

RELATÓRIO PÚBLICO

Visita inspetiva

Atendimento presencial da Iberdrola em Lisboa

Setembro 2022

ÍNDICE GERAL

SÍNTESE	1
1 INTRODUÇÃO	3
2 VISITA INSPETIVA	5
2.1 Descrição geral	5
2.2 Livro de reclamações	6
2.3 Verificação do registo do número de atendimentos e tempos de espera	14
2.4 Obrigações de informação	16
2.5 Procedimentos internos	18
2.6 Observação de atendimentos.....	18
3 CONCLUSÕES	19

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Aspeto exterior da loja	6
Figura 2 – Aspeto interior da loja.....	6
Figura 3 – Sistema de senhas de atendimento	6
Figura 4 – Um dos dois postos de atendimento	6
Figura 5 – Dísticos dos Livros de Reclamações	8
Figura 6 – Contracapa com identificação dos dois Livros de Reclamações.....	10
Figura 7 – Dísticos dos Livros de Reclamações corrigido	13
Figura 8 – Dispensadora de senhas de atendimento	15

SÍNTESE

A ERSE realizou, no dia 22 de abril de 2022, uma visita inspetiva ao atendimento presencial da loja da Iberdrola em Lisboa (Estrada da Luz), ao abrigo do seus Estatutos e do disposto nos Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás (RQS) e Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (RRC). Esta ação encontra-se prevista no plano anual de ações de inspeção da ERSE aprovado para o ano de 2022.

A visita inspetiva pretendeu verificar o cumprimento das disposições legais do regime jurídico do Livro de Reclamações, bem como das obrigações regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial resultantes do RQS e RRC.

A Iberdrola e os funcionários presentes na loja prestaram toda a colaboração solicitada com a máxima diligência, tendo facilitado o trabalho de inspeção efetuado.

Foi detetada uma incorreção no preenchimento do dístico afixado na loja com a informação de que o estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações, situação imediatamente corrigida.

Verificou-se ainda a existência de dois Livros de Reclamações, um da Iberdrola e outro da empresa que presta serviços à Iberdrola e que é responsável pela gestão da loja. Uma vez que apenas a Iberdrola presta serviços ao público na loja inspecionada, recomenda-se que somente exista um Livro de Reclamações (da Iberdrola). A existência de um só livro evita que reclamações referentes ao serviço de comercialização de energia ou gás natural sejam, por lapso, registadas no Livro de Reclamações errado.

As conclusões desta visita inspetiva não são extrapoláveis para outras situações ou outros atendimentos presenciais, circunscrevendo-se à visita efetuada.

Conforme previsto no Código do Procedimento Administrativo, o relatório foi sujeito a audiência prévia da empresa.

1 INTRODUÇÃO

Uma das competências da ERSE é a verificação da aplicação dos regulamentos da sua competência, sendo ainda responsável pela verificação de alguns regimes legais. A capacidade inspetiva encontra-se prevista nos Estatutos da ERSE [art.º 13.º e 14.º]. O Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás (RQS) e o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (RRC) preveem também a realização de ações de fiscalização do cumprimento das disposições regulamentares [art.º 121.º do RQS; art.º 426.º do RRC].

A ERSE é legalmente obrigada a aprovar até 30 de novembro de cada ano um plano anual de ações de inspeção para o ano seguinte [art.º 8.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 276/2007, de 31 de julho]. O plano aprovado para 2022 prevê esta visita inspetiva, tendo posteriormente o Conselho de Administração da ERSE aprovado a sua realização.

Para além de verificar o cumprimento legal e regulamentar, e como tal contribuir para a melhoria do serviço prestado aos utentes dos centros de atendimento presencial, as visitas inspetivas permitem ainda recolher uma experiência valiosa para futuras melhorias na regulamentação que compete à ERSE.

O presente relatório é composto por um primeiro capítulo dedicado à descrição da visita inspetiva e das evidências encontradas, encontrando-se o capítulo organizado de acordo com os aspetos verificados (livro de reclamações, registo de atendimentos, procedimentos de atendimento e atendimentos observados). O capítulo final sumariza as principais conclusões e recomendações.

