

61ª Consulta Pública da ERSE
Revisão do Regulamento de Qualidade de Serviço (SEN e SNGN)
Maior 2017

Comentários do Grupo Galp na Especialidade

Nota: poa simplificação segue-se a numeração do Documento Justificativo

10.3 ATENDIMENTO PRESENCIAL

Cálculo do indicador, Centros de atendimento partilhados; Centros de Atendimento por setor

Considera-se positiva a harmonização de conceitos, bem como a disposição de monitorizar apenas parte dos centros de atendimento (CA), por permitir a manutenção do equilíbrio entre a necessidade de avaliar a qualidade do desempenho dos CA, sem geração de custos adicionais por aumento dos recursos afetos à avaliação.

Considera-se também positiva a clarificação do conceito "Tempo de Espera", na medida em que devem ser contabilizados todos os momentos em que o cliente esteve a aguardar atendimento.

Relativamente ao cálculo do indicador tempo de espera no Atendimento Presencial, é proposto que sejam descontados os atendimentos com tempo de espera inferior a 20 minutos.

Na prática, uma desistência só pode ser identificada no momento do atendimento. Isto é, só quando se chama a senha é que é possível "marcar" o potencial atendimento como uma "desistência", não sendo possível avaliar se esta ocorreu antes ou depois de 20 minutos de espera.

Ou seja, presentemente os sistemas de gestão de filas de espera não permitem manter um registo automatizado e auditável das desistências antes dos 20 minutos. Importa referir que a monitorização das desistências em loja não pode ser feita da mesma forma que no atendimento telefónico, onde há um registo automático efetivo do momento em que o Cliente desiste/desliga a chamada.

No que concerne à classificação dos atendimentos por setor, a proposta de revisão vai no sentido de se apresentar os atendimentos desagregados numa lógica setorial (eletricidade, gás natural, dual e outros).

Atendendo aos princípios gerais da qualidade de serviço, entende-se que o que deve ser perscrutado é o motivo que originou a necessidade de atendimento e não tanto a que setor se refere. Neste quadro, a Galp Power entende que deve prevalecer uma lógica de atendimento centrada no Cliente, ao invés de classificação baseada no produto/serviço contratado, uma vez que não se vislumbra claramente qual o valor acrescentado que uma classificação baseada em produto/serviço contratado possa trazer à noção de Qualidade de Serviço prestada.

Tome-se como exemplo um Cliente com contrato dual, que se dirige a um CA para expor questões de faturação relacionadas apenas com o serviço elétrico. Apesar de o contrato celebrado ser dual, na verdade o atendimento seria apenas relacionado com o setor elétrico. Nesta situação questiona-se: em bom rigor, o atendimento seria classificado para ambos os setores porque o cliente tem um contato dual, ou apenas para o setor elétrico porque efetivamente o problema estaria apenas relacionado com o setor elétrico? Vários outros exemplos de classificação subjetiva podiam ser elencados em que, conseqüentemente, não se antecipa qual o contributo para a melhoria efetiva da qualidade de serviço.

Em conclusão, a Galp sugere que se mantenha a classificação atual, por motivo de contacto, ao invés de a passar para produto.

10.4 ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Atendimento Telefónico para comunicação de leituras

No que respeita ao atendimento telefónico para comunicação de leituras, propõe-se que seja incluída na lista de informação trimestral a enviar à ERSE, toda a informação relativa à comunicação de leituras, nomeadamente os diversos canais através dos quais esta pode ocorrer (IVR, email, telefonicamente para operador, presencial e formulário). Da redação do documento justificativo, interpreta-se que os dados deverão ainda ser discriminados por canal de comunicação e por nível de sucesso ou insucesso.

Enquanto as leituras registadas através do canal IVR são facilmente monitorizadas e auditadas, o mesmo já não sucede para os outros canais referidos no documento justificativo. Com efeito, a monitorização dos contactos telefónicos para registo de leituras em canais que não o IVR, poderá implicar encargos para os comercializadores, sem que, para além do efeito estatístico, se antevejam mais-valias ou valor acrescentado em termos de Qualidade de Serviço, na medida em que as volumetrias de contactos exclusivamente para comunicação de leituras realizadas através destes canais são relativamente reduzidas quando comparadas com a utilização do IVR.

