

Relatório de Qualidade de Serviço Comercial do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural

ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO.....	2
1. Enquadramento.....	2
2. Atividade da Empresa	2
II. QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR DO GÁS NATURAL	4
1. Enquadramento.....	4
2. Qualidade de Serviço na vertente comercial.....	4
a) Atendimento Presencial	4
b) Atendimento Telefónico Comercial.....	7
c) Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e/ou de emergência	9
d) Atendimento Telefónico de comunicação de leituras.....	10
e) Pedidos de Informação Escritos.....	10
f) Reclamações	12
g) Reclamações relativas a faturação	13
h) Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição	13
i) Reclamações relativas às características do fornecimento de gás natural	14
j) Outras reclamações.....	14
k) Visita combinada.....	14
l) Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente.....	14
3. Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários	15
a) Clientes com necessidades especiais.....	15
b) Clientes prioritários	16
III. INFORMAÇÃO DISPONÍVEL E PUBLICADA.....	17
1. Site: https://casa.galp.pt/	17
2. Centros de Atendimento.....	17
IV. AÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO.....	18

I. Introdução

1. Enquadramento

A 20 de Dezembro de 2017 foi publicado em Diário da República o Regulamento n.º 629/2017, Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, doravante identificado como RQS, que teve como principal objetivo a harmonização regulatória da qualidade de serviços aplicáveis aos dois setores (elétrico e gás natural), bem como simplificação de comunicação junto dos clientes.

O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores das infraestruturas do setor, e estabelece regras com as quais se pretende garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado aos clientes, nomeadamente, através de disposições relativas a:

- Competências, responsabilidades e obrigações dos diferentes operadores e agentes envolvidos;
- Indicadores e padrões de qualidade de serviço técnico e comercial;
- Compensações a pagar aos clientes pelas empresas quando excedidos os padrões de qualidade definidos, assim como as compensações a pagar pelos clientes às empresas por incumprimento das suas obrigações;
- Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários;

O atual RQS introduziu alterações com impactos no Sistema Comercial da Empresa pelo que, no curso do ano 2018, não foi possível implementar os desenvolvimentos necessários para garantir o apuramento de todos os indicadores previstos.

2. Atividade da Empresa

A Galp Power, S.A., doravante designada como Galp Power, detém a licença de comercialização em regime de mercado de eletricidade e de gás natural.

Concluído um ciclo de transformação estrutural, o ano de 2018 foi um ano de transição, marcado sobretudo pela definitiva consolidação operacional, pelo reforço de capacitação do negócio e de arranque de um novo ciclo de crescimento.

A complexidade da migração para o novo sistema de suporte ao negócio B2C refletiu-se num período de estabilização desafiante e relativamente prolongado. Contudo, e em particular ao longo do 2º semestre de 2018, os indicadores de consolidação operacional viriam a ser inequívocos, tendo-se atingido um novo patamar de fiabilidade e de eficiência operacional, com resultados positivos na confiança e reputação da marca.

À data de 31 de dezembro de 2018, a Empresa tinha ativos um total de 260.433 pontos de entrega de eletricidade, com um volume de energia anual fornecido de 3.611 GWh. Da atividade de comercialização de gás natural, alcança 282.870 pontos de entrega de gás natural, correspondendo a um volume anual fornecido de gás natural de 2.702 GWh.

II. Qualidade de Serviço do setor do gás natural

1. Enquadramento

A avaliação da qualidade de serviço prestado pela Galp Power foca-se na análise da performance da mesma enquanto comercializador em regime de mercado, avaliando-se somente a qualidade comercial.

2. Qualidade de Serviço na vertente comercial

A avaliação da qualidade de serviço prestado aos clientes aborda vários temas, nomeadamente, a celeridade de atendimento, resposta a solicitações, realização de leituras de contadores, entre outros temas. Com o objetivo de monitorizar a qualidade de serviço, o RQS determinou um conjunto de indicadores que podem ser agrupados em gerais e individuais.

Os indicadores gerais têm por finalidade avaliar o desempenho da empresa para o conjunto dos seus clientes, podendo ser determinados valores mínimos de qualidade de serviço.

Os indicadores individuais, sempre que aplicável, determinam um nível mínimo de qualidade de serviço que, em caso de incumprimento, a empresa deverá proceder ao pagamento de uma compensação. Noutras situações, a empresa poderá cobrar compensações caso o incumprimento seja da responsabilidade do cliente.

a) Atendimento Presencial

A avaliação de desempenho no atendimento presencial é monitorizado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera, pelo que o mesmo é calculado através do quociente entre o número de atendimentos presenciais realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos e o número total de atendimentos presenciais. Este último considera os atendimentos presenciais realizados e os atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço após um tempo de espera superior a 20 minutos.

