

RELATÓRIO QUALIDADE DE SERVIÇO

2023



REPSOL

Índice

1.	Repsol Portuguesa – Eletricidade e Gás.....	3
2.	Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço	4
3.	Serviço de Atendimento ao Cliente	5
3.1	Atendimento Telefónico.....	5
3.2	Atendimento Telefónico Comercial.....	6
3.3	Comunicações de leituras	7
3.3.1	Atendimento telefónico para comunicações de leituras	7
3.3.2	Outros meios de atendimento para comunicações de leituras	7
3.4	Atendimento Telefónico em Call Centers (DL 134/2009).....	8
3.5	Pedidos de Informação por escrito	9
4.	Reclamações.....	10
5.	Outros	11
5.1	Visitas Combinadas	11
5.2	Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	11
5.2.1	Pedidos de Interrupção de Fornecimento imputável ao cliente	11
5.2.2	Pedidos de Restabelecimento de Energia comunicados ao ORD	12
5.3	Clientes com necessidades especiais.....	12
5.4	Clientes prioritários	13
6.	Compensações	13
6.1	Compensações pagas em 2023	13
6.2	Compensações recebidas em 2023	14
7.	Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço.....	14

1. Repsol Portuguesa – Eletricidade e Gás

Somos uma empresa multienergia internacional, comprometida com a transição energética e o desenvolvimento de soluções eficientes e sustentáveis, capazes de satisfazer as necessidades dos nossos clientes. Em 2019, como prova do nosso comprometimento com a sustentabilidade do planeta e a transição energética, fomos a primeira empresa do setor a anunciar o objetivo de zero emissões líquidas de CO2 em 2050.

Somos uma das maiores empresas de Multienergia, líderes na Península Ibérica e com presença em toda a cadeia de valor: Exploração, Produção, transformação e comercialização de Petróleo e Gás, para além de promover e investir em novas formas de produção de energias sustentáveis.

O ano 2022 caracterizou-se pelo início da comercialização em Portugal de eletricidade para empresas, bem como eletricidade e

gás natural para os clientes domésticos.

O ano de 2023 foi para a Repsol, um ano de crescimento, descobrimento e conciliação do negócio, uma aprendizagem contínua para a equipa que esta encarregue por esta área de negócio sempre focada na melhoria da experiência do cliente.

Com a comercialização de eletricidade e gás natural, a Repsol expande a sua atividade como empresa de Multienergia, proporcionando uma oferta única e global, com uma aposta na digitalização dos processos e na melhoria da experiência dos Clientes.

Esta oferta espelha a vocação e ambição multienergética da companhia, que ambiciona ser o principal comercializador de multienergias da Península Ibérica.

2. Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço

A publicação do Relatório da Qualidade de Serviço de 2023, cumprimento ao disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço publicado pela ERSE, partilha os níveis do nosso desempenho em termos da qualidade de serviço comercial prestada aos nossos clientes e as ações realizadas para garantir a qualidade do serviço oferecida aos

nossos clientes e a melhoria continua de processos.

O ano de 2023 ficou marcado pelo aumento do preço da energia, que levou ao aumento de pedidos de informação/reclamações. Com este aumento de pedidos foi necessário aumentar a nossa equipa e formar todos os agentes para continuarmos a fornecer um serviço de qualidade aos nossos clientes.

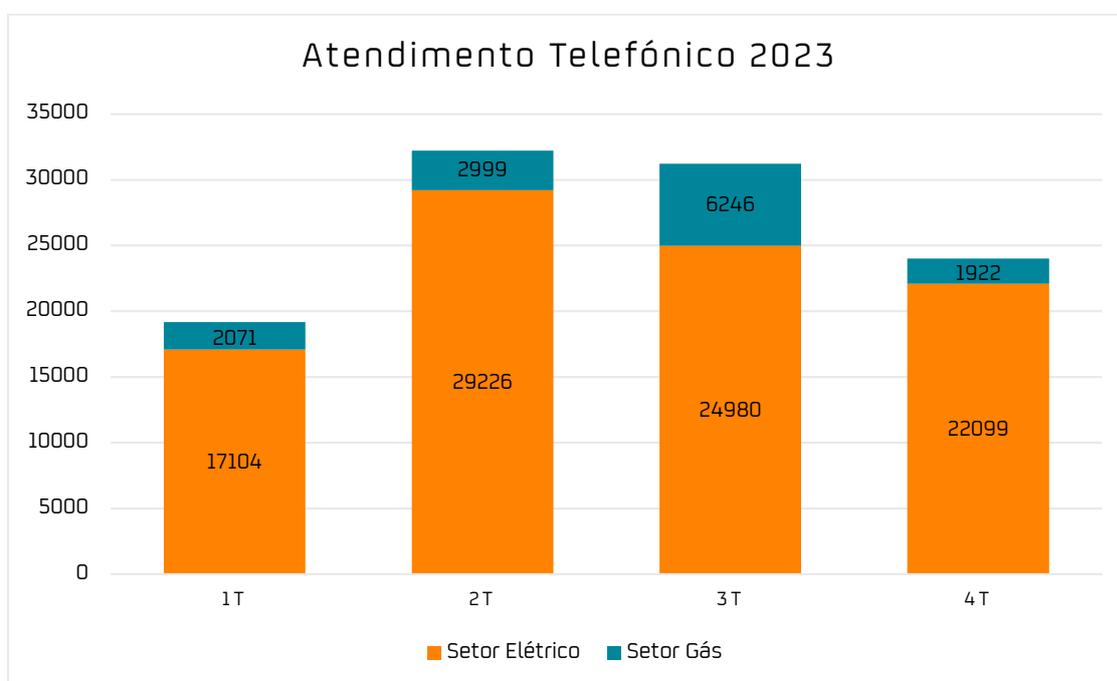
3. Serviço de Atendimento ao Cliente

A Repsol Portuguesa – Eletricidade e Gás não possui centros de atendimento presencial, disponibilizando aos seus clientes a possibilidade de contacto através de:

- **Atendimento Telefónico** através da linha 210 540 000 [chamada para a Rede Fixa Nacional] dias úteis das 9:00h às 20:00h
- **Atendimento por Escrito** – com recurso a formulário de contacto no Site da Repsol Portuguesa, através do Email: clientes_reygpt@repsol.com, no Portal de Clientes: <http://areacliente.repsol.pt> ou por carta.

