentará a avaliação da performance da Empresa na vertente comercial ao longo de 2020 e 2021, período particularmente desafiante devido ao vírus Covid-19, pelos impactos que teve no normal funcionamento da Empresa.

O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores das infraestruturas dos setores anteriormente identificados, estabelecendo níveis mínimos de qualidade de serviço a ser 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 obrigações estabelecidas;
- Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários;

[1] Revogando o Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro.

Atendimento Presencial

A avaliação de desempenho no atendimento presencial é monitorizada através de um indicador geral relativo ao tempo de espera, pelo que o mesmo é calculado através do quociente entre o número de atendimentos presenciais realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos e o número total de atendimentos presenciais. Este último considera os atendimentos presenciais realizados e os atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço após um tempo de espera superior a 20 minutos.

Para além do número total das desistências do utilizador do serviço, o atual RQS pressupõe a identificação do momento em que a mesma ocorre, determinando os intervalos de tempos entre inferior ou igual a 20 minutos e superior a 20 minutos. A desistência só é passível de identificação após "chamada" da senha, pelo que não representa o momento em que o utilizador do serviço desistiu.

Na sequência da declaração de situação de alerta devido ao COVID-19, foram acionados planos de contingência com impactos no encerramento gradual de centros de atendimento culminando com o encerramento total a 19 de março de 2020 (inclusive), com a declaração de estado de emergência. A reabertura gradual dos mesmo iniciou-se em meados de maio de 2020, com limitações de acesso aos centros, cumprindo-se com a situação epidemiológica concelhia e as respetivas orientações decretadas pelo Governo. Os Sistemas de Gestão de Filas foram adequados ao princípio da gestão de afluência do público ao espaço, suspendendo-se a monitorização dos tempos de espera.

Em 2020 foram garantidos 166 549 atendimentos presenciais em todos centros de atendimento, dos quais 99 308 (aproximadamente 60% dos atendimentos) foram realizados em centros de atendimento com Sistema de Gestão de Filas. Tendo-se normalizado o funcionamento dos centros de atendimento no 4º trimestre de 2021, foram realizados, nesse ano, 121 127 atendimentos, dos quais 47% em centros com monitorização (56 677 atendimentos).

Conforme anteriormente partilhado, os sistemas de monitorização do tempo de espera foram suspensos entre o 1º trimestre de 2020 até ao 4º trimestre de 2021, não sendo representativos os resultados obtidos para apuramento dos indicadores estabelecidos para o atendimento presencial.

2020	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Atendimentos Presenciais	**71 434**	**16 165**	**42 147**	**36 803**
Com Sistema de Gestão de Filas	49 286	6 893	23 497	19 632
Sem Sistema de Gestão de Filas	22 148	9 272	18 650	17 171
Desistências	**106**	**99**	**20**	**14**
Com Sistema de Gestão de Filas	106	99	20	14
Sem Sistema de Gestão de Filas	0	0	0	0
Nº Centros de Atendimento Presenciais	**43**	**43**	**43**	**43**
Com Sistema de Gestão de Filas	23	23	23	23
Sem Sistema de Gestão de Filas	20	20	20	20

Figura 1 – Atendimento presencial (2020)

2021	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Atendimentos Presenciais	**22 542**	**28 164**	**29 636**	**40 785**
Com Sistema de Gestão de Filas	6 939	11 730	13 573	24 435
Sem Sistema de Gestão de Filas	15 603	16 434	16 063	16 350
Desistências	**0**	**0**	**0**	**0**
Com Sistema de Gestão de Filas	0	0	0	0
Sem Sistema de Gestão de Filas	0	0	0	0
Nº Centros de Atendimento Presenciais	**54**	**54**	**54**	**54**
Com Sistema de Gestão de Filas	23	23	23	23
Sem Sistema de Gestão de Filas	31	31	31	31

Figura 2 – Atendimento presencial (2021)

Atendimento Telefónico Comercial

O atendimento telefónico deverá estar dimensionado de modo a assegurar um atendimento eficaz, sendo que, nos centros de atendimento telefónico de relacionamento (*Contact Center*) 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, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho.

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.