Para além do número total das desistências do utilizador do serviço, o atual RQS pressupõe a identificação do momento em que a mesma ocorre, determinando os intervalos de tempos entre inferior ou igual a 20 minutos e superior a 20 minutos. A desistência só é passível de identificação após "chamada" da senha, pelo que não identifica claramente o momento em que o utilizador do serviço desistiu. Por outro lado, tratando-se de uma alteração face ao anterior RQS, os sistemas de gestão

de filas não foram adaptados para monitorizar o momento em que é registada a desistências (momento da chamada da senha), pelo que a Empresa não reportou os valores os atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos, nem os que ocorreram com tempo de espera superior a 20 minutos. A conclusão das alterações dos sistemas para monitorização deste indicador encontra-se previsto no curso do 3º trimestre de 2019. Reforça-se que as desistências a serem reportadas por período de tempo previstos no RQS não refletem o momento efetivo da desistência do utilizador do serviço, mas o momento da chamada da senha.

Tendo em consideração que a avaliação do desempenho no atendimento presencial tem a sua aplicação em centros de atendimento com gestão de filas, a Galp Power, no universo de 46 Centros de Atendimento, possui 21 Centros de Atendimento com o sistema de gestão de filas. Apesar de não se encontrar monitorizado o momento de desistência, considerou-se na presente avaliação de desempenho do atendimento presencial que todas as desistências ocorreram num tempo de espera superior a 20 minutos (ou seja, o pior cenário), pelo que se constata que, globalmente, a Galp Power garantiu 97% dos seus atendimentos presenciais num tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos:

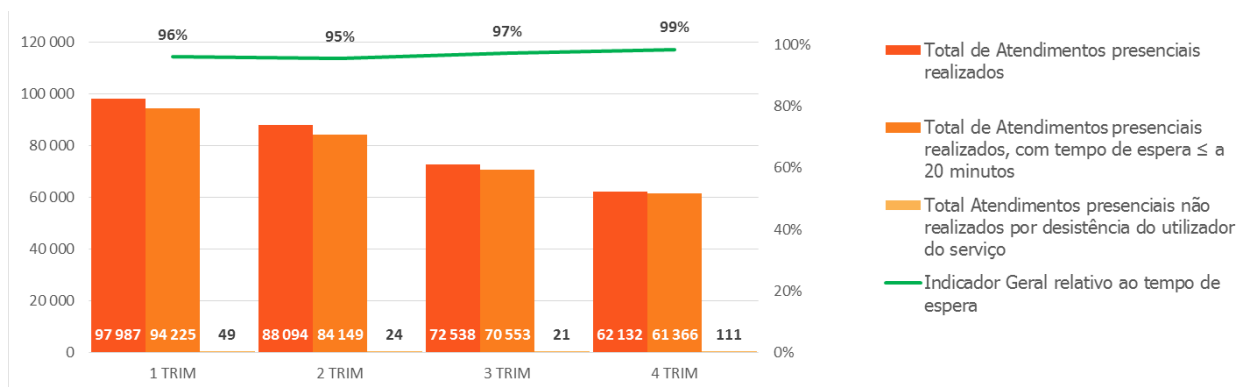


Figura 1 – Tempo de Espera referente a 21 Centros de Atendimento

Deste universo e sobre os Centros de Atendimento com maior afluência, poder-se-á verificar abaixo a avaliação global do indicador geral do tempo de espera dos mesmos:

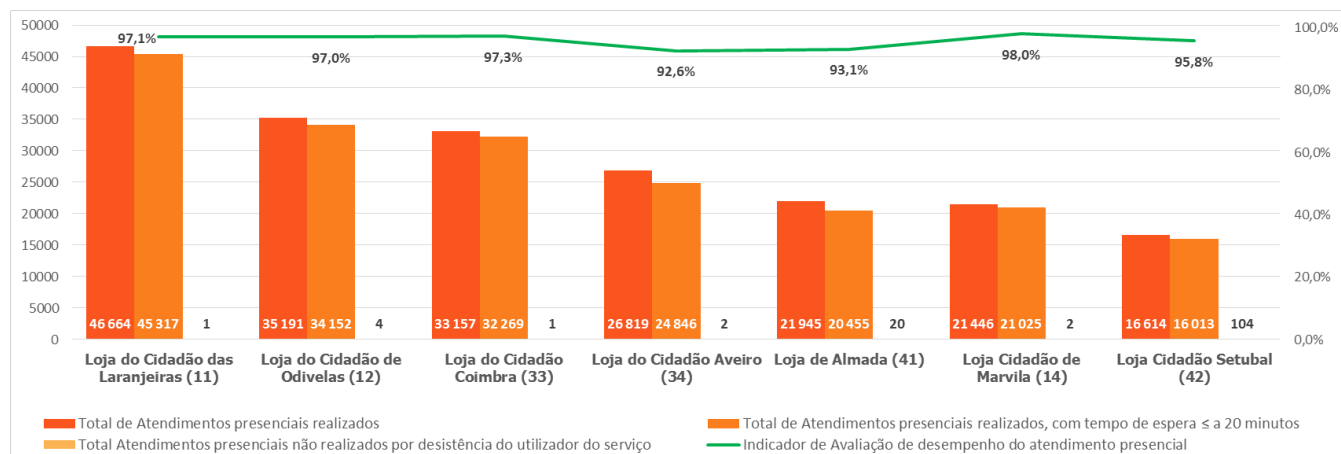


Figura 2 – Centros de Atendimento com maior afluência

Globalmente, no ano 2018, 49% dos atendimentos presenciais estavam relacionados com ambos os setores (setor elétrico e setor do gás natural):