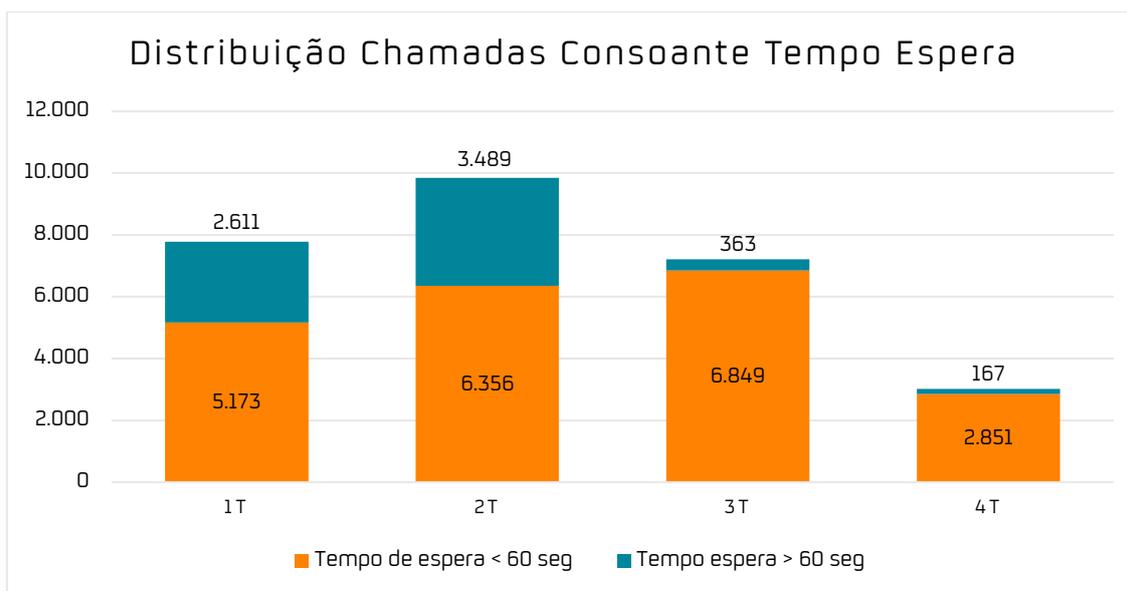
3.1 Atendimento Telefónico

No decorrer no Ano de 2023 recebemos 106.647 chamadas, das quais 87,3% [92.006] foram atendidas e 13,7% [14641] resultaram da desistência do Cliente. No quadro abaixo podemos ver distribuição das chamadas atendidas por trimestre, tendo em conta o setor:

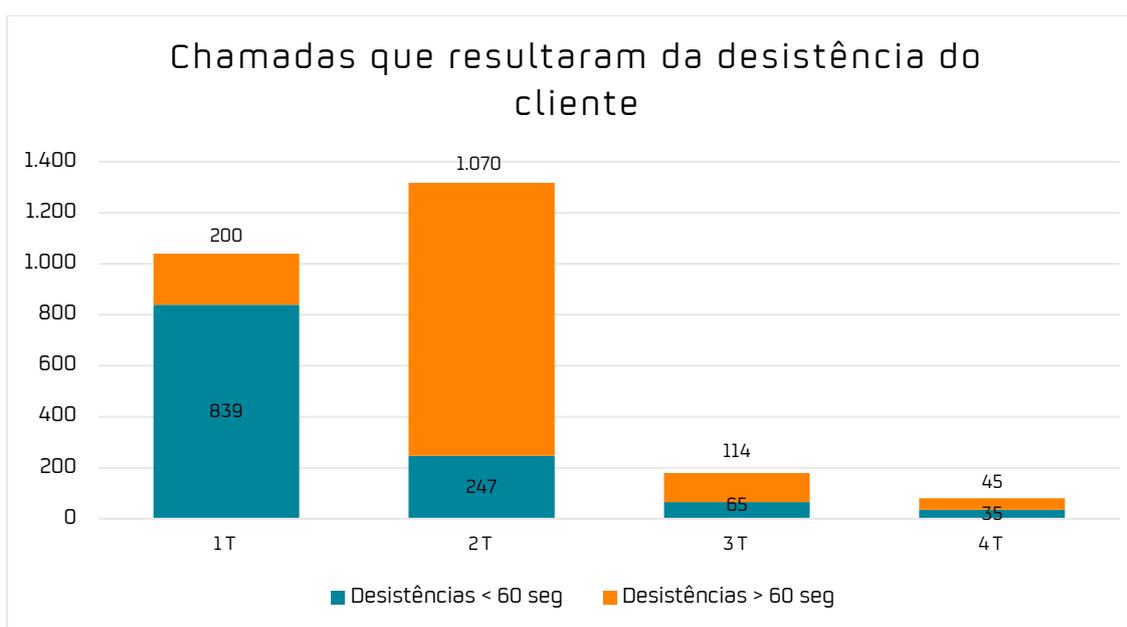


3.2 Atendimento Telefônico Comercial

No ano de 2023 recebemos 30.474 chamadas de âmbito comercial, das quais 69,7% [21.229] foram atendidas em menos de 60 segundos e 21,8% [6.630] foram atendidas em mais de 60 segundos. No quadro abaixo podemos ver distribuição das chamadas atendidas de âmbito comercial consoante o tempo de espera:



No que diz respeito às desistências em chamadas de âmbito comercial, registamos um total de 2.615 que resultaram da desistência do Cliente. No quadro abaixo podemos ver distribuição das chamadas atendidas ficaram distribuídas da seguinte forma:

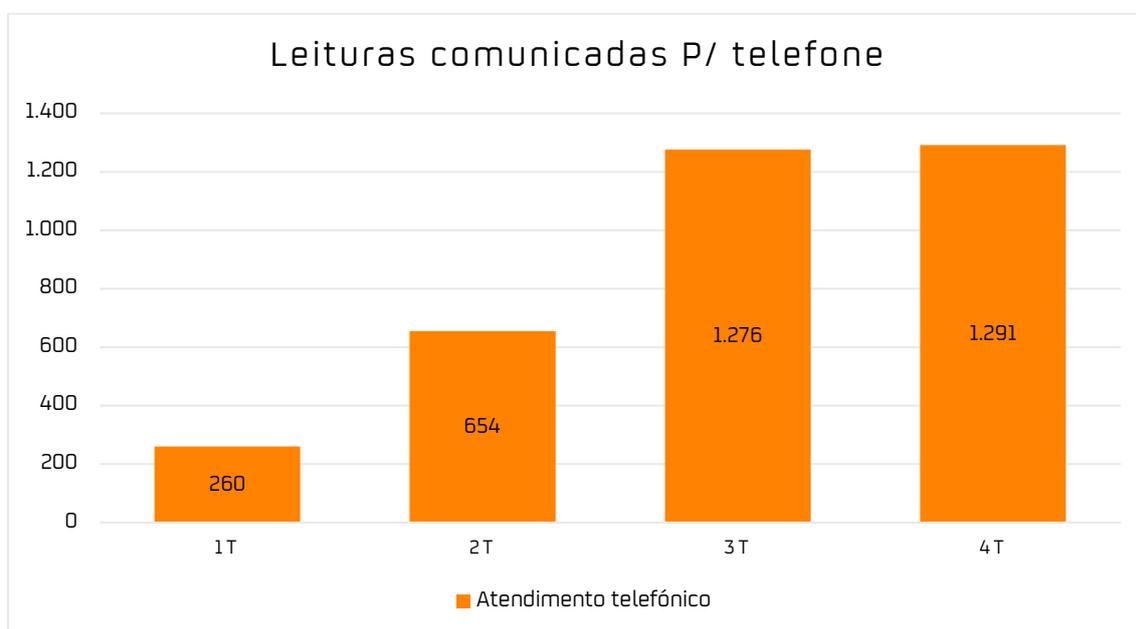


Uma vez que o Atendimento telefónico é dos nossos principais canais de contacto com o cliente, temos vindo a recrutar e a formar, de forma contínua, a nossa equipa de atendimento ao Cliente, procurando a melhoria contínua dos níveis de atendimento.

3.3 Comunicações de leituras

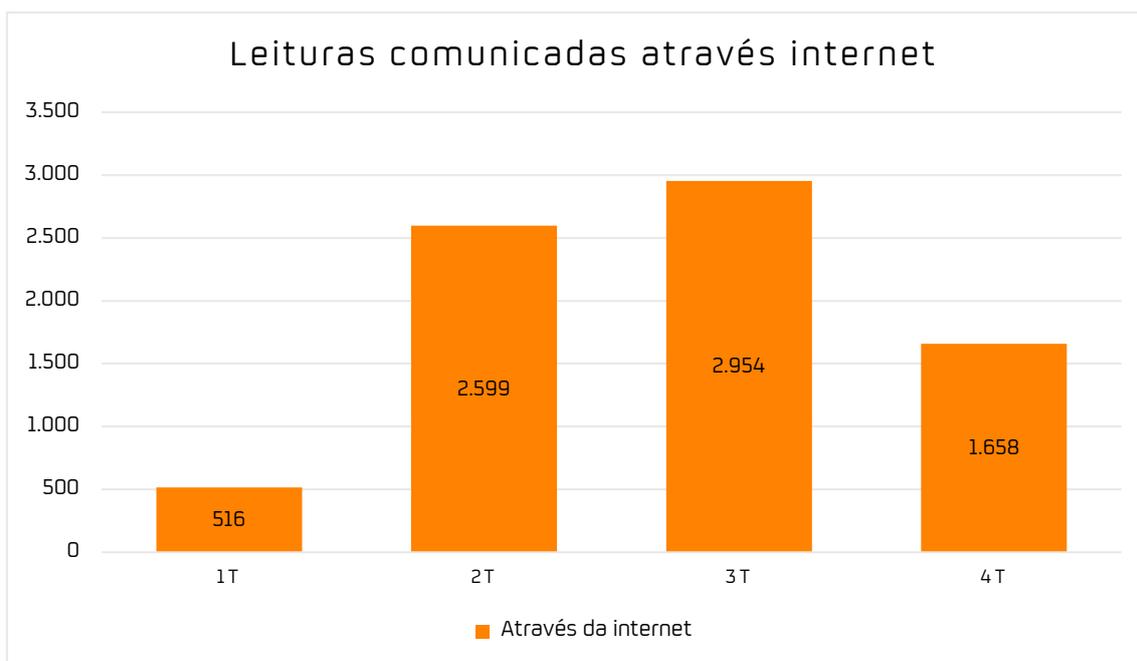
3.3.1 Atendimento telefónico para comunicações de leituras

