

RELATÓRIO PÚBLICO

Visita inspetiva

Atendimento presencial da Petrogal (Galp) no Porto

dezembro 2023

ÍNDICE GERAL

SÍNTESE	1
1 INTRODUÇÃO	3
2 VISITA INSPETIVA	5
2.1 Descrição geral.....	5
2.2 Livro de reclamações	7
2.3 Verificação do registo do número de atendimentos e tempos de espera	12
2.4 Procedimentos internos	14
3 CONCLUSÕES	17

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1– Folhetos informativos.....	6
Figura 2 – Aspeto exterior da loja	7
Figura 3 – Aspeto interior da loja	7
Figura 4 – Sistema de senhas de atendimento	7
Figura 5 – Dístico do Livro de Reclamações	8
Figura 6 – Contracapa com identificação do Livro de Reclamações	10
Figura 7 – Dístico do Livro de Reclamações corrigido	12

SÍNTESE

A ERSE realizou, no dia 27 de junho de 2023, uma visita inspetiva ao atendimento presencial da loja da Petrogal (Galp) sita na Rua 5 de Outubro, n.º 25, na cidade do Porto.

A ação de fiscalização foi concretizada ao abrigo do disposto nos Estatutos da ERSE, em conjugação com a demais legislação e regulamentação aplicáveis.

Esta ação encontra-se prevista no plano anual de ações de inspeção da ERSE aprovado para o ano de 2023.

A visita inspetiva teve como objetivo principal a verificação do cumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial prestado, decorrentes do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) e do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aplicáveis aos setores elétrico e de gás natural, bem como do regime jurídico do Livro de Reclamações.

Os representantes da Petrogal (Galp) e todas as colaboradoras presentes na loja prestaram toda a colaboração solicitada, tendo facilitado a atuação da ERSE.

A loja presta todos os serviços associados ao fornecimento de eletricidade e de gás natural, bem como outros serviços relativos a mobilidade elétrica, simulações e recolha de informação para efeitos de venda de painéis solares e serviços adicionais diversos. Recebem ainda pontualmente clientes de GPL canalizado.

Foi detetada dificuldade na leitura da entidade competente no dístico afixado na loja com a informação de que o estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações, situação que foi imediatamente corrigida.

O sistema dispensador de senhas automático encontrava-se fora de serviço, tendo sido relatada que a sua avaria remonta há alguns meses, situação também já regularizada.

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 objeto de fiscalização.

1 INTRODUÇÃO

As competências inspetivas da ERSE decorrem, desde logo, dos seus próprios Estatutos¹, da Lei-Quadro das Entidades Reguladoras², e ainda da legislação e da regulamentação setoriais aplicáveis aos destinatários da atuação da ERSE.

O plano de ações de fiscalização da ERSE, aprovado para 2023, prevê esta visita inspetiva.

Para além de verificar o cumprimento legal e regulamentar, e como tal contribuir para a melhoria do serviço prestado aos utilizadores dos centros de atendimento presencial, as visitas inspetivas permitem ainda recolher uma experiência importante para futuras melhorias na regulamentação que compete à ERSE. O atendimento presencial é dos meios de contacto com os clientes que, quando disponibilizado pelos comercializadores, deve observar um conjunto de regras previstas no RQS³. Através deste meio de atendimento são habitualmente assegurados todos os serviços associados ao fornecimento de energia e outros (ex. contratação, pagamento, apresentação de reclamações, etc.).

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.

¹ Artigos 13.º e 14.º do anexo ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na sua redação atual.

² Artigos 40.º e 42.º da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, na sua redação atual

³ Artigos 48.º e seguintes do RQS.

2 VISITA INSPETIVA

2.1 DESCRIÇÃO GERAL

A ERSE realizou a visita inspetiva à loja sita na Rua 5 de Outubro, n.º 25, na cidade do Porto, no dia 27 de junho de 2023. A equipa da ERSE entrou na loja às 13h20, apresentou-se e explicou o objetivo da sua visita.

Todas as colaboradoras estavam identificadas como estando ao serviço da Petrogal (Galp). A coordenadora de área e as restantes duas colaboradoras disponibilizaram-se para prestar todos os esclarecimentos que fossem necessários.