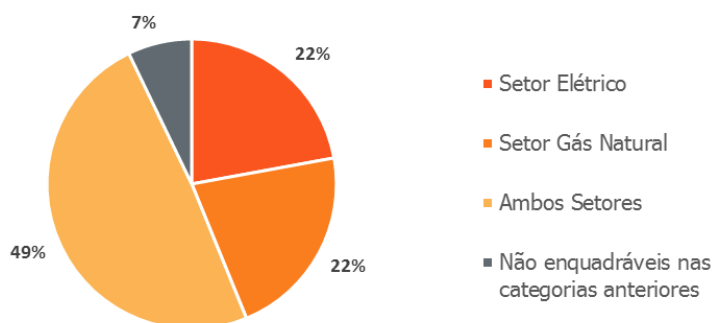


Figura 3 – atendimentos realizados de acordo com o âmbito

b) Atendimento Telefónico Comercial

O atendimento telefónico deverá estar dimensionado de modo a assegurar um atendimento eficaz, sendo que, nos centros de atendimento telefónico de relacionamento (*call centers*) deverá permitir que o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, para as situações em que não foi possível o atendimento até aos 60 segundos. Para estas situações, o cliente deverá ser contactado no prazo máximo de dois (2) dias úteis, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 134/2006, de 2 de Julho.

Conforme referido, a implementação do novo sistema comercial teve elevados impactos na capacidade de resposta às solicitações dos clientes, nomeadamente em temas associados aos processos de faturação. Conforme se poderá constatar do quadro abaixo, o 1º trimestre de 2018 apresenta-se com um volume anómalo de contactos telefónicos que resultam da regularização do processo de faturação. A partir do 2º trimestre o volume de contactos diminuí substancialmente, permitindo um incremento da capacidade de contacto dos clientes que solicitaram o contacto por parte da Empresa.

	1T2018	2T2018	3T2018	4T2018	Ano 2018
Situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	8 376	2 313	1 767	1 831	14 287
Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	5 382	2 219	1 700	1 668	10 969
Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	2 994	94	67	163	3 318
Soma dos tempos de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	31 211	11 906	3 564	1 372	48 053
% contactos posteriores	100%	100%	100%	100%	100%
Dentro do prazo	64%	96%	96%	91%	77%
Fora do Prazo	36%	4%	4%	9%	23%

Figura 4 - Atendimentos telefónicos Decreto-Lei 134/2009

Os pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico de relacionamento, caso não seja possível responder imediatamente, deverão ser respondidos no prazo máximo de três (3) dias úteis a contar da data do contacto inicial do cliente.

Na sequência do acima exposto, o gráfico abaixo reforça os impactos da alteração do sistema comercial que resultou na implementação de várias iniciativas com vista a melhorar a qualidade de serviço prestado e aumentar a capacidade de resposta do atendimento telefónico, nomeadamente reforçar as formações dos operadores do *Call Center* com vista a incrementar o *First Call Resolution*.

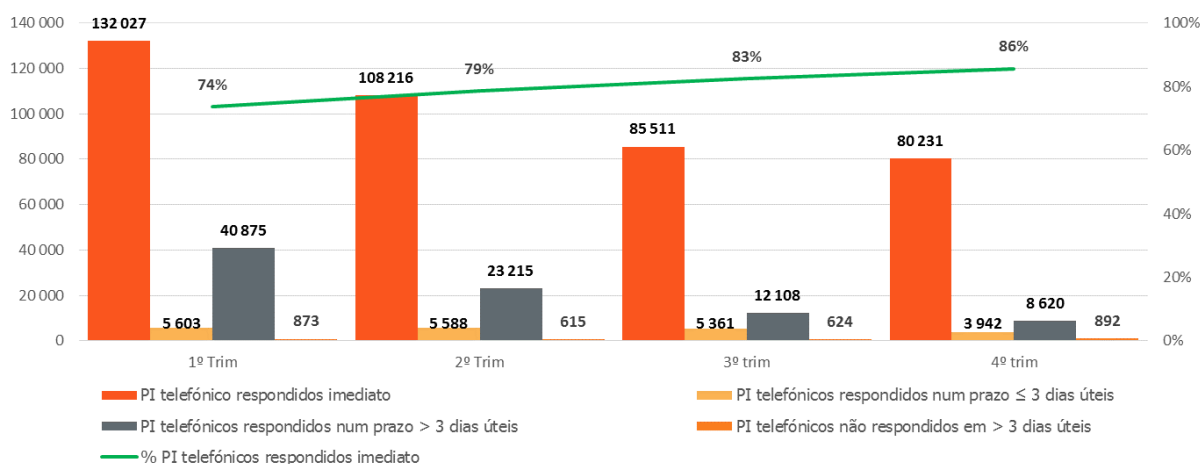


Figura 5 – Pedidos de informação no Atendimento Telefónicos

O atendimento telefónico é avaliado através do indicador geral calculado pelo rácio entre o número de atendimentos telefónicos com tempo de espera menor ou inferior a 60 segundos e o número total de atendimentos telefónicos. As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera menor ou inferior a 60 segundos, não são consideradas no número total de atendimentos telefónicos.