O presente relatório destina-se a ter divulgação pública pelo que foi expurgado de todos os dados pessoais ou informações comercialmente sensíveis.

2 VISITA INSPETIVA

2.1 DESCRIÇÃO GERAL

A ERSE realizou a visita inspetiva à loja da Iberdrola nas Laranjeiras, sita na Estrada da Luz, 90D, 1600-160 Lisboa, no dia 22 de abril de 2022. A equipa da ERSE entrou na loja às 10h00, apresentou-se e explicou o objetivo da sua visita.

Todos os funcionários apresentavam um crachá da Iberdrola onde constava o respetivo nome. A responsável da loja e as restantes duas funcionárias disponibilizaram-se para prestar todos os esclarecimentos que fossem necessários.

A equipa da ERSE inspecionou o cumprimento das obrigações de atendimento relacionadas com o Livro de Reclamações (LR), com o registo do número e tempos de espera do atendimento presencial e com os procedimentos relacionados com o atendimento, em especial os referentes a propostas comerciais. Para tal, a equipa foi colocando questões às funcionárias da loja, prontamente respondidas por estas. Adicionalmente, a equipa observou vários atendimentos presenciais e o modo de registo nos sistemas da Iberdrola.

A loja oferece todos os serviços necessários aos seus utentes. As figuras Figura 1 a Figura 4 ilustram diversos aspetos da loja.

Figura 1 – Aspeto exterior da loja



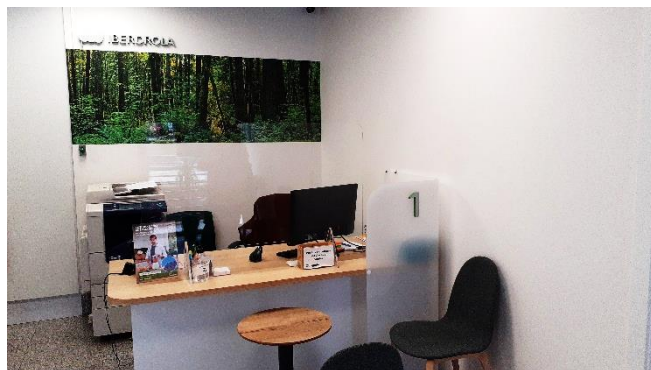
Figura 2 – Aspeto interior da loja



Figura 3 – Sistema de senhas de atendimento



Figura 4 – Um dos dois postos de atendimento



2.2 LIVRO DE RECLAMAÇÕES

A equipa de inspeção verificou o cumprimento dos dispositivos legais relativos ao Livro de Reclamações [Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro] nomeadamente:

- Afixação da informação relativa à existência na loja de Livro de Reclamações [art.º 3.º, n.º 1, al. c)];
- Existência na loja e disponibilização do livro de reclamações físico [art.º 1.º, n.º 2; art.º 2.º, n.º 1, als. a) e b); art.º 3.º, n.º 1, al. a); art.º 7.º, al. a) e n.º 10 als. b) e c) do Anexo ao referido diploma legal];

- Cumprimento dos procedimentos relativos à disponibilização e preenchimento das reclamações no Livro de Reclamações [art.º 3.º, n.º 1, al. b) e n.ºs. 2, 3 e 4; art.º 4.º, n.º 4 do e art.º 5.º, n.ºs 4, 5 e 6].

AFIXAÇÃO DA INFORMAÇÃO RELATIVA À EXISTÊNCIA DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Na loja verificou-se a existência de dois dísticos afixados em local visível e com caracteres legíveis com a informação de que o estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações, conforme foto *infra* e com as seguintes indicações:

