

RELATÓRIO

Visita inspetiva

Atendimento presencial da Petrogal, S.A. em Almada

Dezembro de 2025

ÍNDICE GERAL

| | |
|---|-----------|
| SÍNTESE | 1 |
| 1 ENQUADRAMENTO | 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 | 11 |
| 2.4 Procedimentos internos e documentos disponíveis na loja | 14 |
| 2.5 Observação de atendimentos..... | 15 |
| 3 CONCLUSÕES..... | 16 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 - Aspeto exterior da loja..... | 5 |
| Figura 2 - Aspeto interior da loja | 5 |
| Figura 3 - Folhetos informativos expostos em loja | 6 |
| Figura 4 – Localização do dístico do Livro de Reclamações | 8 |
| Figura 5 - Dístico do Livro de Reclamações..... | 8 |
| Figura 6 - Identificação do Livro de Reclamações da Petrogal, S.A. | 9 |
| Figura 7 - Sistema de senhas de atendimento | 12 |
| Figura 8 - Opções de atendimento | 12 |
| Figura 9 – Senhas retiradas..... | 12 |

SÍNTESE

A ERSE realizou, no dia 23.04.2025, uma visita inspetiva ao centro de atendimento presencial da Petrogal, S.A., na Rua Fernão Lopes, n.º 1, 2800-069 Almada.

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 2025.

A visita inspetiva teve como objetivo 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 do gás, bem como do regime jurídico do Livro de Reclamações (RJLR).

Os colaboradores presentes na loja foram diligentes, mas prestaram apenas parte da informação solicitada, estando a mesma condicionada a autorização superior para o efeito.

A loja da Petrogal, que se identifica com a marca Galp, presta atendimento ao cliente de eletricidade, gás natural e GPL canalizado da Petrogal, S.A.

A loja presta todos os serviços associados ao fornecimento de eletricidade com potência contratada até 20,7 kVA, de gás natural com consumo até 10 000 m³ por ano e GPL canalizado, nomeadamente contratação, pagamento de faturas, alterações contratuais, cessação de contratos, situações de interrupção de fornecimento, bem como questões relacionadas com a contratação de serviços adicionais.

Concluiu-se que:

- Não foram verificados incumprimentos relativos à obrigatoriedade de existência, disponibilização e preenchimento do livro de reclamações da empresa inspecionada.
- Uma das folhas de reclamação, selecionada do Livro de Reclamações da Petrogal, não foi remetida à ERSE no prazo estabelecido, incumprindo o disposto nos artigo 5.º, n.º 1 e 3.º, n.º 1, alínea e) do RJLR.
- Não foram verificados incumprimentos no registo dos diversos aspetos do atendimento presencial.

- Verificou-se o incumprimento do artigo 13.º, alínea d) dos Estatutos da ERSE, traduzido na não disponibilização e envio de informação solicitada pela equipa da ERSE no âmbito da ação inspetiva, nomeadamente os ficheiros diários sobre o nível de serviço no atendimento presencial.

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

Conforme previsto no Código do Procedimento Administrativo, o relatório foi sujeito a audiência prévia da empresa objeto de fiscalização. Nesse âmbito, foi remetida posteriormente à ERSE informação solicitada aquando da visita inspetiva, que se traduziu apenas na disponibilização do Manual de Formação relativo aos procedimentos internos utilizados no atendimento ao cliente.

1 Enquadramento

As competências inspetivas da ERSE decorrem dos seus 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 2025, 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 valiosa para futuras melhorias na regulamentação que compete à ERSE. O atendimento presencial é um meio 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 (ex. contratação, pagamentos) e outros serviços (ex. apresentação de reclamações).

O presente relatório é composto por um capítulo dedicado à descrição da visita inspetiva e das evidências encontradas (capítulo 2), que está organizado de acordo com os aspetos verificados (livro de reclamações, registo de atendimentos, procedimentos de atendimento e atendimentos observados). O capítulo final sumariza as conclusões sobre a ação realizada.

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 Artigo 48.º e seguintes do RQS.

2 VISITA INSPETIVA

2.1 DESCRIÇÃO GERAL

A ERSE realizou a visita inspetiva à loja da Petrogal, S.A. sita em Rua Fernão Lopes, n.º 1, em Almada, no dia 23.04.2025. A equipa da ERSE entrou na loja às 11h00, apresentou-se e explicou o objetivo da sua visita.