O Centro de Relacionamento com o Consumidor de Gás Natural (canal telefónico) dedicado às atividades de comercializador de último recurso retalhista, em 2018, recebeu 648 184 chamadas, das quais 94% foram atendidas.

Salienta-se que, das 609 240 chamadas atendidas, 86% tiveram um tempo de espera ≤ a 60 segundos.

Em termos da avaliação de desempenho do atendimento telefónico comercial, globalmente, a Empresa teve um resultado de 83%, encontrando-se estabelecido no RQS o valor de padrão de 85%. Este resultado foi penalizado pelos fatores acima mencionados, tendo-se registado cumprimento do

valor padrão estabelecido no RQS a partir do 2º trimestre com a implementação de melhorias no atendimento telefónico.

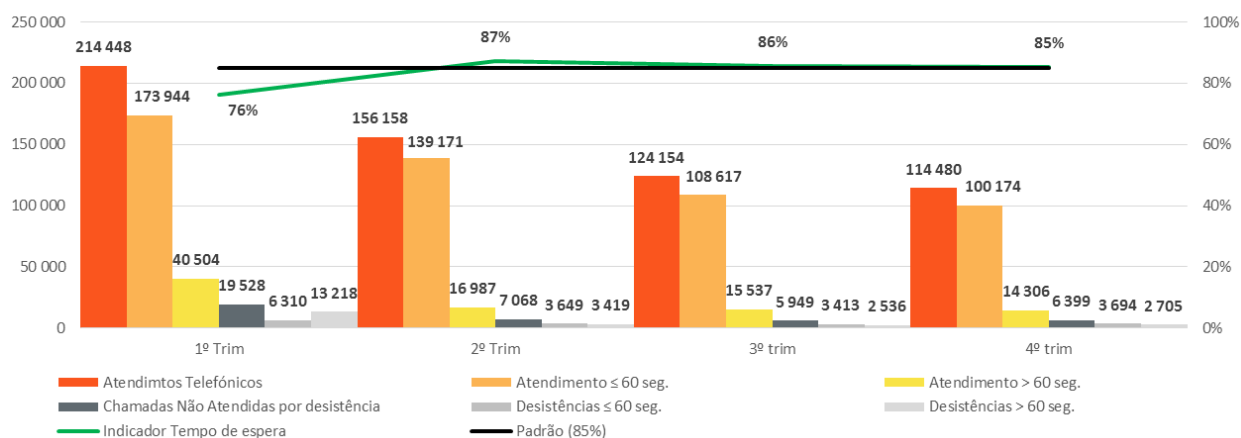


Figura 6 – Atendimento Telefónico Comercial

O principal motivo de contacto de contacto telefónico para a linha comercial envolve temas relacionados Preços, Faturação e Cobrança, representando 63% do total dos atendimentos registados em 2018.

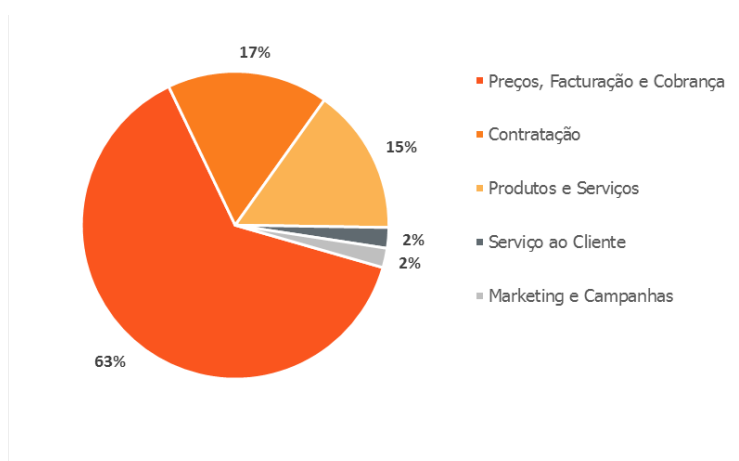


Figura 7 - Principal motivo de pedido de informação no atendimento telefónico

c) Atendimento Telefónico para comunicação de avarias e/ou de emergência

A Galp Power não disponibiliza este serviço, informando na sua fatura a linha de o atendimento telefónico de emergências e avarias do respetivo operador de rede de distribuição.

d) Atendimento Telefónico de comunicação de leituras

A Galp Power disponibiliza uma linha telefónica dedicada e automática para a comunicação de leituras dos contadores, tendo sido registados 1 040 656 atendimentos nesta linha, sendo que 92% resultaram em comunicações de leituras (IVR).