1.º Dístico

Entidade Responsável: Iberdrola, Clientes Portugal Unip, Lda
ERSE

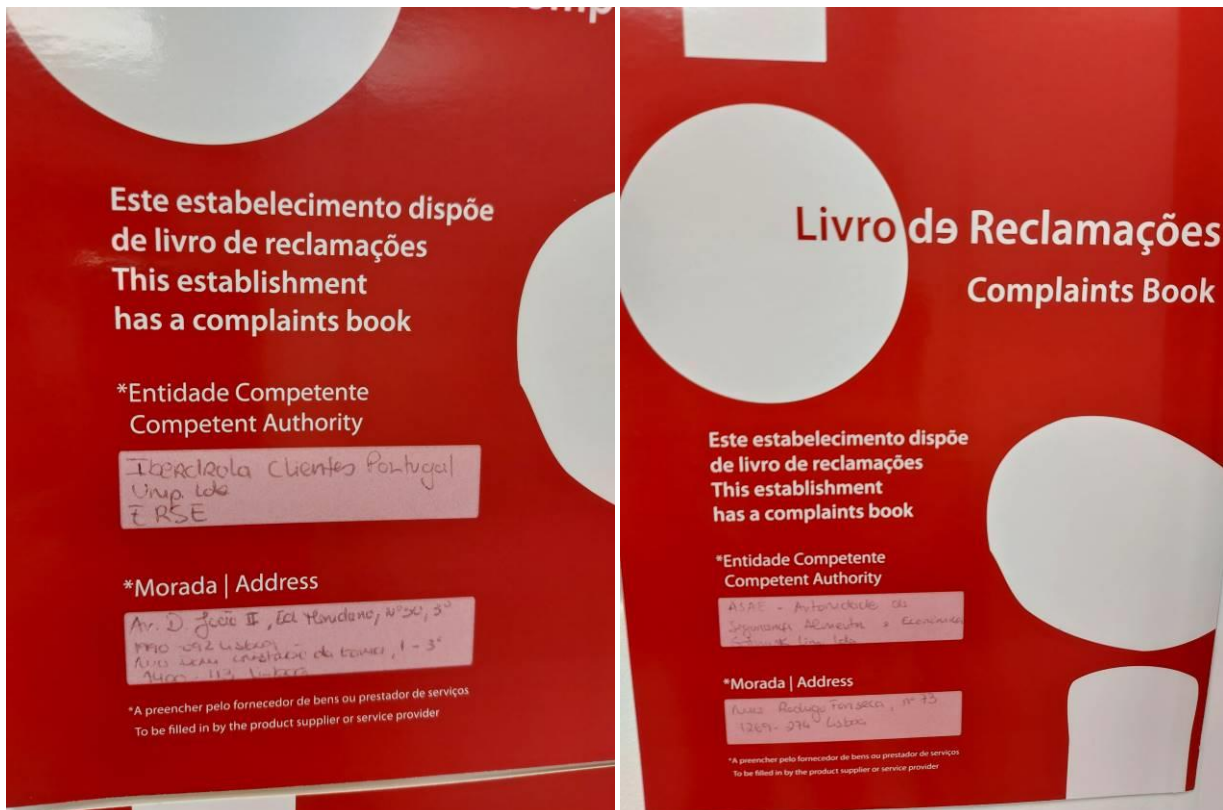
Morada: Av. D. João II, Ed. Meridiano, n.º 50, 3º 1990-092 Lisboa
Rua D. Cristóvão da Gama, 1 – 3º 1400-113 Lisboa

