

● ECONOMIA

Galp falha com facturas de carros eléctricos

FRANCISCO JOSÉ CARDOSO
fcardoso@dnoticias.pt

Desde que a GasInsular – Combustíveis do Atlântico, S.A. foi substituída pela Galp Energia, SGPS, S.A. nos serviços prestados na Madeira, que têm ocorrido várias situações que, invariavelmente, acabam em confronto de argumentos entre a empresa e os clientes e queixas na Direcção de Serviços do Consumidor (DSC), sobretudo por causa da falha na facturação.

A situação conhecida mais recente, mas nem por isso nova, pois é bem anterior à passagem de ‘testemunho’, ocorre com a Galp Electric, para quem tem viaturas eléctricas e tem tido divergências em termos de facturação com a empresa. Algumas facturas chegam a demorar meses a chegar aos clientes, sem que a conta seja cobrada (por débito directo), acumulando centenas de euros. Há quem tenha recebido uma conta de 1.000 euros.

O DIÁRIO procurou saber junto da Galp Energia, bem como do DSC, sobre o volume de dados referente às reclamações/conflitos respeitante a esta situação e que, nalguns casos, terão chegado acima dos mil euros de dívida reclamada pela empresa, segundo denunciou um cliente, enquanto outro garantiu que durante quase dois anos a empresa falhou no envio atempado da facturação. A que se deveu esta situação? Também questionamos sobre quais as principais reclamações dos clientes e quais as resoluções alcançadas? Que soluções tem a Galp encontrado para estes problemas e se a situação já está normalizada ou ainda recebem reclamações da parte dos clientes?

A Galp ignorou as questões, enquanto a DSC relatou que relativamente ao serviço ‘Galp Electric’, “tem registo de, apenas, uma reclamação, com fundamento na emissão tardia de facturas por parte da Galp e, consequente, cobrança de consumos acumulados. Essa reclamação (que deu entrada no mês de Maio), já se encontra em fase de tratamento”, frisou na altura da resposta já no final do mês passado.

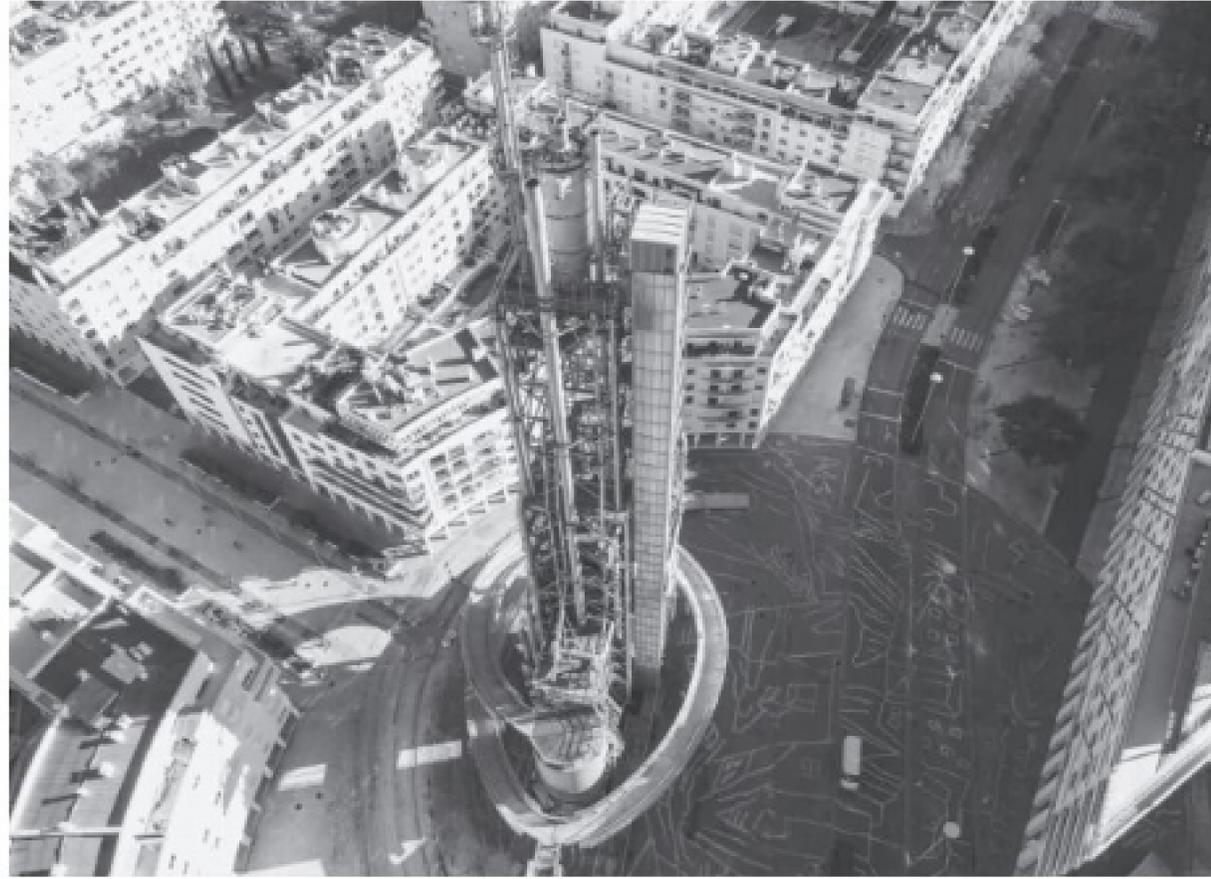
Contudo, o DIÁRIO sabe que a situação é bem pior, uma vez que os clientes recebem avisos de bloqueio do cartão Galp Electric (para efectuar os carregamentos da viaturas eléctricas), quando não cumpre o estipulado no contrato, que é o envio da facturação detalhada do consumo. “O devedor tem direito a que os débitos directos sejam cobrados na conta de pagamento no dia acordado, ou seja, mensalmente. O débito directo esteve desde sempre e até ao passado dia X disponível aos vossos serviços, para que o prestador de serviço emitisse a nota de facturação mensal, não o tendo feito por motivos aos quais o cliente é alheio”, escreveu um desses clientes. Para piorar, a informação prestada por telefone, quando é possível falar com o operador, acaba por ser contrariada pela facturação. Os emails sobre o tema acumulam-se sem resolução eficaz ou após meses de insistências.