	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	3 254	3 351	10 136	15 666
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	3 254	3 351	10 136	15 666
Contactos posteriores realizados num prazo superior 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	0	0	0	0
Soma dos tempos de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	954	1 793	3 371	2 402

Figura 3 - Atendimentos telefónicos Decreto-Lei 134/2009 (2020)

	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	24 246	4 852	1 803	1 175
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	23 912	4 846	1 803	1 175
Contactos posteriores realizados num prazo superior 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	334	6	0	0
Soma dos tempos de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	8 077	619	75	51

Figura 4 - Atendimentos telefónicos Decreto-Lei 134/2009 (2021)

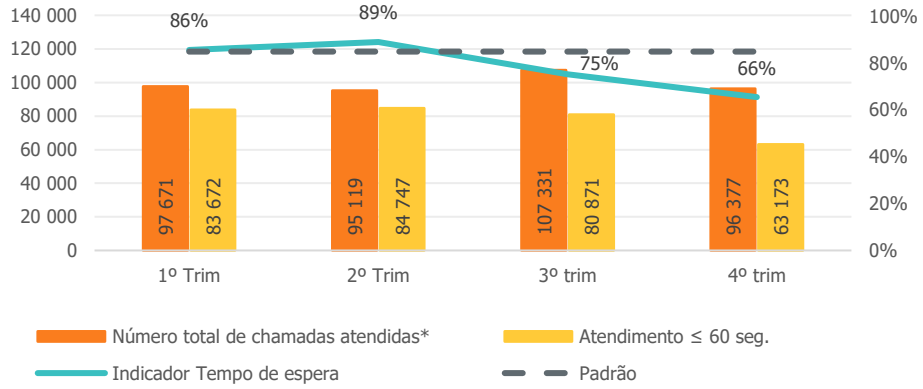
O atendimento telefónico é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos com tempo de espera menor ou inferior a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos. As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera menor ou inferior a 60 segundos, não são consideradas no 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.

O *Contact Center,* no que respeita canal telefónico, em 2020, recebeu 432 863 chamadas, das quais 89% foram atendidas. Das 396 498 chamadas atendidas, onde se incluí as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 79% tiveram um tempo de espera superior a 60 segundos, não se tendo cumprido o valor padrão estabelecido no RQS (85%).

No 3º trimestre de 2020, para clientes que não se encontravam em situação desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar superior 20% ou de infeção por COVID-19 foram retomados os procedimentos de interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente, nomeadamente a expedição do pré-aviso de eventual interrupção de fornecimento de energia. Adicionalmente a reposição das condições contratadas (potência contratada e/ou escalão anual), resultaram num incremento de chamadas registadas neste trimestre. Apesar o 4º trimestre representar uma redução de contactos quando comparado com o 2º e 3º trimestre, verificou-se incremento do tempo de ocupação dos assistentes pela natureza dos esclarecimentos prestados, bem como enquadramento dos mecanismos disponíveis para pagamento faseado das faturas em dívida, comprometendo a capacidade instalada de atendimento.

Como se poderá verificar, o principal motivo de contacto está relacionado com temas de Preços, Faturação e Cobrança, representando 52% do total dos atendimentos registados.



*Incluí desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 5 - Avaliação de desempenho do Atendimento Telefónico Comercial (2020)

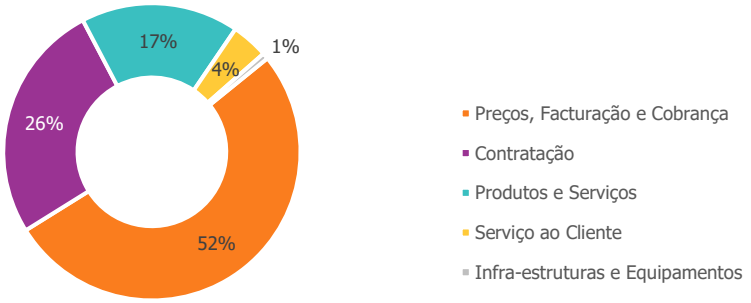


Figura 6 - Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico (2020)