Neste contexto, do ponto de vista da Galp Power, uma vez que o canal IVR é o canal selecionado por excelência para comunicação de leituras, consideramos mais relevante o foco na promoção deste canal de comunicação de leitura, através da maximização da taxa de sucesso nas leituras comunicadas por IVR.

Por outro lado, importa clarificar se as obrigações de reporte se aplicam apenas aos contactos recebidos exclusivamente para comunicação de leitura. Ou seja, se a leitura for registada no âmbito de um pedido/reclamação sobre a fatura esta não é considerada para efeitos deste reporte.

Na prática, as leituras registadas nos sistemas comerciais por um operador de atendimento (de forma manual) têm, por definição, uma taxa de sucesso de 100%, na medida em que as validações são feitas on-line. Assim, só são registadas por esta via leituras validadas.

Por fim, importa esclarecer como devem ser contabilizadas as comunicações de leitura em contratos dual e em contratos de eletricidade com contadores com discriminação multihorária. Por exemplo, no IVR, um Cliente que tem um contrato dual com um contador de eletricidade trihorário, numa mesma chamada pode comunicar no máximo 4 leituras. Neste caso, na alínea a) do Art.º 52, este registo deve contar como 1 chamada e para a alínea b) como 4 leituras? A Galp recomenda que questões desta natureza sejam clarificadas no documento final.

13.2 ATIVAÇÃO DE FORNECIMENTO

No que respeita ao indicador Ativação de Fornecimento, propõe-se a definição de um prazo de 1 dia útil, para os comercializadores comunicarem aos respetivos ORDs as solicitações de agendamento de ativação do fornecimento. Dispõe-se ainda que o prazo para comunicação da ativação aos ORDs passa a constituir uma obrigação individual, cujo incumprimento origina o dever de compensação.

Na prática a comunicação aos ORDs processa-se através fluxos automatizados que seguem o circuito definido nos modelos de dados, ou seja, Cliente -> Galp Power -> GPMC -> ORD (no produto de gás). No caso do produto de eletricidade, o Operador de Rede de Distribuição assume a figura do GPMC. O facto de existir esta diferença, obriga a uma adaptação de gestão do processo diferenciado e que obriga a um esforço adicional da parte do comercializador.

Assim a informação passível de monitorização sem que obrigue um esforço adicional passa pela monitorização do envio da mensagem, independentemente da existência de um intermediário ou não e sem que seja confirmada a receção da mesma por terceira parte, pois os fluxos acordados entre as partes e os modelos de dados não pressupõem a existência desta ação.

Assim e tendo em conta os factos descritos, e que o incumprimento confere ao cliente o direito a ser compensado, considera-se que é necessária melhor clarificação do cálculo deste indicador individual, já que a responsabilidade poderá não ser do Comercializador mas de terceira(s) parte(s).

13.3 DESATIVAÇÃO DE FORNECIMENTO

Em conformidade com o exposto no ponto anterior, também nos pedidos de desativações por iniciativa do cliente, o comercializador apenas controla o envio da mensagem ao GPMC, uma vez os fluxos automatizados assim o determinam. Pelas mesmas razões, considera-se que é necessária clarificação do cálculo deste indicador.

15 RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPÇÃO POR FACTOS IMPUTÁVEIS AO CLIENTE

No documento justificativo propõe-se um prazo de 30 minutos para o comercializador comunicar ao ORD o restabelecimento da ligação, a contar do momento em que o comercializador toma conhecimento de que a situação está sanada. Em caso de incumprimento por dívida, considera-se a situação sanada após a boa cobrança.

Tendo em consideração os meios de pagamento disponibilizados para regularização da situação que originou a suspensão de fornecimento, propõe-se que o início da contagem do prazo seja considerado o momento em que o comercializador efetivamente toma conhecimento da sua regularização. É importante frisar que este momento não coincide com o pagamento pelo cliente (por exemplo referências multibanco, balcões CTT, etc.). A redação adotada para o regulamento não deve assim permitir esta dúvida.

A Galp chama a atenção que de momento não tem este processo automatizado para todos os meios de pagamento, pelo que será necessário um período de desenvolvimento.

Notamos ainda, do ponto de vista do agendamento que o prazo de 30 minutos não permite que o comercializador por si só possa garantir todo o processo de comunicação ao operador de rede, nomeadamente no caso dos operadores de rede cujo processo não se encontra automatizado.