A loja, que se identifica com a marca Galp, presta atendimento ao cliente de eletricidade, gás natural e GPL canalizado da Petrogal, S.A.

Estavam presentes sete colaboradores, incluindo o responsável da loja inspecionada. Os colaboradores disponibilizaram-se para prestar todos os esclarecimentos que fossem necessários.

A equipa da ERSE inspecionou o cumprimento das obrigações decorrentes do RJLR, o registo do número de atendimentos presenciais realizados, dos respetivos tempos de espera e das desistências, bem como os procedimentos utilizados. Neste âmbito, foram sendo colocadas questões, as quais foram também prontamente respondidas. A equipa observou ainda alguns atendimentos presenciais e o modo como são registados nos sistemas da empresa. Foi solicitada documentação relativa a procedimentos de atendimento presencial, informação sobre as condições contratuais gerais em vigor e sobre as ofertas comerciais da empresa, no que respeita aos preços propostos, assim como um exemplar dos folhetos informativos expostos em loja (ver Figura 3).

A Figura 1 e a Figura 2 ilustram os aspetos exteriores e interiores da loja da Petrogal, S.A. em Almada.

Figura 1 - Aspeto exterior da loja



Figura 2 - Aspeto interior da loja



A Figura 3 apresenta os 19 folhetos recolhidos na loja.

Figura 3 - Folhetos informativos expostos em loja



2.2 LIVRO DE RECLAMAÇÕES

A equipa de inspeção da ERSE verificou o cumprimento dos dispositivos legais relativos ao Livro de Reclamações, nomeadamente:

- Afixação da informação relativa à existência na loja de livro de reclamações;
- Existência na loja e disponibilização do livro de reclamações físico;

- Cumprimento dos procedimentos relativos à disponibilização e preenchimento das reclamações no Livro de Reclamações.

AFIXAÇÃO DA INFORMAÇÃO RELATIVA À EXISTÊNCIA DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Na loja foi verificada a existência de um dístico afixado na parede, com a informação de que o estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações (Figura 5) e com as seguintes indicações:

Entidade competente: ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

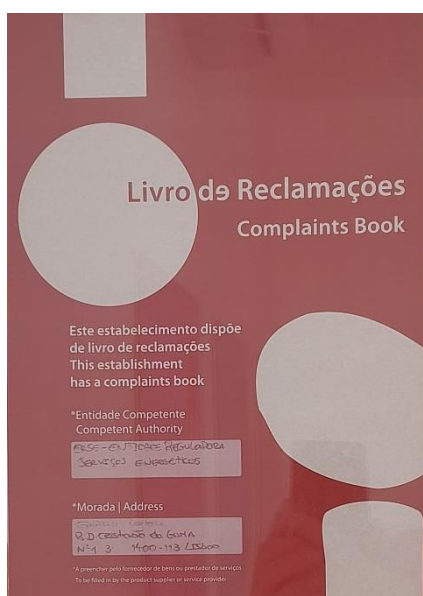
Morada: Rua D. Cristóvão da Gama n.º 1, 3.º andar - 1400-113 Lisboa

Esta informação é mais visível quando se sai da loja, porque se encontra na parede lateral esquerda, ao lado da porta de vidro da Loja.