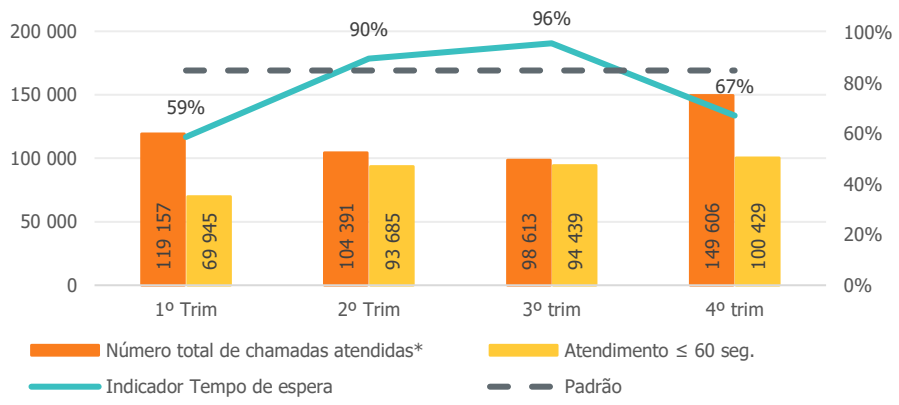
Em 2021 a linha comercial recebeu 486 154 chamadas, das quais 92% foram atendidas. Das 471 767 chamadas atendidas, onde se incluí as desistências com tempo de espera superior a 60 segundos, 76% tiveram um tempo de espera superior a 60 segundos, não se tendo cumprido o valor padrão estabelecido no RQS (85%).

O incremente de chamadas no 1º trimestre de 2021 tem uma relação muito direta com os consumos muito elevados de eletricidade que se verificaram em Portugal, em especial de dezembro 20 até fevereiro 21 (vaga de frio), e que se traduziu num aumento significativo de pedidos de informação sobre temas associados a consumos/faturação. Nesta altura o condicionamento existente no atendimento presencial e a necessidade de esclarecimentos e pedidos de planos de pagamento, fez disparar o volume de chamadas.

A Petrogal reforça a capacidade instalada de atendimento na linha comercial sendo que, a necessidade de formação dos recursos e adequação dos procedimentos, os impactos das medidas implementadas têm efeito a partir do 2º trimestre.

No 4º trimestre, a Petrogal procedeu à alteração do prestador de serviço, apostando numa renovação da tecnologia de gestão da linha comercial e de comunicação de leituras, verificando-se uma destabilização na fase de implementação. Constata-se maior capacidade de atendimento de chamadas com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, contudo verifica-se que não foi suficiente para fazer face ao elevado número de chamadas recebidas.

O principal motivo de contacto de contacto telefónico para a linha comercial envolve temas relacionados Preços, Faturação e Cobrança, representando 51% do total dos atendimentos registados.



*Incluí desistências com tempo de espera superior a 60 segundos

Figura 7 - Avaliação de desempenho do Atendimento Telefónico Comercial (2021)

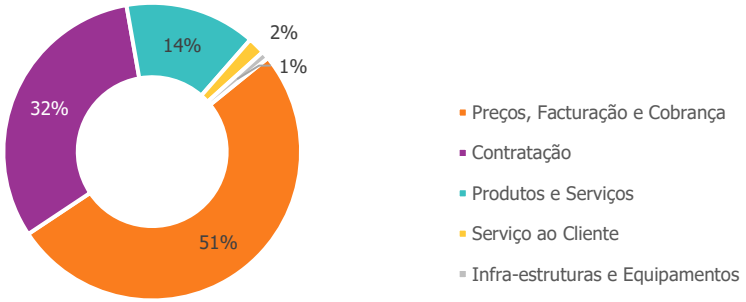


Figura 8 - Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico (2021)

Pedidos de Informação Escritos

Entende-se como pedidos de informação as comunicações em que o cliente solicita esclarecimentos sobre um determinado tema e que carecem assim de resposta. As Empresas devem garantir a resposta aos pedidos de informação escritos que lhe são dirigidos no prazo de 15 dias úteis, sendo a avaliação de desempenho garantida através de monitorização de um indicador geral relativo ao tempo de resposta.