A equipa da ERSE inspecionou o cumprimento das obrigações decorrentes do regime jurídico do Livro de Reclamações (LR), o registo do número e os tempos de espera do atendimento presencial, bem como os procedimentos utilizados. Neste âmbito, foram sendo colocadas questões às colaboradoras da Petrogal (Galp), recebendo prontamente as respostas pretendidas. A equipa observou ainda um atendimento presencial, com o consentimento da colaboradora e da cliente, bem como o modo como são registados os atendimentos nos sistemas da Petrogal (Galp). Foi ainda solicitada e recolhida documentação relativa a procedimentos vigentes de atendimento presencial, as condições contratuais gerais em vigor e diversos folhetos informativos disponibilizados ao público na própria loja. Na figura 1 podem observar-se imagens de alguns dos folhetos informativos expostos em loja.

Figura 1– Folhetos informativos



Os clientes que se dirigem à loja inspecionada têm acesso a uma grande variedade de serviços relacionados com o fornecimento de eletricidade e de gás natural (contratação, faturação e pagamento, comunicação de leituras, reclamações, etc.).

As figuras 2 a 4 ilustram diversos aspetos da estrutura física da loja.

Figura 2 – Aspeto exterior da loja



Figura 3 – Aspeto interior da loja



Figura 4 – Sistema de senhas 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 [artigo 3.º, n.º 1, al. c)];

- Existência na loja e disponibilização do livro de reclamações físico [artigo 1.º, n.º 2; artigo 2.º, n.º 1, alíneas a) e b); artigo 3.º, n.º 1, alínea a); artigo 7.º, alínea a) e n.º 10 alíneas b) e c) do Anexo ao referido diploma legal];
- Cumprimento dos procedimentos relativos à disponibilização e preenchimento das reclamações no Livro de Reclamações [artigo 3.º, n.º 1, alínea b) e n.ºs. 2, 3 e 4; artigo 4.º, n.º 4 do e artigo 5.º, n.ºs 4, 5 e 6].

AFIXAÇÃO DA INFORMAÇÃO RELATIVA À EXISTÊNCIA DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

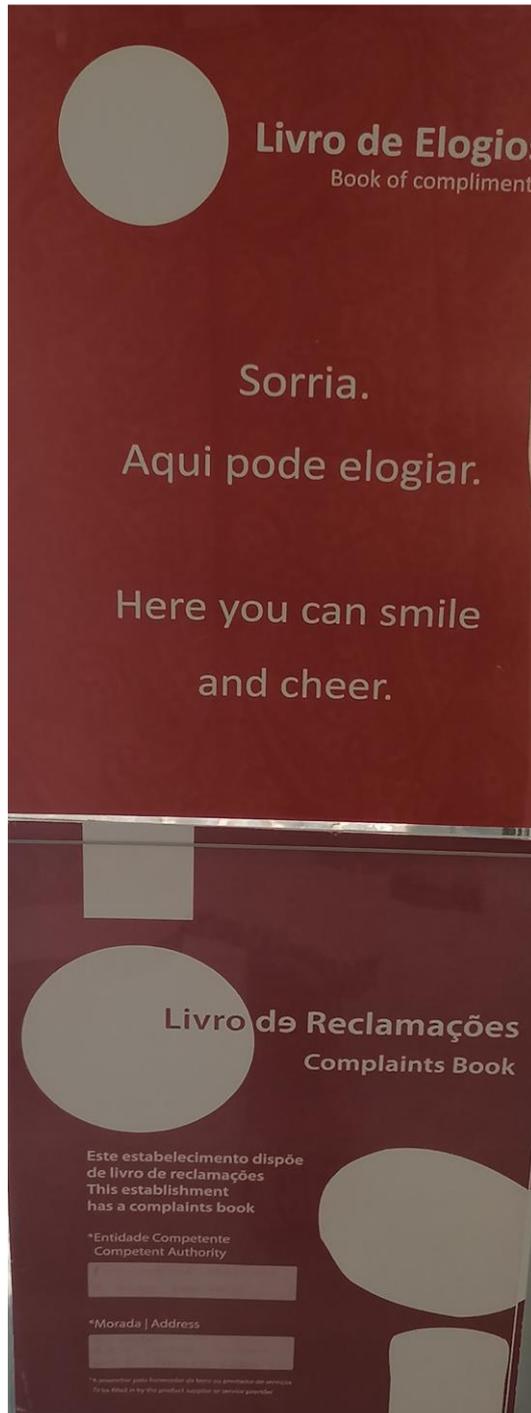
Na loja verificou-se a existência do dístico afixado em local visível com a informação de que o estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações, conforme foto *infra* e com as seguintes indicações:

Entidade Responsável: ERSE – Entidade Reguladora para os Serviços Energéticos

Morada: Rua D. Cristóvão da Gama, 1 – 3º - 1400-113 Lisboa

Figura 5 – Dístico do Livro de Reclamações



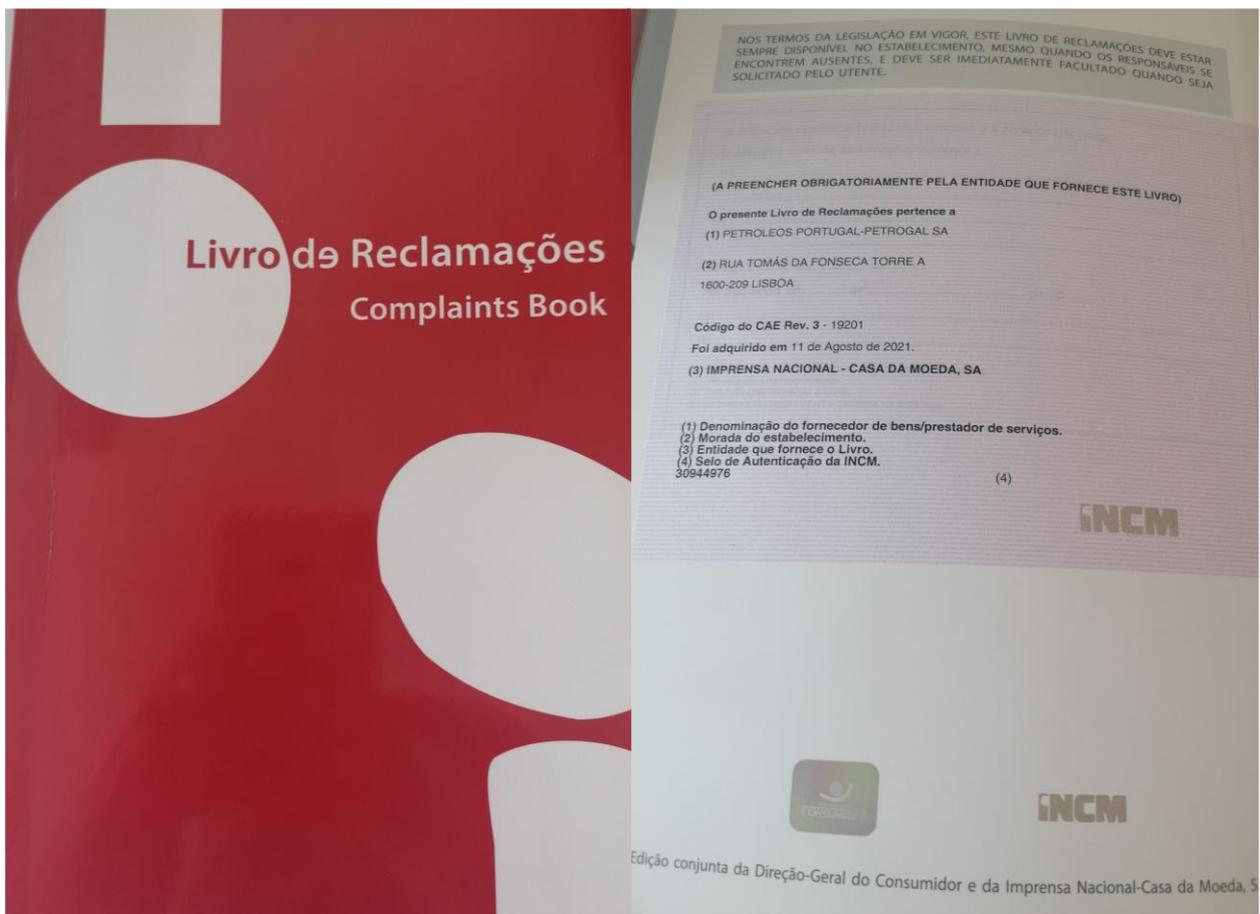


Todavia, observou-se que no dístico afixado eram ilegíveis os dados relativos à entidade competente.