Mais de 70 reclamações

Mas se a situação com os clientes com carros eléctricos é limitada, uma vez que haverá neste momento apenas algumas centenas de utilizadores, com o consumidor de gás doméstico as posições extremaram-se nos últimos oito meses.

“No que respeita ao serviço de fornecimento de gás, deram entrada na DSC, no período compreendido entre 1 de Outubro de 2021 (momento em que a Galp Energia, SGPS, S.A. assumiu a posição da GasInsular – Combustíveis do Atlântico, S.A.) e 31 de Maio de 2022, ou seja, em oito meses, um número de 73 processos, os quais se encontram, na sua grande maioria, resolvidos”, assegura o serviço afecto ao Governo Regional.

Entre as principais queixas estão a “facturação (enviada por via postal) em atraso; o aumento considerável dos valores facturados, comparativamente aos anteriormente praticados, a alteração das linhas de contacto telefónico, sem aviso prévio, causando dificuldade de comunicação das leituras e atendimento ao cliente, indicação na factura, como único contacto telefónico, um número associado a uma chamada



Desde que assumiu directamente o negócio na Madeira têm ocorrido problemas. FOTO MARTINA PELLECCIA/SHUTTERSTOCK

Serviço de Defesa do Consumidor recebe 1 queixa, mas há mais queixas na empresa. Também as facturas do gás já deram 73 processos

paga, dificuldade em localizar e aceder à ‘ficha de cliente’ de alguns Consumidores da R.A.M., por eventual falha do sistema informático, a alteração da estrutura gráfica da factura, que dificulta a sua interpretação e compreensão, ciclos de facturação inconstantes/irregulares e, ainda, a complexidade na interacção com a linha de apoio ao cliente (Contact Center), no que respeita ao direccionamento das chamadas, com especial relevo tratando-se de consumidores particularmente vulneráveis, em função de menor grau de literacia”, resume.

Perante o “número crescente de reclamações relativas a este serviço público essencial, a DSC, para além de ter reportado, por escrito, as si-

tuações comunicadas pelos consumidores, convocou uma reunião com os responsáveis da Galp, a nível nacional, que ocorreu no passado mês de Março”, garante. “Antes, já havia divulgado na página de internet da Direcção Regional dos Assuntos Sociais (adiante, DRAS), onde a DSC se integra, um Alerta Informativo sobre esta temática”.

E acrescenta: “Importa realçar que, no decorrer da reunião com a Galp, em que foram abordados todos os aspectos sobre os quais incidiam as reclamações dos consumidores da RAM, sensibilizou-se a empresa para a urgente necessidade de serem implementadas medidas tendentes a resolver eficazmente os constrangimentos identificados, bem como a dotar os consumidores dos esclarecimentos necessários à clarificação dos procedimentos adoptados.”

Conta a DSC que a Galp, “reconhecendo a existência de irregularidades, após a transição, comprometeu-se a analisar todos os casos, de modo individualizado, bem como, a corrigir as desconformidades detectadas, nomeadamente, ao nível da facturação e atendimento”. A verdade é que estas situações continuam a ocorrer, nomeadamente facturação com dois valores distintos a pagar para a mesma data, sem que para tal haja qualquer explicação sobre qual procedimento os clientes devem tomar.

Resolução de problemas

“Quanto à linha de ‘apoio ao cliente’, a Galp comprometeu-se em melhorar as opções de atendimento ao nível do IVR (atendimento automático ou virtual), no sentido de facilitar a comunicação, através de uma linguagem natural, ao invés de opções de

teclas para chegar à fala com um assistente (sistema menos robotizado)”, explica a DSC. “Foi-nos, também, garantido que, caso os consumidores preferissem o atendimento presencial, a Loja no Funchal manter-se-ia, sendo reforçado o atendimento com mais uma pessoa. Por fim, a empresa disponibilizou à DSC, contactos privilegiados da empresa, com o propósito de agilizar o tratamento e resolução das reclamações”, assegurou.

Entre as situações resolvidas nos últimos meses, informa que “de acordo com a informação prestada por parte de alguns consumidores, a Galp efectuou acertos na facturação, emitiu notas de crédito, promoveu contactos com vista a informar da existência de linhas de atendimento gratuitas (seja para comunicação das leituras - 800 500 212, seja para apoio ao cliente - 800 200 200). No que respeita à localização (em sistema) dos consumidores da RAM, foram corrigidos erros resultantes da migração de dados e, relativamente à dificuldade de interpretação das facturas, o prestador de serviços informou que estaria a elaborar um documento explicativo da factura para ser divulgado”, algo que ainda não chegou às caixas de correio, pelo menos a todas.

“Apesar deste ‘feedback’ positivo por parte dos consumidores, que reflecte a grande percentagem de reclamações com um desfecho satisfatório, ainda subsistem alguns aspectos por melhorar (nomeadamente, ao nível dos ciclos de facturação e de acertos pendentes), relativamente aos quais a Galp tem mostrado disponibilidade em resolver, cumprindo, desse modo, os compromissos firmados na reunião”, conclui, num acto de boa-fé.