A Empresa, no curso do ano 2020, respondeu a 97% dos pedidos de informação escritos no prazo inferior ou igual a 15 dias úteis, não tendo cumprido com o padrão definido para este indicador geral (90%).

O principal motivo de pedido de informação escrito que se destaca diz respeito à Contratação, representando 63% do total dos pedidos registados.

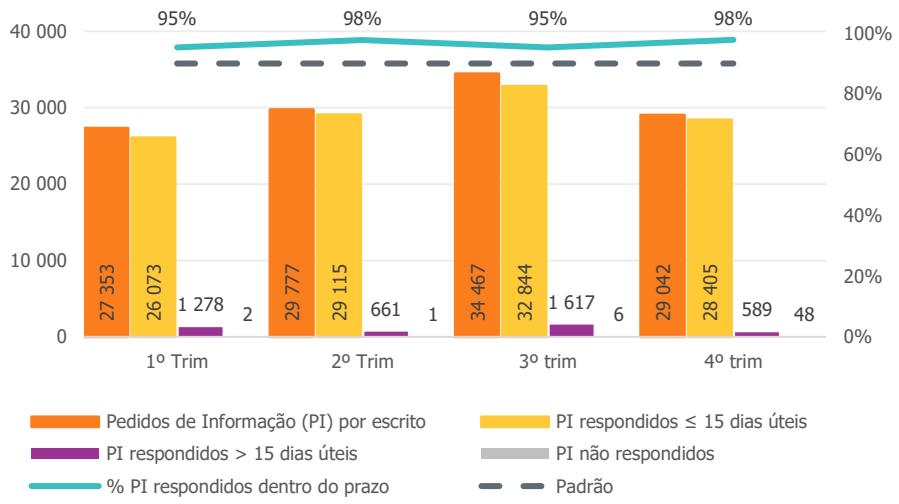


Figura 9 – Pedidos de informação escritos (2020)

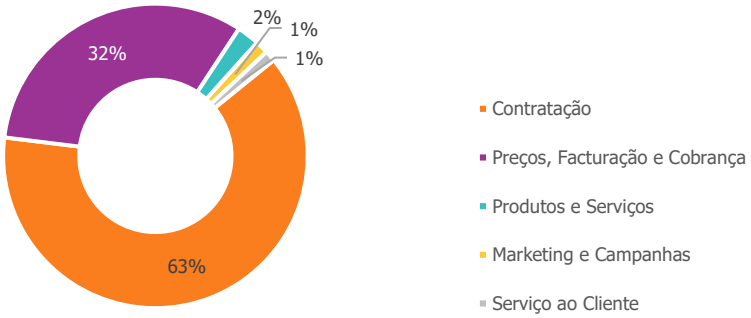


Figura 10 – Principais temas de pedidos de informação escritos (2020)

A Empresa, no curso do ano 2021, respondeu a 94% dos pedidos de informação escritos no prazo inferior ou igual a 15 dias úteis, não tendo cumprido com o padrão definido para este indicador geral (90%).

Conforme referimos no atendimento telefónico, no 4º trimestre, a Petrogal procedeu à alteração do prestador de serviço, apostando numa renovação da tecnologia de gestão do serviço de Contact Center, verificando-se uma destabilização na fase de implementação que não permitiu o cumprimento do indicador.

O principal motivo de pedido de informação escrito que se destaca diz respeito à Contratação, representando 66% do total dos pedidos registados.