No ano de 2023, atendemos 3.441 chamadas para comunicação de leituras. No quadro abaixo podemos ver distribuição das chamadas ficaram distribuídas da seguinte forma:



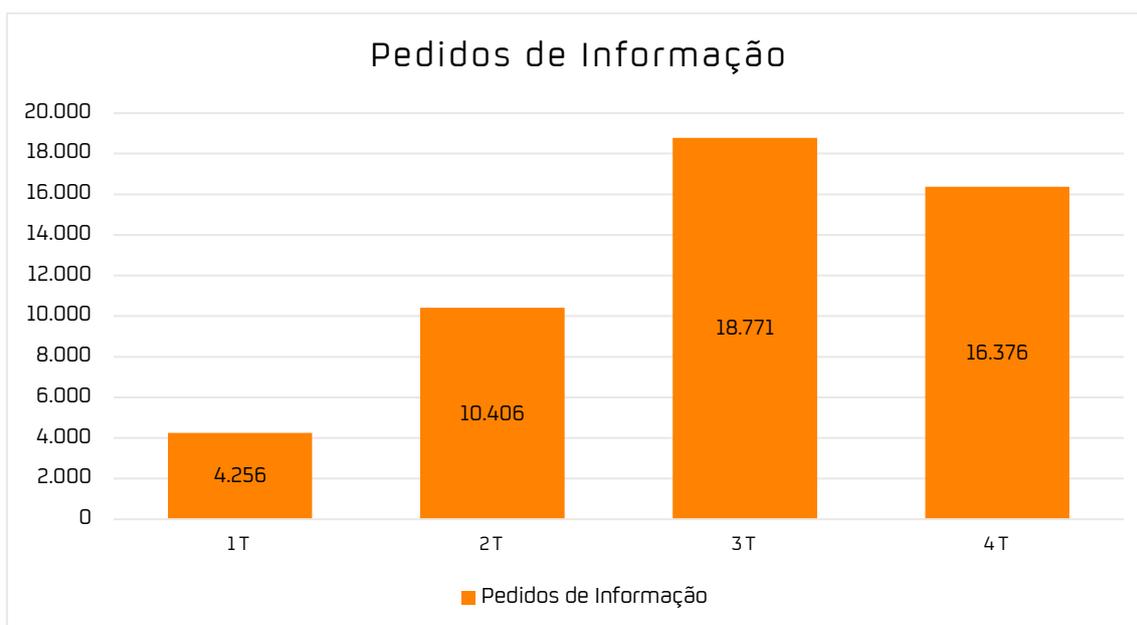
3.3.2 Outros meios de atendimento para comunicações de leituras

Além das leituras comunicadas por telefone, em 2023, recebemos via internet 7.727 leituras como podemos observar no gráfico seguinte:

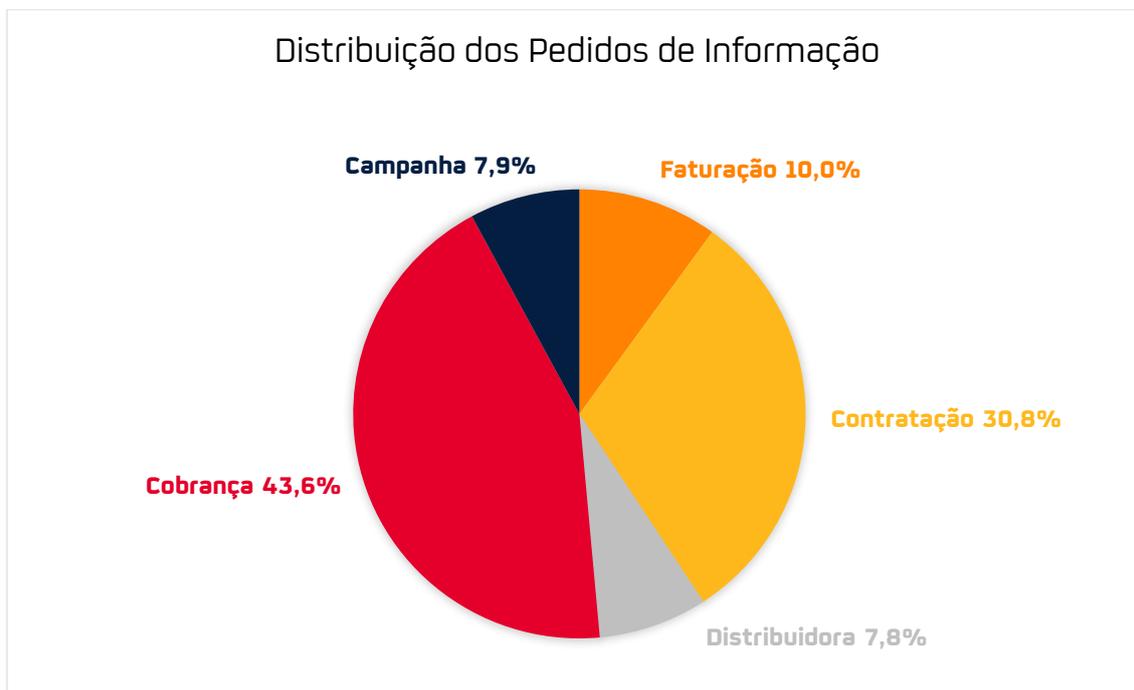


1.4 Atendimento Telefônico em Call Centers [DL 134/2009]

Em 2023 recebemos [Call Center] 49.809 pedidos de informação, os quais tiveram a seguinte distribuição:

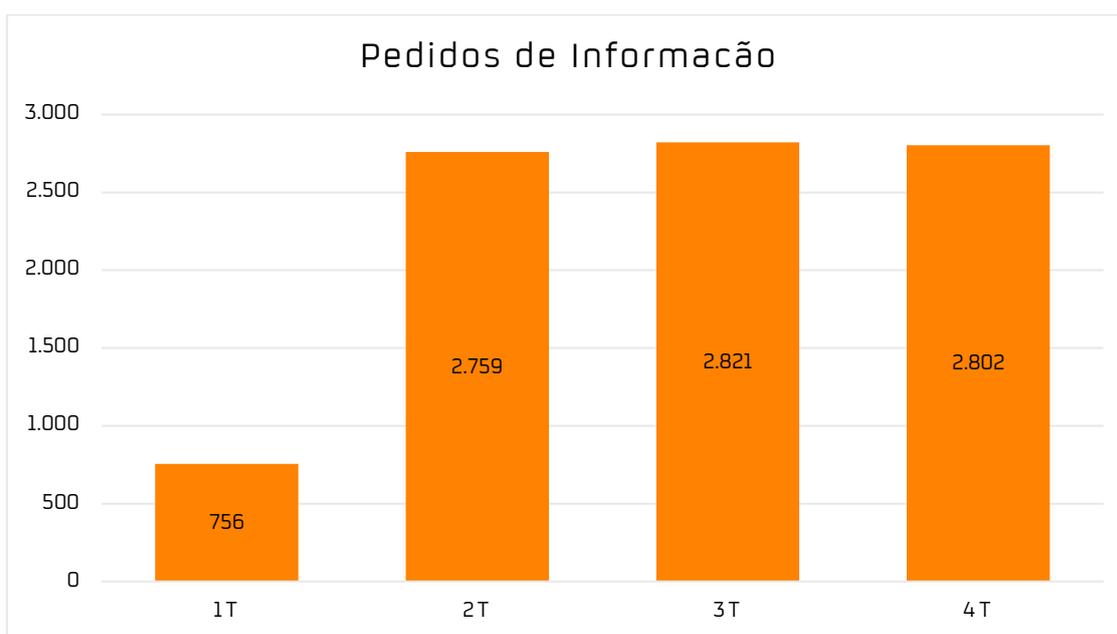


Na sequência dos pedidos de informação recebidos podemos ver no gráfico seguinte, qual a distribuição de acordo com o tema abordado:

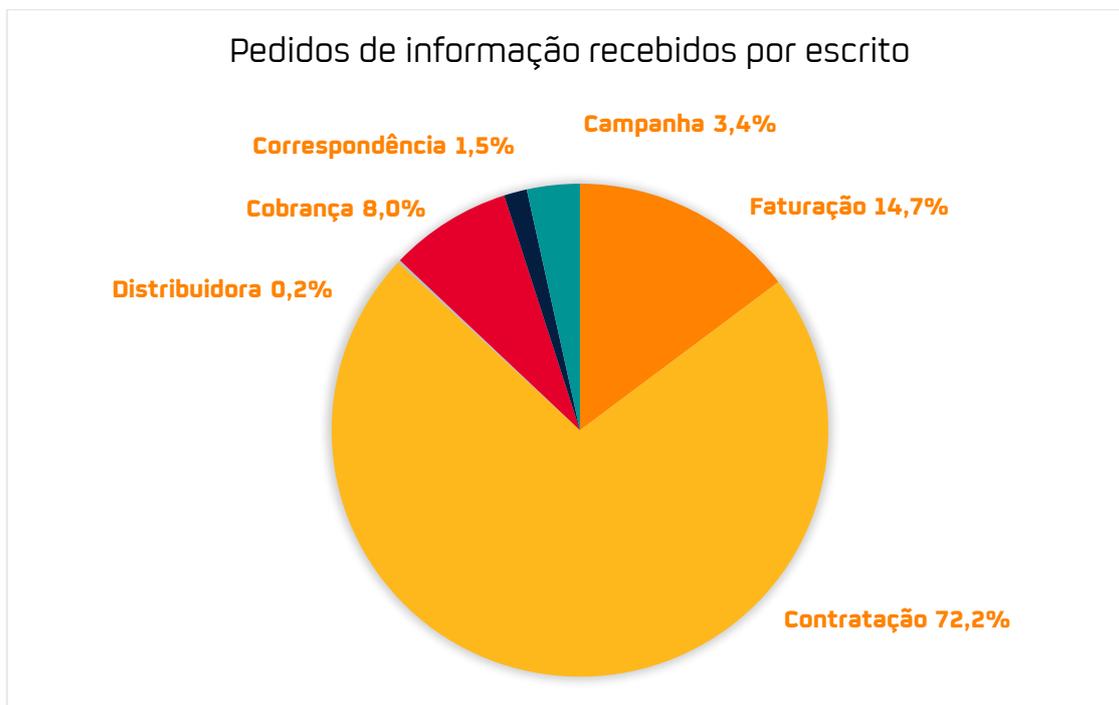


3.5 Pedidos de Informação por escrito

Em 2023 recebemos, por escrito, 9.138 pedidos de informação, os quais tiveram a seguinte distribuição:

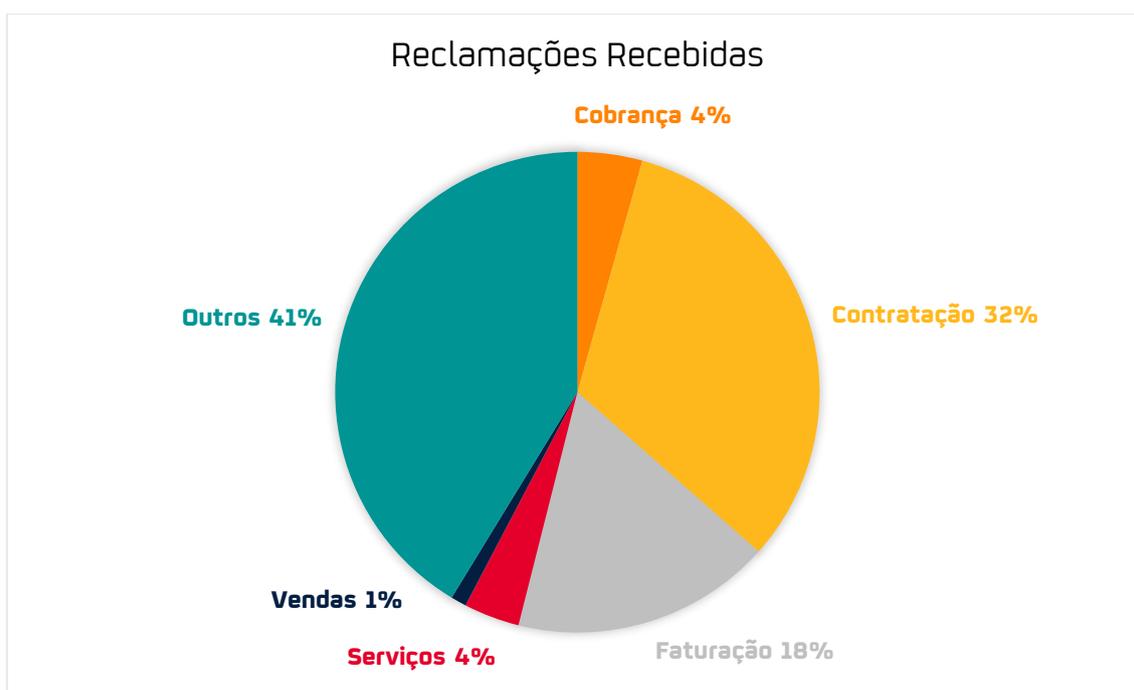


Na sequência dos pedidos de informação por escrito recebidos podemos ver no gráfico seguinte, qual a distribuição de acordo com o tema abordado:



4. Reclamações

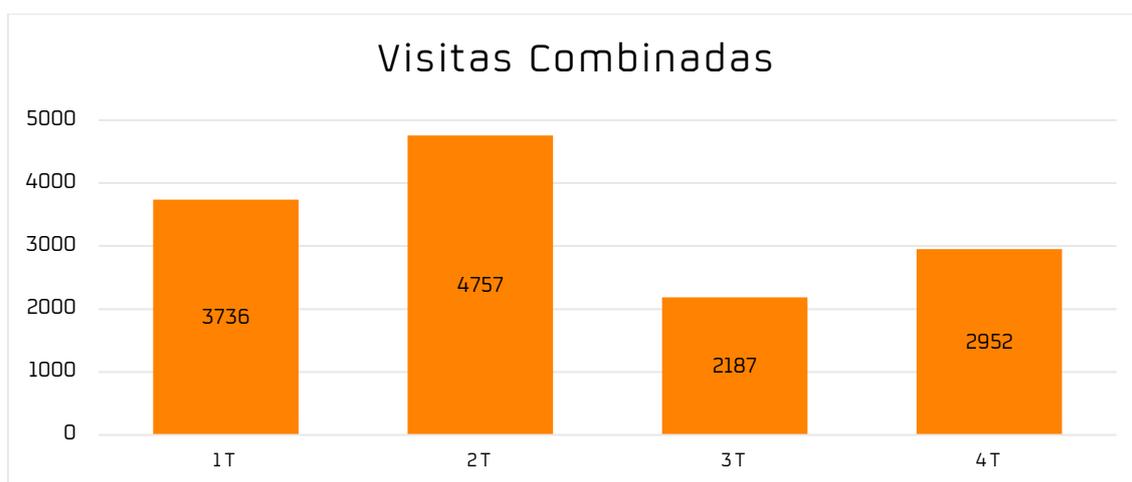
Em 2023 a Repsol Portuguesa Eletricidade e Gás recebeu 1.341 reclamações as quais se dividem pelas seguintes tipologias:



5. Outros

5.1 Visitas Combinadas

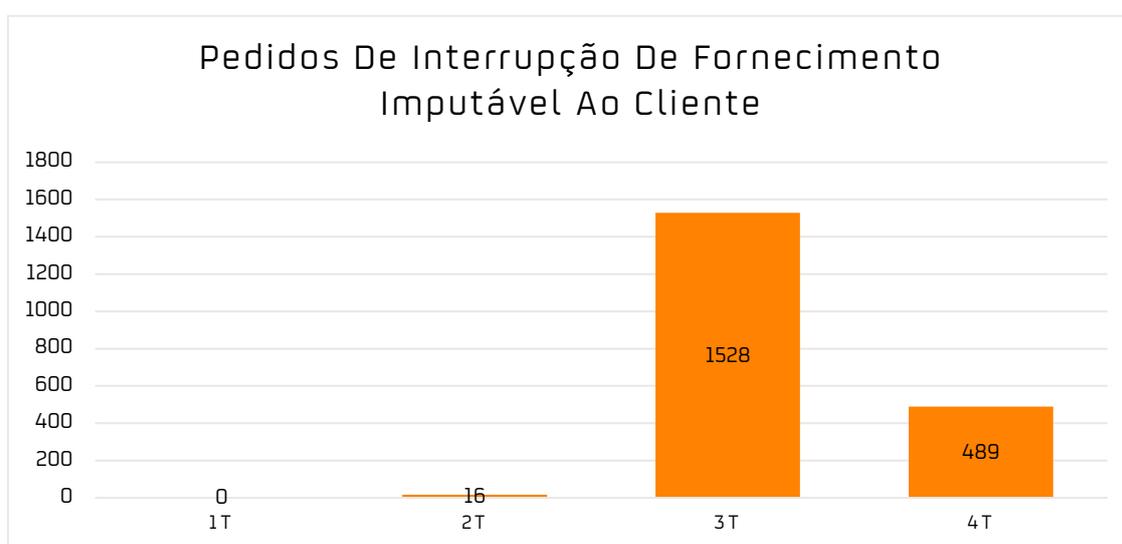
Em 2022 foram agendadas um total de 13.632 visitas combinadas divididas da seguinte forma por trimestre:



5.2 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

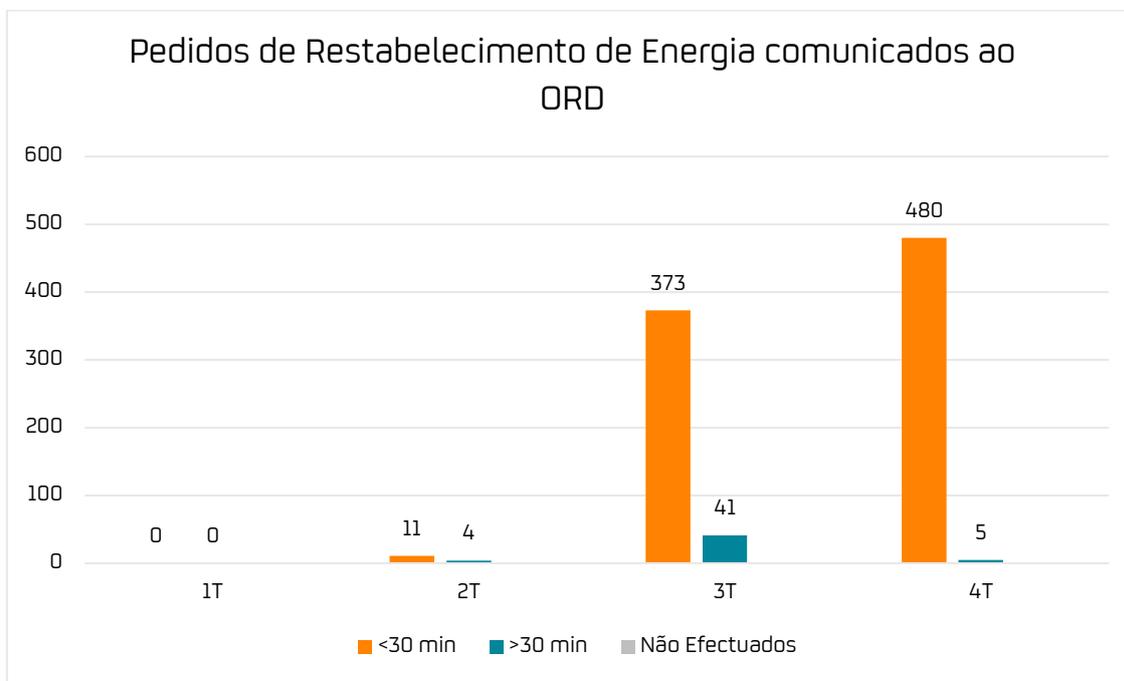
5.2.1 Pedidos de Interrupção de Fornecimento imputável ao cliente

No ano de 2023, registamos 2033 pedidos de interrupção de fornecimento, divididas da seguinte forma por trimestre:



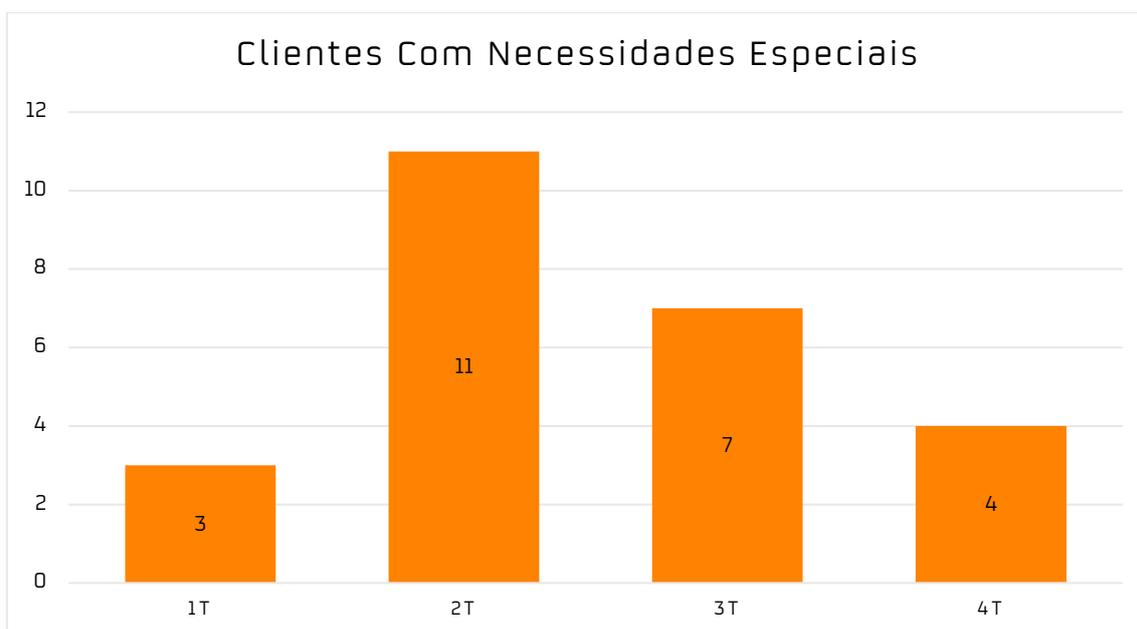
5.2.2 Pedidos de Restabelecimento de Energia comunicados ao ORD

No ano de 2023, registamos 914 pedidos de restabelecimento de energia, não efetuados e realizados em tempo inferior/superior a 30min, divididos da seguinte forma por trimestre:



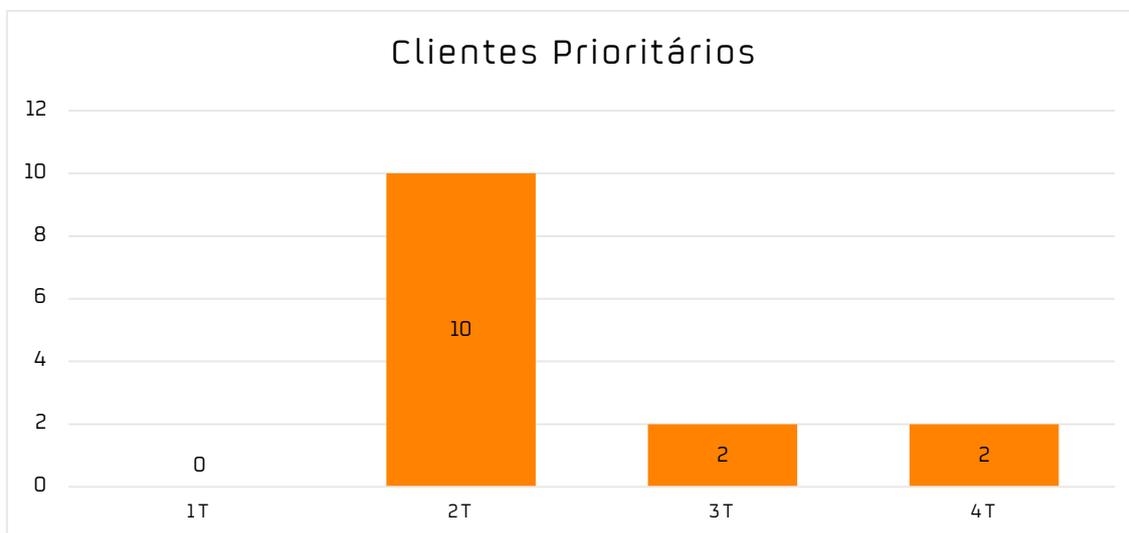
5.3 Clientes com necessidades especiais

No ano de 2023, registamos 25 clientes com necessidades especiais, divididos da seguinte forma por trimestre:



5.4 Clientes prioritários

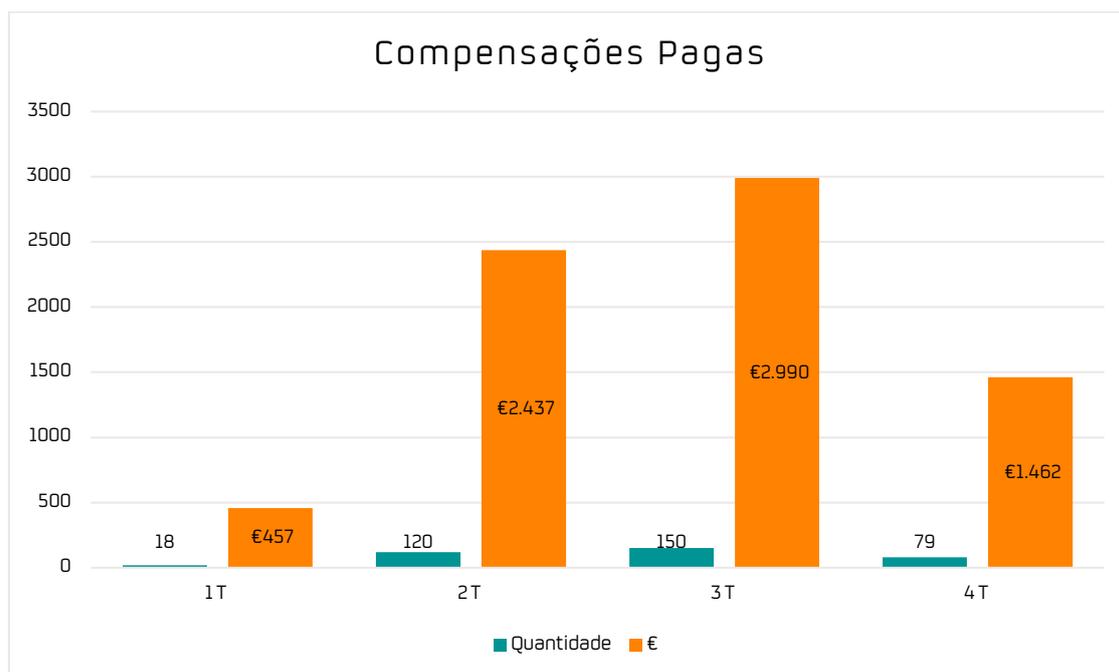
No ano de 2023, registamos 14 clientes prioritários, divididos da seguinte forma por trimestre:



6. Compensações

6.1. Compensações pagas em 2023

Em 2023, foram pagas 369 compensações, divididas da seguinte forma por trimestre:



6.2. Compensações recebidas em 2023

Sem registos em 2023

7. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço

O ano 2023 a Repsol deu continuidade à comercialização em Portugal de eletricidade para empresas, bem como eletricidade e gás natural para os clientes domésticos, atingindo uma carteira de 35.000 clientes.

Continuamos a trabalhar com o objetivo de melhoria da experiência Cliente procuramos apostar na formação continua das nossas equipas, para assim aumentar a capacidade de resposta, esclarecimento ou resolução de situações colocadas pelos nossos Clientes, ao mesmo tempo a aposta na digitalização e simplificação de processos.

Queremos estabelecer com os nossos Clientes uma relação de confiança; a comunicação e a transparência são pilares dessa relação de confiança.



REPSOL

210 540 000
clientes_reygpt@repsol.com