EXISTÊNCIA E DISPONIBILIZAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Tendo sido solicitado o Livro de Reclamações, foi disponibilizado de imediato o Livro de Reclamações existente na loja, que se encontrava guardado numa divisão interior da loja, de acesso reservado.

Figura 6 – Contracapa com identificação do Livro de Reclamações



Verificou-se que o Livro de Reclamações disponibilizado na loja correspondia 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 Petrogal (Galp) verificou-se que o registo das folhas é sequencial. Verificou-se ainda não ter sido retirada qualquer folha do livro, não havendo nenhuma folha anulada.

A equipa da ERSE tomou nota de algumas folhas do Livro de Reclamações, tendo verificado o cumprimento da obrigação de envio do original das reclamações à ERSE por parte da entidade inspecionada.

Foram igualmente questionados os procedimentos relativos à disponibilização e preenchimento do Livro de Reclamações, tendo sido obtida como resposta a clara distinção entre “pedir para fazer uma reclamação” e “pedir o Livro de Reclamações”. Em primeiro lugar, a empresa tenta perceber qual é o assunto da reclamação e resolver a questão. Todavia, se tal não for possível, regista a reclamação no sistema interno de gestão de reclamações para que siga os seus trâmites no sentido de solucionar a questão apresentada pelo cliente. Porém, caso o cliente refira, desde logo, que pretende apresentar uma reclamação no Livro de Reclamações, este é-lhe 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 cliente, os quais são necessários para identificarem o titular e o contrato em causa, no sentido de tentarem resolver a questão objeto da reclamação.

Verificou-se que a identificação da Petrogal (Galp) enquanto prestador dos serviços energéticos estava corretamente preenchida nas folhas do Livro de Reclamações, estando inclusivamente já preenchida em todas as folhas do Livro.

Perguntado o que fazem se o reclamante não conseguir escrever a reclamação, a empresa referiu que tal nunca aconteceu, mas que nesse caso iriam questionar a coordenação da loja.

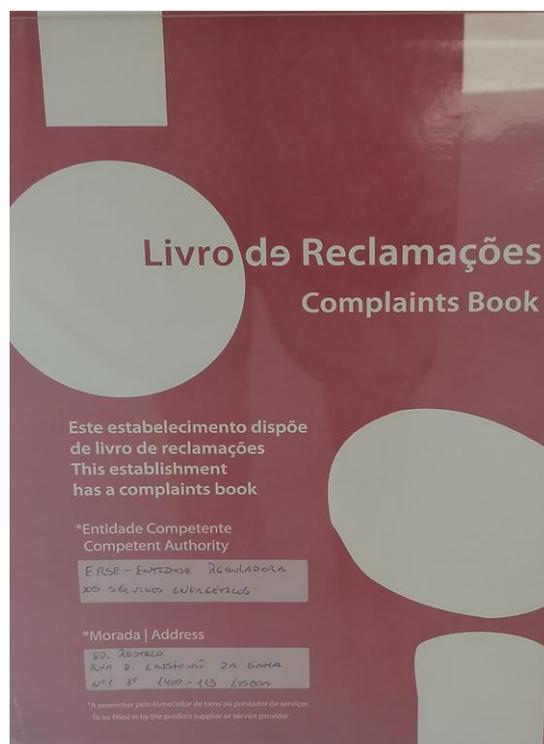
Relativamente ao procedimento adotado após o preenchimento da folha do Livro de Reclamações, os colaboradores da empresa esclareceram que o duplicado é dado ao reclamante e que o original da folha segue por correio para Lisboa, ficando o triplicado no livro. Da análise do Livro de Reclamações, a equipa verificou que todos os triplicados das folhas que foram preenchidas constavam do livro. Foi ainda referido que as folhas anuladas são também enviadas.

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

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO E OBSERVAÇÕES

Sobre o 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 a ilegibilidade dos dados de identificação da entidade competente, situação que foi corrigida de imediato, conforme figura seguinte.

Figura 7 – Dístico do Livro de Reclamações corrigido



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

A equipa inspetora verificou que a máquina dispensadora de senhas se encontrava fora de serviço. De acordo com a informação recolhida no local, aquele equipamento já se encontraria fora de serviço há cerca de três meses. Importa referir que, de acordo com o RQS, as empresas devem definir, previamente a cada ano, os centros de atendimento que deverão ter monitorização do tempo de espera. A definição envolve seleccionar os centros com maior número de atendimentos até estes perfazerem pelo menos 40% do total de atendimentos. Os dados de 2022 da Petrogal mostram que a loja inspecionada não seria incluída na lista

para 2023 (a Petrogal não reportou esta lista à ERSE), pelo que a monitorização do tempo de espera nesta loja não é obrigatória, dependendo apenas de decisão da empresa.