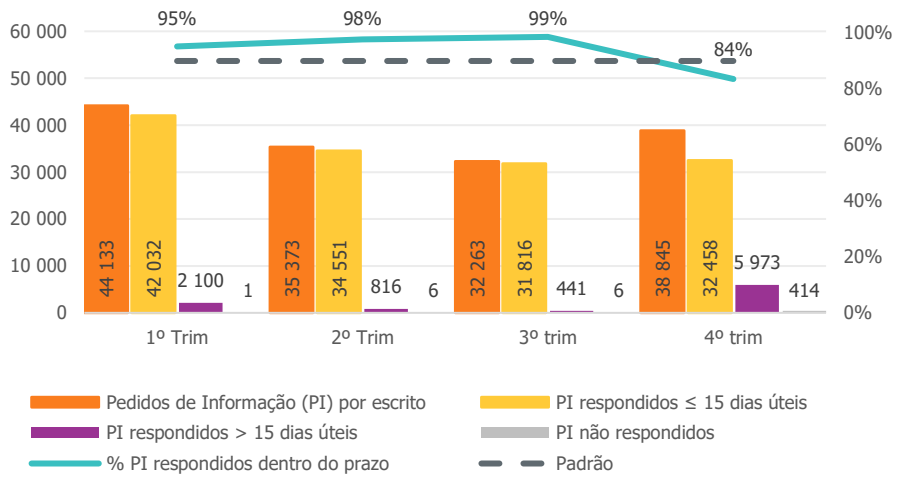


Figura 11 - Pedidos de informação escritos (2021)

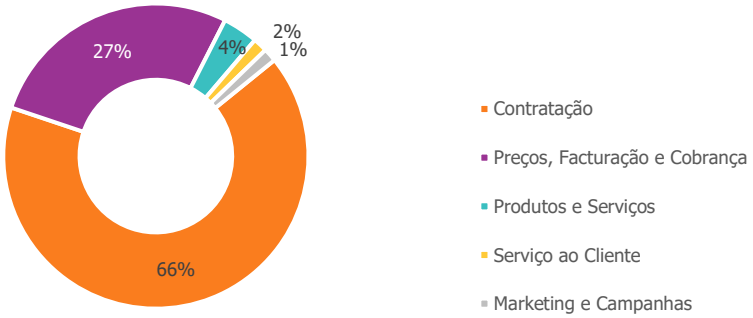


Figura 12 - Principais temas de pedidos de informação escritos (2021)

Reclamações

Consideram-se como reclamações as comunicações em que o reclamante manifesta a sua insatisfação e em paralelo 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. Em caso de incumprimento, o reclamante tem direito a uma compensação nos termos previstos no RQS.

Foram registadas 4 159 reclamações, tendo sido respondidas dentro do prazo previsto 92% (3 830) do total de reclamações registadas em 2020.

Tendo-se verificado incumprimento de resposta a reclamações nos prazos estabelecidos, conferiu aos clientes ao direito de recebimento no valor de 5€/cada, ou seja, em 2020 a Empresa pagou 1 030€ em compensações.

Após conclusão da avaliação dos indicadores referentes a 2020 verifica-se 15 reclamações pendentes de resposta, sendo que, destas, 14 encontravam-se pendente de esclarecimentos por parte do respetivo operador de rede de distribuição. As reclamações foram respondidas no curso de 2021.

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com Preços, Faturação e Cobrança, representando 79% das reclamações escritas registadas em 2020.

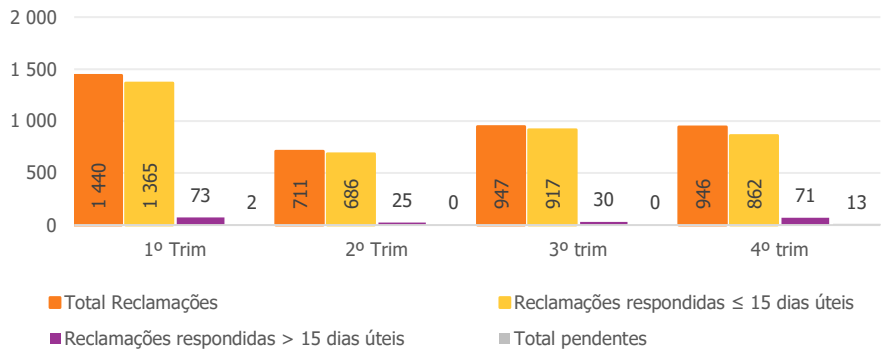


Figura 13 – Reclamações apresentadas por escrito (2020)