Para além da linha telefónica dedicada para comunicação de leitura, a Empresa disponibiliza outros meios de comunicação de leituras:

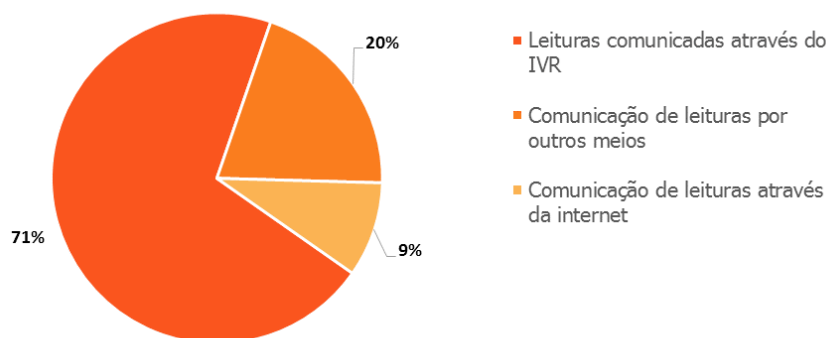


Figura 8 – Meios de comunicação de leituras

e) Pedidos de Informação Escritos

Entende-se como pedidos de informação as comunicações em que o cliente solicita esclarecimentos sobre um determinado tema e que carecem assim de resposta. As Empresas devem garantir a resposta aos pedidos de informação escritos que lhe são dirigidos no prazo de 15 dias úteis, sendo a avaliação de desempenho garantida através de monitorização de um indicador geral relativo ao tempo de resposta.

Em 2018, globalmente, a Empresa respondeu a 79% dos pedidos de informação escritos no prazo inferior ou igual a 15 dias úteis, tendo cumprido com o padrão definido para este indicador geral (90%) a partir do 3º trimestre de 2018.

A alteração do sistema de gestão comercial, tal como anteriormente referido neste relatório várias vezes, impactou com todos os indicadores que de alguma forma têm relação direta com o Serviço ao Cliente, tendo melhorado a partir do 3º trimestre de 2018.

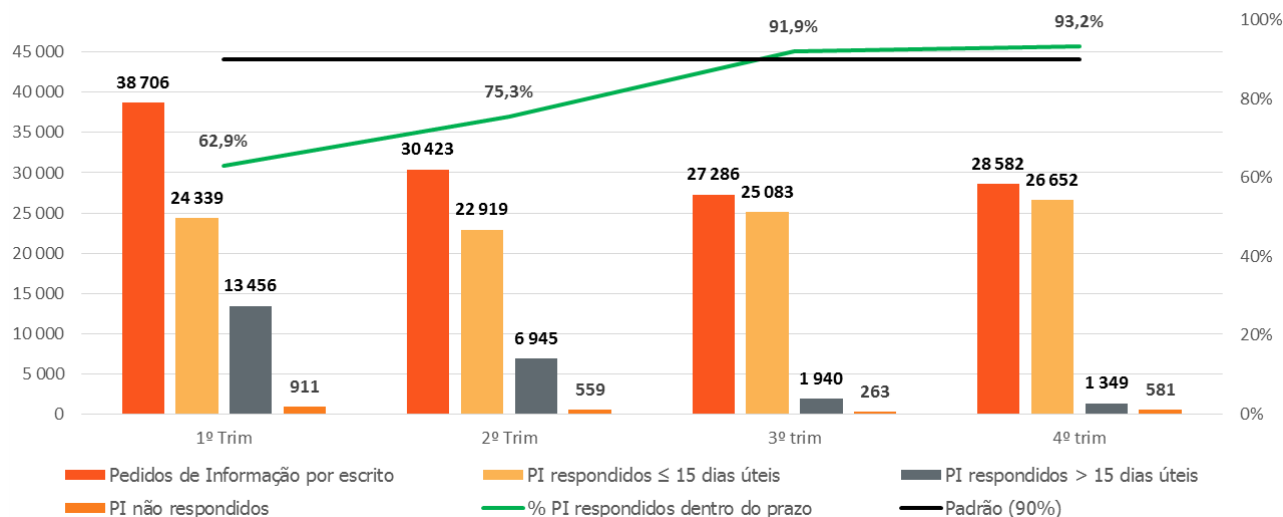


Figura 9 – Pedidos de informação escritos

Abaixo pode-se verificar os principais motivos de pedidos de informação escritos, destacando-se Contratação que representou 45% do total dos pedidos registados em 2018.

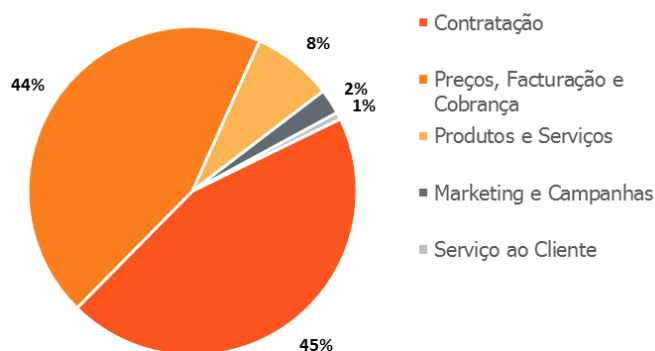


Figura 10 – Principais temas de pedidos de informação escritos

f) Reclamações

Consideram-se como reclamações as comunicações em que o reclamante considera que não foram garantidos os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas. As reclamações devem ser respondidas no prazo máximo de 15 dias úteis.