A Petrogal informou, no âmbito da audiência prévia de interessados, que o referido sistema já se encontra em pleno funcionamento.

PROCEDIMENTO DE REGISTO DOS ATENDIMENTOS

A equipa inspetora solicitou uma descrição do procedimento de registo do número de atendimentos e do tempo de espera de cada um. Uma das colaboradoras em atendimento explicou, e mostrou, que utilizam um sistema informático para a gestão do atendimento presencial.

O sistema permite ao colaborador criar uma senha e registar por tipo de atendimento, mas apenas quando o cliente é atendido. Ou seja, não têm como registar o tempo de espera. Não são registadas as desistências.

Se os colaboradores verificarem que na sala está presente um cliente com prioridade, o mesmo será chamado logo quando terminarem o atendimento em curso.

REGISTO DOS ATENDIMENTOS

No final do dia, ficam registados os temas de cada atendimento e o número de atendimentos. Estes dados são enviados para o sistema central da Petrogal.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO REGULAMENTAR

Verificou-se que não são feitos registos dos tempos de espera nem das desistências. Uma vez que o sistema automático de senha se encontrava fora de serviço, o registo do número de atendimentos, ficando mais suscetível ao erro humano.

Após audiência de interessados, a Petrogal informou que o sistema de senhas já se encontra em funcionamento, eliminando a suscetibilidade ao erro humano que se verificava.

2.4 PROCEDIMENTOS INTERNOS

Durante a visita inspetiva, foi solicitada informação às assistentes da loja e à coordenadora de área sobre a existência de procedimentos escritos para um conjunto de operações tipificadas no atendimento aos clientes. Foi disponibilizada uma cópia dos referidos procedimentos, que foi remetida à ERSE através de correio eletrónico, assim como um exemplar de uma ficha de caracterização padronizada relativa a um fornecimento dual (eletricidade e gás natural) e as condições contratuais gerais propostas aos potenciais clientes de eletricidade e de gás natural (fornecimento dual).

Os referidos procedimentos internos encontram-se integrados num manual de procedimentos, que serve igualmente de suporte à formação dos colaboradores da Petrogal (Galp).

A existência de um manual de procedimentos internos parece constituir uma importante ferramenta de suporte à formação de colaboradores, mas também de apoio ao atendimento presencial. Cada procedimento inclui informação bastante completa, relativa aos vários aspetos e fluxos associados ao tema principal. A análise destes procedimentos permitiu compreender melhor a forma como a Petrogal (Galp) operacionaliza o relacionamento comercial com o seu cliente, designadamente no atendimento. A existência de procedimentos internos para efeitos de atendimento ao cliente constitui uma boa prática.

RECOMENDAÇÃO

O detalhe constante dos procedimentos internos constitui certamente uma mais valia para os colaboradores que prestam atendimento ao cliente, devendo apenas ser acautelada a atualização periódica da informação prevista, designadamente em face de alterações legais e regulamentares aplicáveis.

2.5 OBSERVAÇÃO DE ATENDIMENTOS

A equipa inspetora observou um atendimento presencial, com o consentimento da cliente.

Com a observação do atendimento possível, procurou-se verificar o cumprimento das regras regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial, recolhendo informação sobre a forma de

relacionamento com o cliente, compreensão das questões apresentadas e respetiva capacidade de resposta.

No referido atendimento foi tratado um pedido de alteração da titularidade de um contrato, por óbito do anterior titular. Foi solicitada a documentação comprovativa da legitimidade da cliente para proceder à alteração pedida. Foi ainda perguntado à cliente se pretendia manter ou alterar as mesmas condições do contrato anterior, designadamente a contratação de serviços adicionais e a adesão ao débito direto como meio de pagamento, passando neste último caso a beneficiar de um desconto de 10%, em vez dos anteriores 7%. A cliente aceitou a modificação do método de pagamento.