2.º Dístico

Entidade Responsável: ASAE – Autoridade de Seg. Alimentar e Económica

Morada: Rua Rodrigo da Fonseca, n.º 73 1279-274 Lisboa

Figura 5 – Dísticos dos Livros de Reclamações



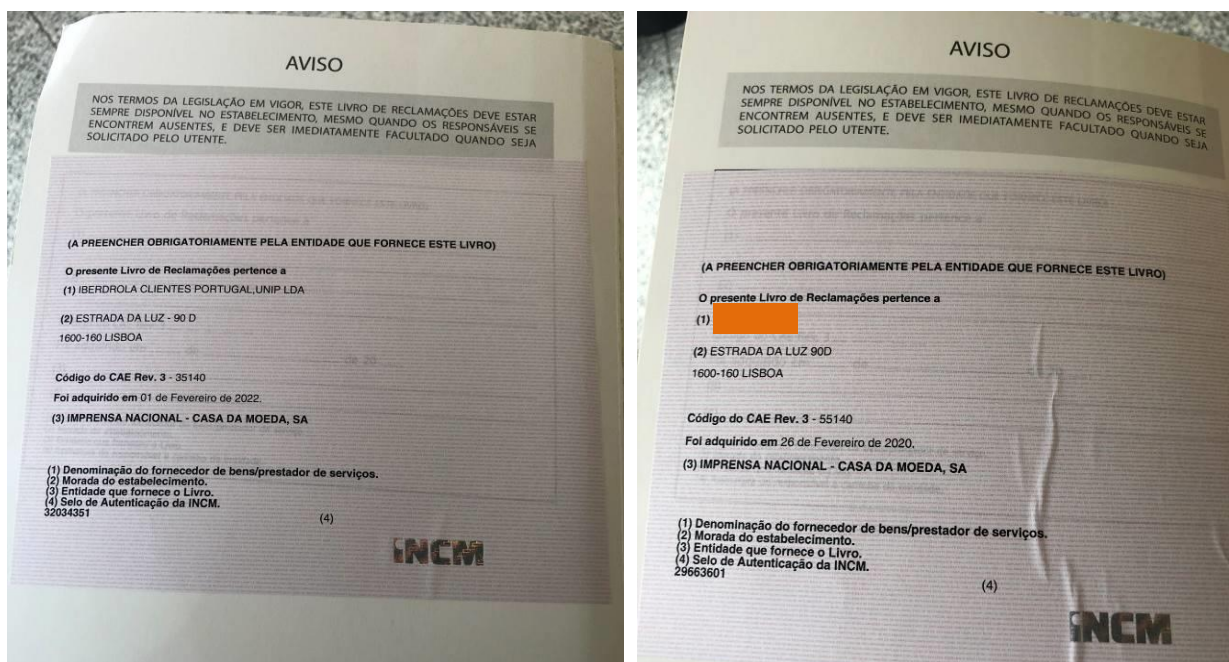


Verificou-se que o 1.º dístico afixado estava incorreto no que respeita à designação e morada da entidade responsável porquanto apenas deveria constar a identificação de ERSE enquanto entidade responsável.

EXISTÊNCIA E DISPONIBILIZAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Tendo sido solicitado o Livro de Reclamações, foram disponibilizados de imediato os dois Livros de Reclamações existentes na loja, um identificado como sendo da Iberdrola e outro da empresa que presta serviço à Iberdrola na gestão da loja, os quais se encontravam guardados no armário junto dos balcões de atendimento e de fácil acesso aos funcionários do atendimento.

Figura 6 – Contracapa com identificação dos dois Livros de Reclamações



Verificou-se que os Livros de Reclamações disponibilizados na loja correspondiam ao modelo aprovado por portaria do Governo.

CUMPRIMENTO DOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS À DISPONIBILIZAÇÃO E PREENCHIMENTO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Da análise do Livro de Reclamações da Iberdrola verificou-se que o registo das folhas é sequencial. Verificou-se ainda não ter sido retirada qualquer folha do livro, tendo uma das folhas a menção de “anulada” e constando as três folhas no livro (original, duplicado e triplicado).

Concluiu-se, posteriormente e por amostragem, que os originais das folhas do Livro de Reclamações foram remetidos para a ERSE.

Com o objetivo de verificar o cumprimento dos procedimentos relativos à disponibilização e preenchimento do Livro de Reclamações efetuaram-se algumas perguntas à responsável da loja, que esclareceu que quando alguém indica que pretende realizar uma reclamação, as funcionárias da loja numa primeira linha tentam perceber qual é o assunto da reclamação e tentam resolver a questão, todavia, se tal não for possível, registam a reclamação no sistema interno de gestão de reclamações para que siga os seus trâmites no sentido de solucionar a questão apresentada pelo utente. Porém, caso o utente refira desde logo que pretende fazer uma reclamação no Livro de Reclamações, este é-lhe disponibilizado de imediato.

Constatou-se que a funcionária distinguiu perfeitamente e de forma imediata a questão de “pedir para fazer uma reclamação” e “pedir o Livro de Reclamações”. A funcionária explicou que as reclamações que não são efetuadas no Livro de Reclamações são registadas em sistema interno de registo e que entregam sempre uma cópia da reclamação efetuada ao utente, sendo que o objetivo é resolver da forma mais célere a questão levantada pelo utente. Todavia, conforme já referido, a funcionária referiu que sempre que o utente pede o Livro de Reclamações, o mesmo é disponibilizado de imediato.