Figura 4 – Localização do dístico do Livro de Reclamações



Figura 5 - Dístico do Livro de Reclamações

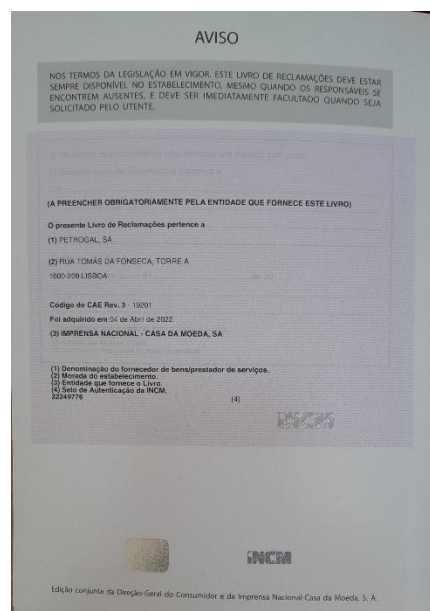
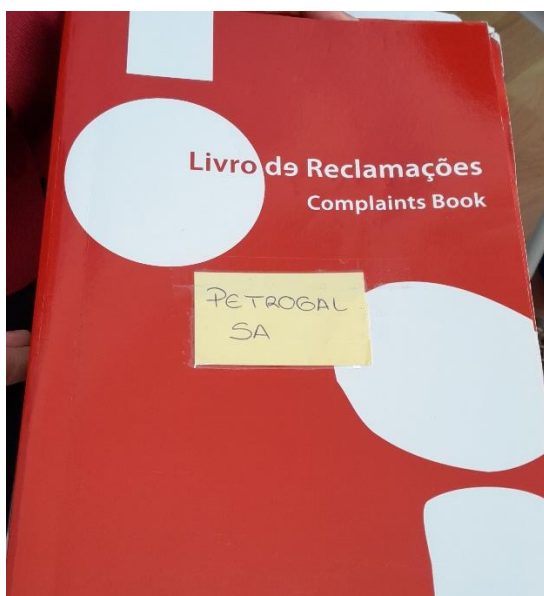


Verificou-se que o dístico do Livro de Reclamações continha a informação referida no artigo 3.º, n.º 1, al. c) do Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de setembro. No entanto, recomenda-se que seja colocado num local mais visível.

EXISTÊNCIA E DISPONIBILIZAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

A equipa da ERSE solicitou a consulta dos Livros de Reclamações existentes, o que foi de imediato diligenciado.

Figura 6 - Identificação do Livro de Reclamações da Petrogal, S.A.



Verificou-se que o Livro de Reclamações referente à Petrogal, S.A. correspondia ao modelo aprovado por portaria do Governo.

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

Sempre que o Livro de Reclamações é solicitado, os colaboradores da loja procuram saber se o assunto pode ser tratado no âmbito do sistema interno da empresa. Se os reclamantes pedirem diretamente o Livro de Reclamações, este é facultado de imediato.

Os colaboradores da loja inspecionada esclareceram que não condicionam o preenchimento da reclamação no Livro de Reclamações à obrigatoriedade de apresentação de identificação. Por regra é sempre solicitado o Número de Identificação Fiscal (NIF) para identificação do cliente no sistema, mas não recusam o Livro de Reclamações se não tiver identificação ou não souber especificamente o NIF.

Perguntado qual o procedimento quando o reclamante não consegue escrever a reclamação, foi referido que normalmente este vem acompanhado de familiar ou amigo já com o objetivo de o apoiar nessa tarefa, ou os próprios colaboradores da loja ajudam no preenchimento da folha de reclamação.

Após o preenchimento da folha do Livro de Reclamações, os mesmos colaboradores informaram que as folhas originais preenchidas e anuladas são enviadas por correio postal para a sede da empresa. O duplicado é entregue ao reclamante e o triplicado mantém-se cativo no livro. Nunca lhes aconteceu o reclamante recusar ficar com o duplicado, não dispondo de qualquer procedimento para o efeito.

Da análise do Livro de Reclamações da Petrogal, S.A. verificou-se que o registo das folhas é sequencial, não foi retirada nenhuma folha do livro e não continha folhas anuladas. Constavam do livro os triplicados de todas as reclamações preenchidas. O Livro de Reclamações em uso cobria o período entre 03.09.2024 e a data da ação inspetiva, sendo a última folha preenchida datada de 03.04.2025. A primeira folha de uma das reclamações correspondia já a uma continuidade da reclamação. Esta reclamação fora iniciada, por lapso, num outro Livro de Reclamações da Petrogal, utilizado indevidamente antes de terminado o livro em uso.

A equipa da ERSE verificou ainda o cumprimento da obrigação de envio do original da reclamação à ERSE por parte da entidade inspecionada, selecionando para o efeito algumas folhas de reclamação. Uma destas folhas de reclamação foi recebida na ERSE depois de ultrapassado o prazo de 15 dias úteis previsto no RJLR, especificamente no seu artigo 3.º, n.º 1, alínea e), que conjugado com o artigo 5.º, n.º 1, alínea a) e n.º 2, alínea a) obrigam à remessa da folha original da reclamação e de cópia da resposta enviada ao reclamante, no referido prazo.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO

Não foram assinalados incumprimentos relativos à obrigatoriedade de existência, disponibilização e preenchimento do Livro de Reclamações em formato físico.