Em paralelo, foi possível colocar algumas questões diretamente às colaboradoras sobre a celebração de contratos, incluindo a aferição da legitimidade para contratar. Na resposta foram identificados os vários passos necessários à celebração do contrato e a documentação exigida para a sua concretização, sendo aceites todos os documentos emitidos por entidades oficiais (exs. escritura pública de compra e venda, contrato de arrendamento, contrato de comodato) e faturas de outros serviços públicos essenciais, conforme dispõe a regulamentação da ERSE. A exibição de contrato-promessa de compra e venda de imóvel apenas preenche os requisitos da legitimidade para a contratação se indicar expressamente a situação de posse do imóvel, antes da celebração da escritura pública da compra e venda prometida.

Foi ainda recolhida informação relativa à contratação de serviços adicionais, e suscitada a sua integração em diversos planos propostos pela Petrogal (Galp). No âmbito da audiência de interessados sobre o relatório da ação inspetiva em apreço, a Petrogal (Galp) veio "(...) esclarecer que essa referência é feita apenas porque a contratação de serviços adicionais pelo cliente implica a atribuição de um desconto no fornecimento de eletricidade e/ou de gás natural (...)". Refere ainda a Petrogal (Galp) que "(...) os serviços adicionais são regidos pelas respetivas condições gerais (...) próprias e autónomas das condições gerais de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural (...)".

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO REGULAMENTAR

No atendimento observado, a cliente manifestou-se satisfeita com o atendimento prestado pela empresa.

A subscrição de serviços adicionais deve ser independente da prestação do serviço de fornecimento de eletricidade e de gás natural [artigo 17.º, n.º 2 do RRC]. Sobre uma eventual associação de serviços adicionais a algumas propostas de fornecimento de eletricidade e de gás natural, veio a Petrogal (Galp)

esclarecer, em sede de audiência de interessados, que a sua referência apenas existe quando isso implica a atribuição de um desconto no fornecimento de eletricidade e de gás natural e que a prestação de serviços adicionais obedece a condições contratuais próprias e autónomas.

3 CONCLUSÕES

A Petrogal (Galp) e as colaboradoras presentes na loja prestaram toda a colaboração solicitada com a máxima diligência, tendo facilitado o trabalho de inspeção efetuado.

Da análise dos diversos aspetos inspecionados, salientam-se como principais conclusões as seguintes:

- A loja presta todos os serviços associados ao fornecimento de eletricidade e de gás natural, bem como outros serviços relativos a mobilidade elétrica, simulações e recolha de informação para efeitos de venda de painéis solares e serviços adicionais diversos. Atendem ainda, esporadicamente, clientes de GPL canalizado.
- Encontravam-se ilegíveis os dados relativos à identificação da entidade competente no dístico afixado na loja com a informação de que o estabelecimento dispõe de livro de reclamações, situação que foi de imediato corrigida.
- O sistema automático de senhas encontrava-se fora de serviço, não sendo feito o registo dos tempos de espera nem das desistências. O registo do número de atendimentos era feito manualmente, à medida que os clientes eram atendidos. No âmbito da audiência de interessados, a Petrogal (Galp) informou que este sistema voltou a estar disponível e em pleno funcionamento.
- O conjunto de procedimentos internos escritos utilizados pelos colaboradores na loja inspecionada é bastante completo e detalhado, contribuindo para um relacionamento de qualidade com o cliente que recorre ao atendimento presencial da Petrogal (Galp). Trata-se de uma boa prática, devendo apenas ser acautelada a atualização periódica da informação constante do referido manual de procedimentos.
- O atendimento observado revelou o cumprimento das regras regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial, em especial as previstas no RQS. A postura adotada pelas colaboradoras na receção das questões e na procura de soluções no âmbito do fornecimento dos serviços públicos essenciais de eletricidade e de gás natural pareceu igualmente adequada às exigências legais e regulamentares envolvidas.

A identificação da possibilidade de existência de serviços adicionais integradas em propostas de fornecimento de eletricidade e de gás natural suscitou a necessidade de esclarecimento da Petrogal (Galp),

que informou da sua ligação apenas aquando da atribuição de um desconto no fornecimento de eletricidade e de gás natural, mas sempre baseada numa contratação específica e autónoma.

O presente relatório foi sujeito a audiência dos interessados, tendo a Petrogal respondido com propostas de alteração, as quais foram tidas em conta na redação final deste relatório.

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.