Foi ainda esclarecido que não condicionam o preenchimento da reclamação no Livro de Reclamações à obrigatoriedade de apresentação de identificação, mas que normalmente solicitam os dados do utente, os quais são necessários para identificarem o titular e o contrato em causa, no sentido de tentarem resolver a questão objeto da reclamação.

Mais referiu que sempre que é preenchida uma folha do Livro de Reclamações verificam o seu correto preenchimento.

Perguntado o que fazem se o reclamante não conseguir escrever a reclamação, referiu que tal nunca aconteceu, mas que nesse caso iriam auxiliar o reclamante a efetuar a sua reclamação.

Relativamente ao procedimento adotado após o preenchimento da folha do Livro de Reclamações, esclareceu que o duplicado é dado ao reclamante e que de imediato digitalizam a reclamação e remetem-na por e-mail para o departamento da Iberdrola responsável pelo tratamento das reclamações, para que a mesma comece a ser tratada, sendo que posteriormente remetem o original da folha aos

serviços da Iberdrola, para o referido departamento, e que o triplicado fica no livro. Da análise do Livro de Reclamações, a equipa verificou que todos os triplicados das folhas que foram preenchidas constavam do livro.

Finalmente, foi perguntado qual o procedimento adotado caso o reclamante recuse o duplicado da folha. A funcionária respondeu que nunca aconteceu essa situação e que desconhecia qual o procedimento a adotar.

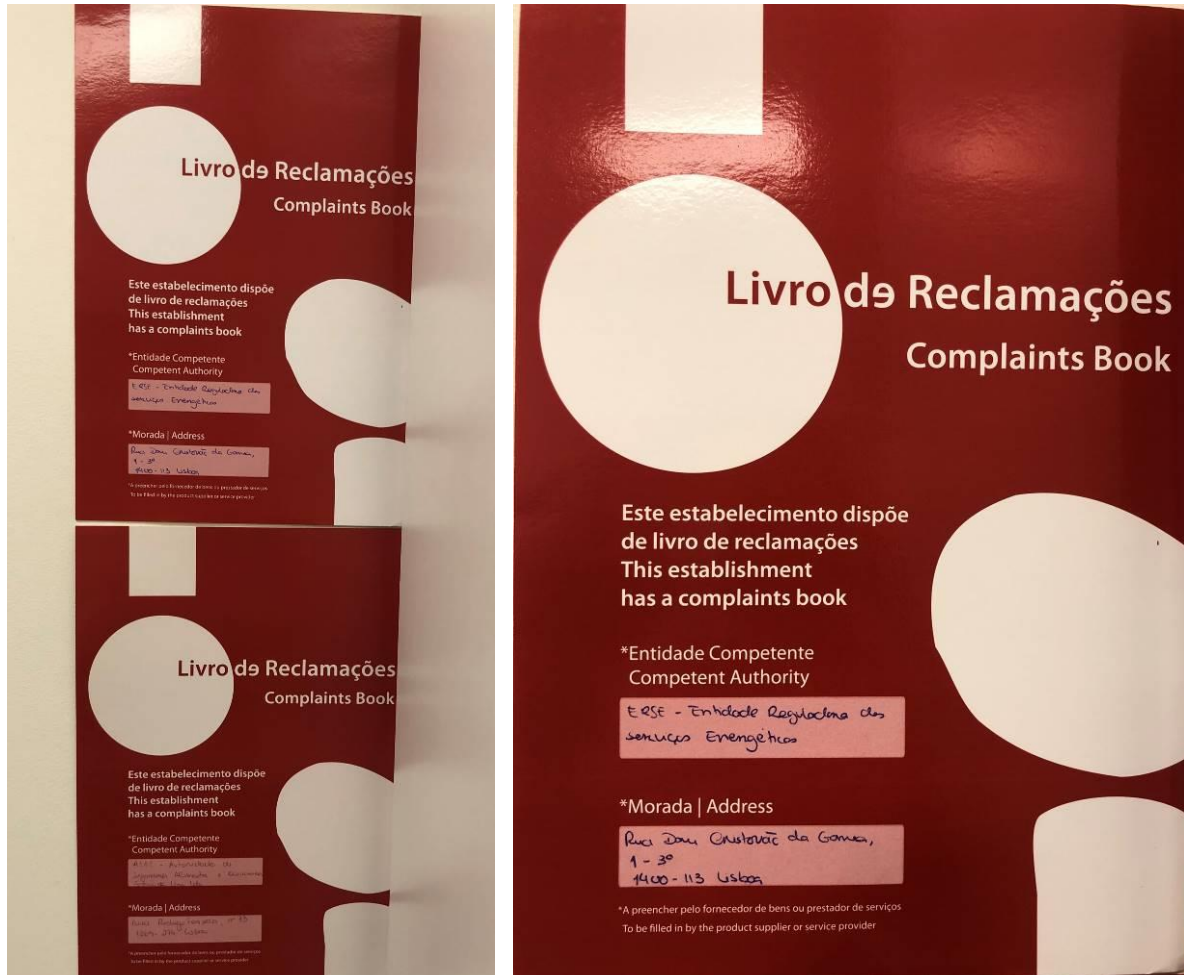
Esclareceu ainda que a loja possui dois Livros de Reclamações, um da Iberdrola onde são registadas as reclamações relativas ao serviço prestado pela Iberdrola e outro da empresa de prestação de serviços responsável pelo serviço de atendimento nesta loja da Iberdrola onde são registadas as reclamações que se referem mais às questões de atendimento, dado que as funcionárias da loja não são funcionárias da Iberdrola, mas sim da empresa prestadora de serviços. Todavia, verificou-se que as referidas funcionárias estavam identificadas com o seu nome num crachá da Iberdrola.