Todavia, uma das folhas originais do Livro de Reclamações da Petrogal selecionadas foi recebida na ERSE depois de ultrapassado o prazo previsto no RJLR.

Recomenda-se, ainda, a afixação do dístico sobre a existência de Livro de Reclamações num outro local mais facilmente visível a quem entra na loja.

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

A equipa da ERSE utilizou a máquina dispensadora de senhas presente na loja (Figura 7), retirando uma senha por cada uma das opções disponíveis (Figura 8 e Figura 9), entre as 11h28 e as 11h29, tendo estas senhas sido chamadas entre as 11h47 e as 11h49.

Figura 7 - Sistema de senhas de atendimento



Figura 8 - Opções de atendimento



Figura 9 – Senhas retiradas



PROCEDIMENTO DE REGISTO DOS ATENDIMENTOS

A equipa de inspeção solicitou uma descrição do procedimento de registo do número de atendimentos e do tempo de espera de cada um. O colaborador mostrou o sistema de controlo dos atendimentos, que está interligado com a máquina dispensadora de senhas para a gestão do atendimento presencial.

A identificação da empresa a que o atendimento diz respeito é feita automaticamente pela escolha da senha, podendo ser corrigida pelo colaborador durante o atendimento. A clarificação do setor é feita pelo colaborador assim que este, após contacto com o cliente, define o contexto do atendimento.

O sistema regista automaticamente o tempo de espera de cada senha assim que o colaborador escolhe a opção de iniciar novo atendimento. As desistências são, naturalmente, classificadas manualmente pelo utilizador no sistema, quando se torna evidente, após chamada verbal, que o consumidor desistiu.

A equipa da ERSE perguntou se os dados diários sobre os atendimentos realizados são enviados manual ou automaticamente para tratamento pela empresa. Os colaboradores informaram que o envio é feito de forma automática. À pergunta se têm acesso a esses dados, foi declarado que a loja recebe, diariamente, informação sobre o nível de serviço dos atendimentos do dia anterior, relativos aos diversos setores de atuação.

A ERSE solicitou que fossem enviados por *e-mail* os referidos ficheiros diários, relativos ao dia anterior (22 de abril de 2025). Depois de contactar os seus superiores hierárquicos, o responsável da loja informou que não obteve autorização para proceder ao envio dos referidos ficheiros, indicando que o acesso àquela informação deveria ser solicitado posteriormente por escrito, disponibilizando num papel os três endereços de email destinatários desse pedido.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO REGULAMENTAR

Não se verificaram incumprimentos no registo dos diversos aspetos do atendimento presencial.

Verificou-se o incumprimento do artigo 13.º, alínea d) dos Estatutos da ERSE, traduzido na recusa em disponibilizar e enviar a informação solicitada pela equipa da ERSE no âmbito da ação inspetiva, nomeadamente os ficheiros diários sobre o nível de serviço no atendimento presencial.

2.4 PROCEDIMENTOS INTERNOS E DOCUMENTOS DISPONÍVEIS NA LOJA

PROCEDIMENTOS INTERNOS

Durante a visita inspetiva, a equipa da ERSE foi informada da existência de procedimentos escritos para as operações do atendimento a clientes e outros consumidores. Os colaboradores têm acesso a estes procedimentos através do próprio sistema interno. Foi solicitado que no decurso da ação de inspeção fosse enviada para a ERSE, por e-mail, uma cópia destes procedimentos. Na sequência do contacto telefónico com os superiores hierárquicos, o responsável da loja informou que também os procedimentos internos teriam de ser solicitados posteriormente através de e-mail para os três endereços indicados e entregues em papel.

DOCUMENTOS DISPONÍVEIS NA LOJA

A equipa da ERSE verificou que estavam disponíveis para entrega em loja as condições contratuais e demais documentação relativas ao contrato de fornecimento de gás natural, tendo sido impressa e facultada a respetiva cópia, bem como de:

- Ficha normalizada – segmento de oferta a clientes particulares com consumo anual de gás até 10 000 m³ e com potência contratada até 20,7 kVA – Petrogal, S.A.
- Condições gerais do contrato de fornecimento de GPL canalizado (segmento residencial) – Petrogal, S.A.
- Condições gerais do contrato de fornecimento de GPL canalizado (segmento negócios) – Petrogal, S.A.
- Planos de oferta para adesão, com e sem serviços adicionais.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO

Estavam disponíveis e foram entregues exemplares em papel das condições gerais e particulares padronizadas, ficha normalizada e planos de ofertas propostos pela Petrogal, S.A.

