

Inspeção ao *contact center* do Grupo Galp Energia (Gás Natural)

Principais resultados
Novembro de 2010

Objectivos

A acção de inspecção da ERSE teve os seguintes objectivos:

- Verificação da capacidade da empresa de recepção da equipa inspectora
- Verificação das condições para a prestação do serviço de *contact center*
- Verificação da qualidade do atendimento telefónico
- Verificação da qualidade do registo efectuado pelos operadores
- Verificação do cumprimento do Decreto-Lei n.º 134/2009

Aspectos inspeccionados pela ERSE

- Audição de chamadas recebidas e chamadas efectuadas
- Verificação do registo efectuado pela empresa das chamadas recebidas e ouvidas pela ERSE
- Verificação da qualidade do atendimento telefónico pela empresa
- Verificação do cumprimento da legislação relativa a pedidos de informação telefónicos
- Verificação do cumprimento das disposições do Decreto-Lei n.º 134/2009 que estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes, através de centros telefónicos de relacionamento (*call center*), entre outros: menus, possibilidade de registo de contacto após 60 s de espera, cancelamento de serviço, etc.
- Verificação dos procedimentos e conteúdos de resposta a clientes sobre determinados temas seleccionados pela ERSE

Principais resultados

- Atitude colaborativa da entidade inspeccionada
- Na generalidade dos atendimentos auscultados, a informação prestada aos clientes foi correcta e cordial
- Quando o cliente tem uma factura em mora (e se já foi emitido o aviso de suspensão de fornecimento) a única forma de pagamento disponibilizada é ao balcão. A empresa posteriormente informou que não procede deste modo tendo alterado este procedimento de acordo com o Regulamento de Relações Comerciais, que impõe a disponibilização de várias formas de pagamento
- Na marcação de visitas combinadas não é prestada informação sobre as consequências de um eventual incumprimento das partes e dos seus direitos (pagamento compensação). Este comportamento desrespeita o disposto no Regulamento da Qualidade Serviço. A empresa foi notificada pela ERSE para corrigir esta situação visando a reposição da legalidade

Principais resultados

- A informação prestada sobre ligações às redes não foi completa, não tendo sido referida a possibilidade do cliente solicitar um orçamento para a ligação à rede, tendo a resposta ficado dependente da visita de uma “*equipa comercial*”.
- Não foi possível confirmar o cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 134/2009 respeitante ao prazo máximo de resposta a pedidos de informação telefónicos. O facto de não existir a classificação “pedido de informação” nos contactos recebidos, não os distinguindo de outras solicitações recebidas pelo *contact center*, impede a confirmação no disposto no referido diploma.