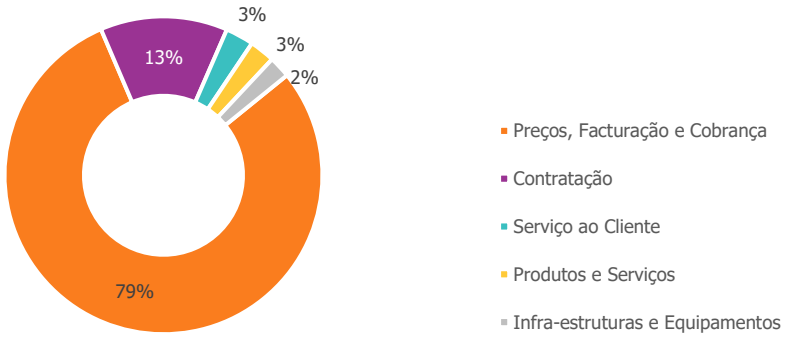


Figura 14 – Principais temas de reclamações escritos (2020)

Em 2021, a Petrogal registou 4 179 das quais 81% (3 389) foram respondidas dentro do prazo.

À data da elaboração do presente relatório encontravam-se pendentes de resposta 4 reclamações, das quais 2 pendentes do operador de rede de distribuição.

Tendo-se verificado incumprimento de resposta a reclamações nos prazos estabelecidos, conferiu aos clientes ao direito de recebimento no valor de 5€/cada, ou seja, em 2021 a Empresa pagou 865€ em compensações. À data de elaboração do presente relatório, a Petrogal prestou todas as compensações cujo incumprimento para com os prazos previstos no RQS era da sua responsabilidade.

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com Preços, Faturação e Cobrança, representando 58% das reclamações escritas registadas em 2020.

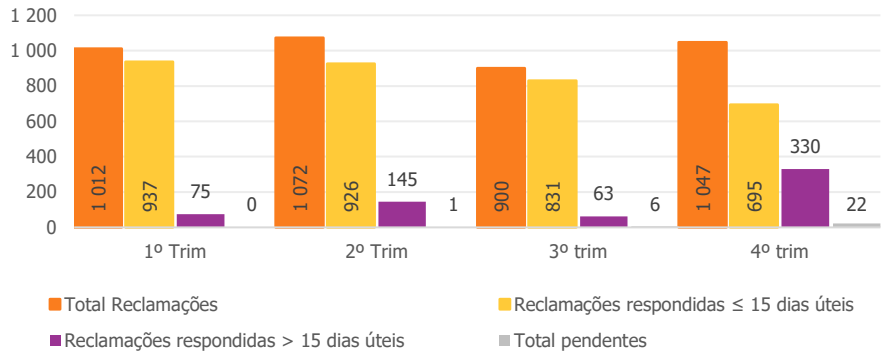


Figura 15 - Reclamações apresentadas por escrito (2021)

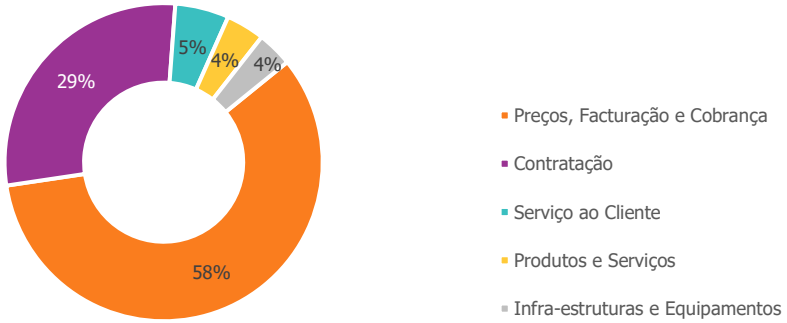


Figura 16 – Principais temas de reclamações escritos (2021)

Reclamações relativas a faturação

Em 2020 a Petrogal rececionou 1 977 reclamações relativas à faturação, tendo-se prestado 360€ em compensações.

No curso de 2021 registou-se 1 673 reclamações, tendo-se registado 210 incumprimentos. À data da elaboração do presente relatório, as compensações cuja responsabilidade do incumprimento para com os preceitos previstos no RQS é da Petrogal foram na sua totalidade prestados.

Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

A Empresa registou 143 reclamações, das quais 64 foram registadas em 2020, não se tendo identificado incumprimento para com os procedimentos previstos no RQS.