Não foi possível confirmar que existiam procedimentos internos para as operações do atendimento a clientes e outros consumidores. Com o não envio desta informação solicitada pela equipa da ERSE no decurso da ação inspetiva, verificou-se o incumprimento do artigo 13.º, alínea d) dos Estatutos da ERSE.

2.5 OBSERVAÇÃO DE ATENDIMENTOS

Foram observados pela equipa da ERSE seis atendimentos presenciais. Neste âmbito, procurou-se verificar o desempenho da empresa inspecionada relativamente ao cumprimento das regras aplicáveis ao atendimento presencial, recolhendo informação sobre a forma de relacionamento com o cliente, compreensão das questões apresentadas e respetiva capacidade de resposta.

Nos atendimentos acompanhados foram abordados os seguintes assuntos: pagamento de faturas, restabelecimento do fornecimento de eletricidade e mudança de comercializador.

Os colaboradores responderam corretamente às questões colocadas pelos clientes e consumidores, proporcionaram a ajuda necessária para resolver os problemas apresentados e demonstraram os conhecimentos necessários para um atendimento presencial adequado. No atendimento relativo ao restabelecimento do fornecimento, o colaborador informou o cliente de que o pedido de restabelecimento urgente acarreta um custo adicional, mas não clarificou que o cliente tem a opção de pedir o restabelecimento não urgente, que não tem o custo adicional do urgente.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO REGULAMENTAR

Não se verificaram incumprimentos regulamentares nos atendimentos presenciais observados.

Todavia, num dos atendimentos, o colaborador não deu toda a informação necessária para que o cliente pudesse fazer uma escolha informada entre o restabelecimento do fornecimento urgente e não urgente.

3 CONCLUSÕES

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

- A loja presta atendimento ao cliente de eletricidade, gás natural e GPL canalizado da Petrogal, S.A.
- Os colaboradores presentes na loja foram diligentes, prestaram a informação solicitada, não tendo sido disponibilizada parte da informação por falta de autorização superior para o efeito.
- A loja presta todos os serviços associados ao fornecimento de eletricidade com potência contratada até 20,7 kVA, de gás natural com consumo até 10 000 m³ por ano e GPL canalizado, nomeadamente contratação, pagamento de faturas, alterações contratuais, cessação de contratos, situações de interrupção de fornecimento, bem como questões relacionadas com a contratação de serviços adicionais.
- A loja dispõe de Livro de Reclamações referente à empresa Petrogal, S.A.
- Verificou-se o cumprimento das regras legais, relativas à obrigatoriedade de existência, disponibilização e preenchimento do Livro de Reclamações em formato físico, mas recomenda-se a afixação do dístico sobre a existência de Livro de Reclamações num outro local mais facilmente visível a quem entra na loja.
- O original de uma das folhas preenchidas no Livro de Reclamações da Petrogal foi recebido na ERSE depois de ultrapassado o prazo previsto no RJLR.
- Não foram verificados incumprimentos no registo dos diversos aspetos do atendimento presencial, mas não foi possível confirmar a existência de procedimentos internos para as operações de atendimento, os quais só foram disponibilizados à ERSE em data posterior através de correio eletrónico.
- Não foi autorizado o envio para a ERSE, durante a ação inspetiva, da informação relativa ao registo diário do nível de serviço do atendimento presencial registado no dia anterior. Verificou-se o incumprimento do disposto no artigo 13.º, alínea d) dos Estatutos da ERSE.

- Os atendimentos presenciais observados não revelaram incumprimentos legais e regulamentares, mas foi identificada possibilidade de melhoria na informação prestada no âmbito de um dos atendimentos, não permitindo uma escolha informada por parte do cliente entre o restabelecimento do fornecimento urgente e não urgente.

Tendo sido notificada para efeitos de audiência prévia, nos termos previstos no Código do Procedimento Administrativo, a empresa inspecionada não se pronunciou sobre este relatório, remetendo apenas o Manual de Formação Inicial – Mercado Livre, que reúne os procedimentos utilizados no atendimento ao cliente.

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.