Caso se verifique impossibilidade de resposta no prazo acima indicado, o reclamante deve ser informado das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, ou seja, os 15 dias úteis anteriormente referidos. Deve, igualmente, ser informado sobre o prazo expectável para a resposta. Em caso de incumprimento, o reclamante tem direito a uma compensação nos termos previstos no RQS

Antecipando os resultados apresentados no que diz respeito ao tratamento e resposta às reclamações apresentadas reforça-se o que se tem vindo a referir ao longo do presente documento, ou seja, a mudança do sistema comercial foi a principal justificação para os resultados apresentados no âmbito do RQS, devido do impacto que esta mudança teve nos processos de faturação.

A Empresa recebeu 34 122 de reclamações, garantindo-se resposta nos prazos regulamentares a 54% (18 460), tendo sido enviadas 12 152 respostas intercalares dentro do prazo regulamentar.

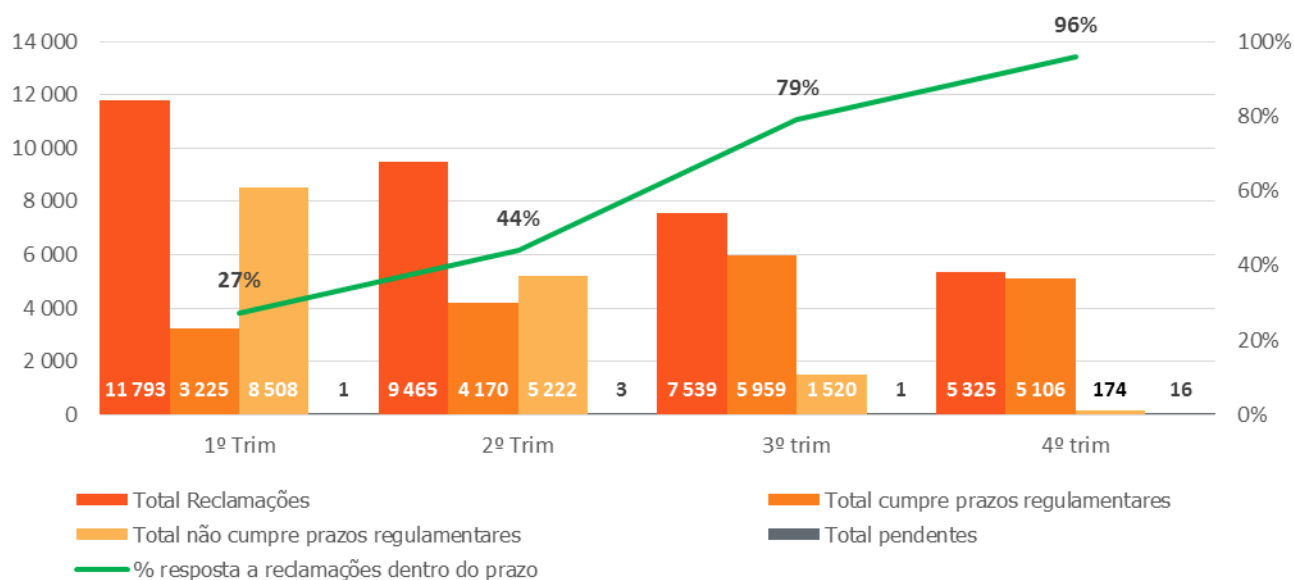


Figura 11 – Reclamações apresentadas por escrito

Como se poderá verificar, os prazos de resposta a reclamações apresentaram melhorias significativas de trimestre para trimestre, muito devendo-se ao facto de melhorias implementadas nos vários procedimentos de gestão de reclamações, resultando numa profunda revisão do modelo e estrutura de

tratamento, com vista ao aumento de capacidade e autonomia de resposta às reclamações. Cumulativamente a criação de uma *task-force* focada na recuperação e tratamento de reclamações, permitiu celeridade na resposta a reclamações e evitar reincidências das mesmas.

Incluído no processo de melhoria contínua, no 4º trimestre iniciou-se o processo de revisão e melhoria da qualidade de resposta às reclamações, bem como a sistematização das causas-raiz das reclamações, com vista a maximizar a satisfação do cliente.

Registando-se incumprimentos de resposta a reclamações nos prazos estabelecidos, conferiu aos clientes ao direito de recebimento no valor de 5€/cada, ou seja, sobre os incumprimentos registados em 2018, a Empresa pagou 77 430€ em compensações.

O principal motivo de apresentação de reclamação, conforme gráfico abaixo, prendeu-se com Preços, Faturação e Cobrança, representando 86% das reclamações escritas registadas em 2018.