CONCLUSÕES

Relativamente ao cumprimento das regras legais relativas à obrigatoriedade de existência e disponibilização do Livro de Reclamações em formato físico na loja inspecionada, a equipa verificou que, no geral, as regras são cumpridas, tendo sido apenas detetada uma incorreção no preenchimento do dístico afixado na loja com a informação de que o estabelecimento dispõe de livro de reclamações, concretamente no que respeita à identificação e morada da entidade competente para apreciar as reclamações. De facto, conforme *supra* descrito, no referido dístico estavam identificadas duas entidades, (a Iberdrola e a ERSE), quando apenas deveria constar a identificação da ERSE enquanto entidade responsável para apreciar as reclamações relativas ao setor.

Todavia, a responsável da loja, logo após ter sido alertada para a incorreção da informação constante do referido dístico, de imediato corrigiu e afixou outro dístico onde passou a constar apenas o nome e morada da ERSE como entidade responsável para apreciar as reclamações constantes no Livro de Reclamações, conforme figura seguinte.

Figura 7 – Dísticos dos Livros de Reclamações corrigido



Relativamente à existência na loja de dois Livros de Reclamações distintos e de entidades diferentes, recomenda-se a existência de apenas um livro, dado que, do que se conseguiu verificar, na loja em causa apenas são prestados serviços ao público pela Iberdrola, cuja atividade é regulada pela ERSE, sendo que as funcionárias da loja, pese embora tenham um vínculo laboral com outra entidade, prestam o serviço de atendimento ao público em nome da Iberdrola, estando mesmo identificadas como tal nos crachás identificativos. A existência de dois livros pode conduzir a que reclamações referentes ao fornecimento de energia elétrica ou gás natural (onde se incluem as questões relacionadas com o atendimento presencial) sejam registadas no livro errado.

De referir que, no que concerne à folha anulada que constava do Livro, esclareceu-se a responsável da loja que as folhas, mesmo que anuladas, devem seguir o mesmo procedimento das folhas que não estão anuladas, ou seja, devem ser remetidas para a entidade responsável, no caso, a ERSE.

Foi ainda esclarecido que em caso de recusa por parte do reclamante em receber o duplicado da folha de reclamação, o mesmo deveria ser mantido no Livro, fazendo menção dessa recusa.

2.3 VERIFICAÇÃO DO REGISTO DO NÚMERO DE ATENDIMENTOS E TEMPOS DE ESPERA

A equipa inspetora tirou duas senhas sequenciais de atendimento da máquina dispensadora de senhas, com oito minutos de diferença, e registou o tempo de espera (um minuto para a primeira senha, atendimento imediato para a segunda senha).

PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO

A equipa de inspeção solicitou uma descrição do procedimento de registo do número de atendimentos e do tempo de espera de cada um. Uma das funcionárias em atendimento explicou, e mostrou, que utilizam um sistema informático para a gestão do atendimento presencial. O sistema informa o funcionário quando há uma senha em espera; nessa situação, o funcionário escolhe a opção de iniciar o atendimento e a máquina de distribuição de senhas avisa os utentes de que a senha está a ser chamada. O sistema permite ao funcionário, quando chama a senha, ver o tempo de espera dessa senha. Quando o atendimento termina, o funcionário escolhe, no sistema, a opção de terminar o atendimento.

Figura 8 – Dispensadora de senhas de atendimento



Se uma senha for chamada e se verificar que o utente desistiu, o funcionário seleciona a opção que indica a desistência. Os funcionários solicitam sempre aos utentes para retirarem uma senha da máquina de distribuição de senhas, mesmo quando não há fila de espera. Este procedimento permite calcular, posteriormente, o indicador relativo ao desempenho no atendimento presencial [art.º 50.º, n.º 2 do RQS].

Durante o período da pandemia, durante o qual havia restrições ao número de pessoas dentro da loja, não havia distribuição de senhas, o atendimento era efetuado por ordem de chegada e os utentes aguardavam no exterior da loja.

REGISTO DOS ATENDIMENTOS

No final de cada atendimento, o funcionário insere manualmente num ficheiro a hora e data do atendimento, o tema e o setor a que se refere o atendimento. No final do dia, este ficheiro, contendo a listagem de todos os atendimentos realizados nesse dia, é enviado para a Iberdrola. Este procedimento, em conjunto com o procedimento descrito acima (procedimento de atendimento), permite cumprir as diversas obrigações de registo relativas ao atendimento presencial [art.º 49.º do RQS].

2.4 OBRIGAÇÕES DE INFORMAÇÃO

Um dos objetivos da visita inspetiva foi obter informação acerca do cumprimento do disposto no RRC sobre obrigações de informação no atendimento efetuado em loja.

Na ausência da ocorrência de atendimentos presenciais sobre algumas matérias de relevo, tais como a celebração de contratos e a prestação de informação acerca da existência de serviços adicionais e de períodos de fidelização, a equipa de inspeção colocou algumas questões diretamente às funcionárias da loja.

INFORMAÇÃO EM NOVA CONTRATAÇÃO

Questionou-se diretamente a funcionária acerca de quais os procedimentos que adota quando um utente se dirige à loja para celebrar contrato, de que modo procura adaptar-se às suas necessidades e se lhe apresenta propostas contratuais [art.º 4.º; art.º 5.º, n.º 2 al. b); art.º 8.º n.º 1 e art.º 15.º do RRC].

A funcionária respondeu que questiona o utente se se trata de um novo contrato, a que serviço essencial diz respeito, qual o CUI ou CPE associado (se o utente não tiver estes dados, a funcionária informa-o sobre o contacto do operador de rede de distribuição para os obter), e se este é o proprietário ou arrendatário do local de consumo. Mencionou também que apresenta o produto adequado às necessidades do utente (apresentando um dos cinco planos que foram entregues em mãos à equipa), bem como os preços praticados, fazendo uma breve comparação em relação ao contrato anterior, se o utente tiver uma fatura consigo.

Questionou-se também que documentos costuma entregar ao utente neste âmbito. A funcionária entregou à equipa de inspeção os já referidos cinco folhetos com os diferentes tipos de propostas contratuais, que contém: ficha normalizada de oferta de energia; informação sobre preços praticados; existência de serviços adicionais.

Ao ser questionada se tinha algum procedimento escrito sobre este assunto, respondeu não deter qualquer procedimento escrito.

LEGITIMIDADE PARA CONTRATAR

No que diz respeito à aferição da legitimidade em contratar por parte do utente, questionou-se a funcionária acerca dos procedimentos que adota para aferir da mesma e que documentos solicita. A funcionária referiu solicitar sempre o cartão do cidadão do utente a que acresce uma fatura de qualquer fornecimento para aquele local de consumo com pelo menos três meses ou contrato de arrendamento de há pelo menos três meses, ou caderneta predial atualizada [art.º 21.º do RRC].