Reclamações da energia elétrica

A Empresa registou 103 reclamações, das quais 45 foram registadas em 2020, não se tendo identificado incumprimento para com os procedimentos previstos no RQS.

Reclamações relativas às caraterísticas do fornecimento de gás natural

A Empresa registou 15 reclamações, das quais 6 foram registadas em 2020, não se tendo identificado incumprimento para com os procedimentos previstos no RQS.

Outras reclamações

A Empresa registou, em 2020, 2 067 reclamações sobre outros temas que não os acima referidos, das quais 1 931 foram respondidas de acordo com os procedimentos previstos no RQS.

Tendo-se verificado 129 incumprimentos a empresa pagou 645€ em compensações.

Em 2021 registou-se 2 358 reclamações, tendo-se respondido dentro dos prazos a 1 938 reclamações, prestando-se 710€ em compensações por incumprimento dos prazos. À data da elaboração do presente relatório, as compensações cuja responsabilidade do incumprimento para com os preceitos previstos no RQS é da Petrogal, foram na sua totalidade prestados.

Atendimento telefónico de comunicação de leituras

A Empresa disponibiliza uma linha telefónica dedicada e automática (IVR) para a comunicação de leituras dos contadores, onde foram registadas 1 062 474 chamadas em 2020 e 740 954 em 2021.

Igualmente, disponibiliza outros meios de comunicação de leitura (app e web), contudo poder-se-á concluir que 56% das leituras comunicadas têm a sua origem no IVR em 2020 e 41% em 2021.

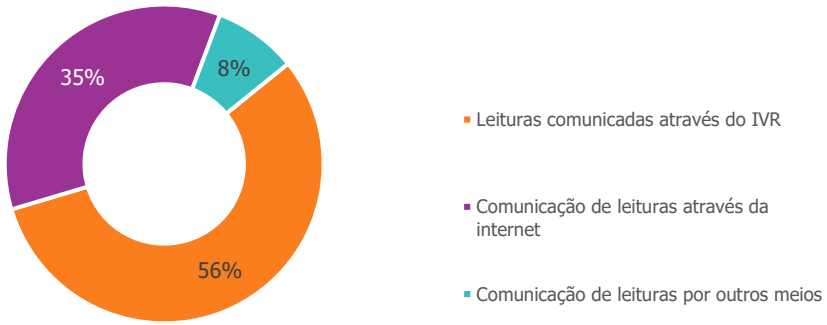


Figura 17 – Meios de comunicação de leituras (2020)

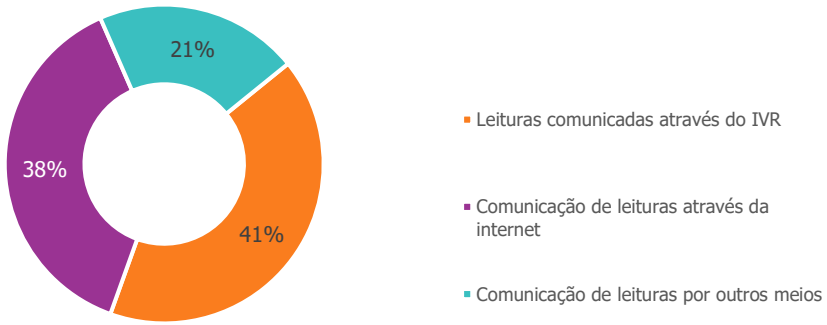


Figura 18 - – Meios de comunicação de leituras (2020)

Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e emergência

A Empresa não disponibiliza um atendimento telefónico permanente e gratuito para a comunicação de avarias e emergências. Este atendimento 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.

Visita combinada

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 2 horas e 30 minutos.

O cancelamento ou remarcação do agendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h00 do dia útil anterior.

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. Encontra-se, igualmente, previsto que caso o incumprimento seja da responsabilidade do cliente, confere ao operador de rede de distribuição o direito de compensação.

No curso de 2020 a Empresa agendou 61 680 visitas combinadas e em 2021 agendou 53 206.

Por incumprimento do Operador de Rede de Distribuição foram prestadas 354 compensações (7 080€) em 2020 e 235 compensações (4 700€) em 2021.