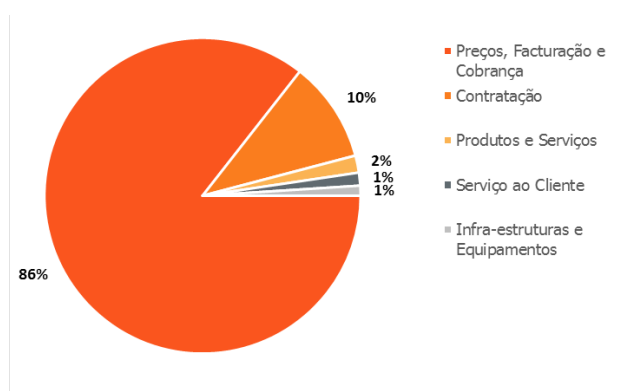


Figura 12 – Principais temas de reclamações escritas

g) Reclamações relativas a faturação

No que diz respeito a reclamações relativas a faturação foram registadas 20 923, tendo-se registado resposta dentro dos prazos regulamentares a 10 764.

Tendo-se verificado 10 160 incumprimentos de resposta a reclamações nos prazos estabelecidos, conferindo aos clientes ao direito de recebimento no valor de 5€/cada, ou seja, em 2018 a Empresa pagou 50 800€ em compensações relacionadas com faturação.

h) Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

Tendo em consideração a necessidade de adaptação do Sistema Comercial, a Empresa reportou unicamente a receção de 196 reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição.

i) Reclamações relativas às características do fornecimento de gás natural

Tendo em consideração a necessidade de adaptação do Sistema Comercial, a Empresa reportou unicamente a receção de 23 reclamações relativas às características do fornecimento de gás natural.

j) Outras reclamações

A Galp Power recebeu 12 980 não relacionadas com os temas anteriormente identificados, das quais 7 696 foram respondidas de acordo com os procedimentos previstos no RQS.

Verificou-se 5 284 incumprimentos, pelo que a Empresa pagou 26 420€ em compensações.

k) Visita combinada

Entende-se como visita combinada às instalações dos clientes, todas as visitas acordadas entre o cliente e a Empresa. O operador de rede de distribuição deverá assegurar a visita em intervalos de tempo, previamente combinados, com a duração máxima de 2 horas e 30 minutos.

O cancelamento ou remarcação do agendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h00 do dia útil anterior.

O incumprimento dos prazos acima referidos, por facto imputável ao operador de rede, confere ao cliente o direito a uma compensação, conforme previsto no RQS. Encontra-se, igualmente, previsto que caso o incumprimento seja da responsabilidade do cliente, confere ao operador de rede de distribuição o direito de compensação.

A Empresa, em 2018, agendou 78 694 visitas combinadas, sendo que, devido à necessidade de adequação do sistema comercial, não foi possível reportar eventuais compensações pagas associadas a incumprimentos.

l) Restabelecimento de fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente

O RQS prevê um conjunto de situações em que o comercializador pode solicitar a interrupção de fornecimento, por factos imputáveis ao cliente. A comunicação do pedido, ao respetivo operador de rede de distribuição, de restabelecimento de fornecimento deverá ocorrer no prazo máximo de 30 minutos a contar do momento de tomada de conhecimento de que a situação está sanada.

O operador de rede de distribuição deverá garantir reposição prazos máximos:

- Doze (12) horas para clientes domésticos;
- Oito (8) horas para clientes não-domésticos;

- Quatro (4) horas com contrapartida de pagamento de um preço adicional para restabelecimento urgente;

A contagem dos prazos acima indicados tem o seu início no momento em que o operador de rede de distribuição toma conhecimento da regularização da situação, suspendendo-se entre o período das 0h00 e as 8h00, exceto para clientes prioritários.

O incumprimento dos prazos indicados, por parte do operador de rede de distribuição, confere ao cliente o direito de uma compensação, conforme referido no RQS.

Em 2018, das 25 549 situações sanadas a Empresa cumpriu com o prazo de 30 minutos de comunicação ao operador de rede de distribuição, não se registando o pagamento de qualquer compensação por este facto.

3. Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

O RQS estabelece um conjunto de disposições destinadas a salvaguardar a existência de um relacionamento comercial de qualidade entre os operadores das redes de distribuição ou os comercializadores e os clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.

a) Clientes com necessidades especiais

Consideram-se clientes com necessidades especiais:

- Clientes com limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão;
- Clientes com limitações no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia;
- Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;
- Clientes com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural.

A solicitação de registo como cliente com necessidades especiais é voluntária e da exclusiva responsabilidade do cliente, podendo o comercializador com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento solicitar documentos comprovativos da situação invocada.

Os operadores de redes de distribuição de gás natural, relativamente às necessidades especiais com limitações no domínio do olfato, devem instalar e manter operacionais equipamentos que permitam a deteção e sinalização de fugas nas instalações desses clientes.

A Empresa não reportou informação sobre o número de clientes com necessidades especiais, garantindo-se, contudo, o cumprimento para com os procedimentos previstos no RQS.

b) Clientes prioritários

Consideram-se clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de gás natural cause graves alterações à sua atividade, tais como:

- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- Forças de segurança;
- Instalações de segurança nacional;
- Bombeiros;
- Proteção civil;
- Instalações penitenciárias;
- Estabelecimentos de ensino básico;
- Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos;

Os operadores de redes e os comercializadores devem respeitar os meios de comunicação e procedimentos estabelecidos de forma a assegurar que os clientes prioritários são informados individualmente sobre as interrupções de fornecimento que sejam objeto de pré-aviso, com antecedência mínima estabelecida no Regulamento das Relações Comerciais do Setor do Gás Natural.