Ao ser questionada se teria algum procedimento escrito que nos pudesse facultar, referiu não ter qualquer procedimento escrito nesta matéria.

CELEBRAÇÃO DE NOVO CONTRATO

Inquiriu-se também a funcionária quanto ao modo de aceitação da proposta contratual por parte do utente. A funcionária referiu que o utente assina no folheto entregue, bem como no documento constante do *tablet* que contém as condições gerais e particulares, que depois são impressas e entregues em mãos. Referiu também não ter qualquer procedimento escrito nesta matéria [art.º 20.º do RRC].

SERVIÇOS ADICIONAIS

No que diz respeito aos serviços adicionais, com o objetivo de saber se é prestada informação ao utente de que estes dizem respeito a contratos independentes e que não interferem com a prestação do serviço público essencial, de forma completa, clara, adequada, acessível e transparente, a equipa indagou junto da funcionária que tipo de informação costuma ser facultada. A mesma referiu que, quanto a esta matéria, o utente fica devidamente informado que se trata de contratos independentes da prestação do serviço público essencial, resultado bem claro dos folhetos apresentados e das cláusulas contratuais a assinar. Referiu não ter qualquer procedimento escrito nesta matéria [art.º 17.º do RRC].

PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO

No que concerne à prestação de informação ao utente sobre a existência de período de fidelização, a funcionária referiu que a Iberdrola só dispõe desta cláusula para os clientes empresariais e que a existência da mesma, bem como de penalizações associadas pela rescisão antecipada do contrato, resulta clara da

leitura do folheto entregue e das cláusulas contratuais a assinar. Referiu também não ter qualquer procedimento escrito nesta matéria [art.º 19.º n.º 1 a 7 do RRC].

CONCLUSÕES

A informação recolhida permite concluir que não se verificou qualquer violação das regras legais e regulamentares.

2.5 PROCEDIMENTOS INTERNOS

Durante a visita inspetiva a responsável pela loja informou que existem procedimentos escritos para um conjunto de operações tipificadas no atendimento a utentes. Foi solicitado o acesso aos referidos procedimentos, tendo sido selecionados alguns mais relacionados com a regulamentação da ERSE.

A análise dos procedimentos permitiu compreender melhor a forma como a Iberdrola operacionaliza o relacionamento comercial com o seu cliente, designadamente no atendimento. Importa realçar que a ERSE considera positivo que a Iberdrola disponha de procedimentos escritos, podendo esta boa prática ser alargada a outras situações de atendimento presencial.

2.6 OBSERVAÇÃO DE ATENDIMENTOS

A equipa inspetora observou três atendimentos presenciais, sempre solicitando permissão do utente. Apenas um dos utentes optou por não ter o seu atendimento observado.

Procurou-se verificar o desempenho nos seguintes tópicos: capacidade de entender o utente; capacidade de informar o utente; capacidade de solucionar a questão apresentada pelo utente; cumprimento de regras legais e regulamentares. Em todos os atendimentos observados as funcionárias evidenciaram um bom desempenho nestes tópicos.

3 CONCLUSÕES

A Iberdrola e os funcionários presentes na loja prestaram toda a colaboração solicitada com a máxima diligência, tendo facilitado o trabalho de inspeção efetuado.

Foi detetada uma incorreção no preenchimento do dístico afixado na loja com a informação de que o estabelecimento dispõe de livro de reclamações, situação imediatamente corrigida.

Verificou-se ainda a existência de dois livros de reclamação (Iberdrola e empresa prestadora de serviços à Iberdrola na gestão da loja). Uma vez que, aparentemente, somente a Iberdrola presta serviços ao público na loja inspecionada, recomenda-se que somente exista um livro de reclamações (da Iberdrola).

O presente relatório foi sujeito a audiência dos interessados, não tendo a Iberdrola respondido.

Por fim, importa reforçar que as conclusões desta visita inspetiva não são extrapoláveis para outras situações ou outros atendimentos presenciais, circunscrevendo-se à visita efetuada.