Por incumprimento do cliente para com o agendamento da visita combinada foram cobradas, em 2020, 4 331 compensações (86 620€) e 6 549 compensações (130 980€) em 2021.

Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente

O RQS prevê um conjunto de situações em que o operador de rede de distribuição pode ser 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:

- 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;

A contagem dos prazos acima indicados tem o seu início no momento em que o operador de rede de distribuição toma conhecimento da regularização da situação, suspendendo-se entre o período das 0h00 e as 8h00, exceto para clientes prioritários.

O incumprimento dos prazos indicados, por parte do operador de rede de distribuição, confere ao cliente o direito de uma compensação, conforme referido no RQS.

No curso de 2020 foram solicitadas 21 617 interrupções por factos imputáveis aos clientes, tendo sido comunicadas 4 578 situações sanadas dentro dos prazos previstos no RQS.

Em 2021 foram solicitadas 4 119 interrupções por factos imputáveis aos clientes, tendo sido comunicadas 1 004 situações sanadas dentro dos prazos previstos no RQS.

Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

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

Clientes com necessidades especiais

- Consideram-se clientes com necessidades especiais:
- 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 com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural.

A solicitação de registo como cliente com necessidades especiais é voluntária e da exclusiva responsabilidade do cliente, podendo o comercializador com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento solicitar documentos comprovativos da situação invocada.

Os operadores de redes de distribuição de gás natural, relativamente às necessidades especiais com limitações no domínio do olfato, devem instalar e manter operacionais equipamentos que permitam a deteção e sinalização de fugas nas instalações desses clientes.

A 31 de dezembro de 2020 a Empresa tinha registado 17 clientes com necessidades especiais, tendo-se verificado um incremento para 23, a 31 de dezembro de 2021.

Clientes prioritários

Consideram-se clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de gás natural cause graves alterações à sua atividade, tais como:

- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- Forças de segurança;
- Instalações de segurança nacional;
- Bombeiros;
- Proteção civil;
- Instalações penitenciárias;
- Estabelecimentos de ensino básico;
- Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos;

Os operadores de redes devem respeitar os meios de comunicação e procedimentos estabelecidos de forma a assegurar que os clientes prioritários são informados individualmente sobre as interrupções de fornecimento que sejam objeto de pré-aviso, com antecedência mínima estabelecida no Regulamento das Relações Comerciais do Setor do Gás Natural.

Em caso de interrupção de fornecimento e nas situações de assistência técnica após comunicação de avaria em que seja necessária a deslocação, os operadores de redes devem dar prioridade aos clientes prioritários.

A 31 de dezembro de 2020, a Empresa tinha registado 1 087 clientes prioritários e 911 a 31 de dezembro de 2021.

Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço

Durante o ano 2020, muito embora este ter sido um ano particularmente desafiante devido ao vírus Covid-19, os indicadores de consolidação operacional viriam a ser inequívocos.

A adaptação da oferta comercial às novas tendências e exigências do mercado é uma das grandes prioridades da Galp. A preocupação ambiental e a necessidade de uma transição energética sustentável tornaram-se cada vez mais relevantes. Em 2020, a Galp passou a disponibilizar aos seus novos clientes, a partir do 2.º semestre, uma oferta de eletricidade verde, produzida a partir de fontes 100% renováveis, que teve uma forte Recepção por parte dos clientes.

Na área comercial continuou a ser dado foco à centralidade do cliente e à diferenciação da proposta de valor, através da disponibilização de serviços de excelência e produtos inovadores. Destaca-se o lançamento do primeiro *Concept Hub* em Lisboa que, através de um espaço diferenciador, pretende dar uma nova experiência ao cliente de retalho.

Reforço dos canais digitais, promovendo, entre outras aplicações, a app 3-minute para processos de contratação. Esta ferramenta acelera a aquisição de novos clientes em tempo recorde e de forma completamente digital, que se encontra, também, disponível nas estações de serviço e espaços de revendedores.

A Galp também fornece soluções de eficiência energética, bem como serviços técnicos destinados a otimizar e reduzir o consumo de energia através da instalação de equipamento mais eficiente.