Em caso de interrupção de fornecimento, os operadores de redes devem dar prioridade aos restabelecimentos do fornecimento de gás natural aos clientes prioritários.

Nas situações de assistência técnica após comunicação de avaria em que seja necessária a deslocação do operador de rede de distribuição, este deve dar prioridade aos clientes prioritários.

A Empresa não reportou informação sobre o número de clientes prioritários, garantindo-se, contudo, o cumprimento para com os procedimentos previstos no RQS.

III. Informação disponível e publicada

A Galp Power disponibiliza um conjunto de informação através dos seus sites e em conformidade com a atividade que desempenha.

1. Site: <https://casa.galp.pt/>

- Condições Gerais e Documentação de Adesão;
- Serviços disponíveis;
- Opções e preços;
- Periodicidade de faturação;
- Meios de pagamento disponíveis e procedimentos em caso de mora;
- Métodos de estimativa de consumo utilizados para faturação;
- Fatores de conversão de m³ para kWh utilizados para faturação no setor do gás natural;
- Apresentação de reclamações;
- Procedimentos associados à resolução de conflitos;
- Factos imputáveis aos clientes que podem justificar a interrupção do fornecimento ou a cessação do contrato de fornecimento e encargos associados à reposição do fornecimento;
- Utilização eficiente da energia elétrica e/ou do gás natural;
- Entidades competentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspeções obrigatórias, bem como o regime de preços máximos decorrentes da lei;
- Categorias e procedimentos de registo de clientes prioritários;

2. Centros de Atendimento

- Indicadores de individuais de qualidade;
- Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários;
- Métodos de Estimativas

IV. Ações mais relevantes realizadas para melhoria da Qualidade de Serviço

O exercício de 2018 foi assinalado por vários marcos relevantes no percurso de modernização e capacitação do negócio em geral e da Transformação Digital em particular, dos quais se salientam:

- Lançamento da área privada de Cliente – My.Galp.pt – que viria a ser distinguida, ainda em dezembro, com o prémio de 5 Estrelas para a melhor do setor de energia. Em my.galp.pt os Clientes podem consultar alguns dados históricos como o detalhe das faturas emitidas, dos consumos faturados e das leituras registadas. Para além da consulta de informação, esta área reservada permite resolver as principais questões relacionadas com a gestão dos contratos de energia em casa, como:
 - A modificação das condições de fornecimento, salientando-se alteração da potência contratada, o tipo de tarifa contratada, entre outras modificações disponibilizadas;
 - Adesão a produtos e serviços, como por exemplo, adicionar gás natural a um contrato de eletricidade;
 - A modificação da forma de pagamento, como por exemplo, adesão ao pagamento por débito direto;
 - Enviar leituras de eletricidade e/ou gás natural, consoante as energias contratadas;
 - Nos casos em que o Cliente não consiga resolver as suas questões diretamente nesta área privada, pode ainda enviar a sua solicitação através de um formulário de contacto, para que o assunto seja analisado e respondido pela Galp;
- Disponibilização (ainda em regime de *soft-launch* orientado para um público restrito e selecionado) da nova App Casa Galp, com funcionalidade inovadoras para efeito de comunicação de leituras de contadores;
- Disponibilização de uma nova área privada para gestão de clientes empresariais (ainda em regime de *soft-launch* para um número limitado de Clientes) mais inovadora e centrada no Cliente, que lhe permitirá ter uma visão integrada de todos os seus contratos de gás natural e eletricidade com a Galp;
- Desenvolvimento de um novo web-site público para o segmento empresarial, que irá disponibilizar toda a oferta comercial de gás, eletricidade e serviço, com lançamento previsto para o 1º trimestre de 2019;

- No Atendimento Presencial reforçou-se:
 - formação contínua de atendimento ao nível da Satisfação do Cliente & Abordagem comercial;
 - reforço da capacitação na resolução de temas relativos à faturação promovendo o *First Call Resolution*.
- No Atendimento telefónico foram implementadas:
 - melhorias no IVR com implementação de opções de self-service, em especial a audição de montantes em aberto (dívida), audição de referências multibanco para regularização dos referidos montantes sem recurso à fala com um operador (opções disponíveis 24h);
 - reforço de formações ao longo do ano aos operadores do Call-Center para que aumento do *First Call Resolution*;
 - análise das “rechamadas” de Clientes com vista à criação de iniciativas que permitissem a diminuição de contactos. Uma das iniciativas resultou na implementação, no final de 2018, de envio de mensagem via SMS aos Clientes que usam a referência de Multibanco facultada em chamada (referências geradas *online* pelos operadores) para regularização de faturas fora de prazo. O Cliente passou a receber a confirmação do registo do seu pagamento no sistema comercial, evitando, desta forma, a necessidade de realização de “nova” chamada, por parte do cliente, para obtenção da confirmação do referido pagamento.