

Relatório Qualidade de Serviço 2022



**TODA A
SUA ENERGIA**

Eletricidade 100% renovável.



REPSOL



INDICE

1. Repsol Portuguesa – Eletricidade e Gás
2. Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço
3. Serviço de Atendimento ao Cliente
 - 3.1 Atendimento Telefónico
 - 3.2 Atendimento Telefónico Comercial
 - 3.3 Comunicações de leituras
 - 3.3.1 Atendimento telefónico para comunicações de leituras
 - 3.3.2 Outros meios de atendimento para comunicações de leituras
 - 3.4 Atendimento Telefónico em Call Centers [DL 134/2009]
 - 3.5 Pedidos de Informação em Call Centers [DL 134/2009]
 - 3.6 Pedidos de Informação por escrito
4. Reclamações
5. Outros
 - 5.1 Visitas Combinadas
 - 5.2 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente
 - 5.3 Clientes com necessidades especiais
 - 5.4 Clientes prioritários
6. Compensações
 - 6.1. Compensações pagas em 2021
 - 6.2. Compensações recebidas em 2022
7. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço



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.

A partir do mês de julho, clientes residenciais começaram a usufruir de eletricidade 100% renovável, num plano, competitivo e com vantagens de multienergia obtendo descontos imediatos nos abastecimentos nas mais de 500 Estações de Serviço Repsol e reembolsos em fatura, mediante associação do cartão virtual de Eletricidade e Gás à App Repsol Move.

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 2022, dando 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 acções realizadas para garantir a qualidade do serviço oferecida aos nossos clientes e a melhoria contínua de processos.

O ano de 2002 marcou o início da nossa atividade em Portugal, e outros factos a salientar foi a entrada em vigor do Mecanismo Ibérico 33/2022 e posteriormente a medida de redução do IVA do fornecimento de eletricidade, a partir do dia 1 de outubro de 2022, com impactos na faturação a clientes finais.



3. Serviço de Atendimento ao Cliente

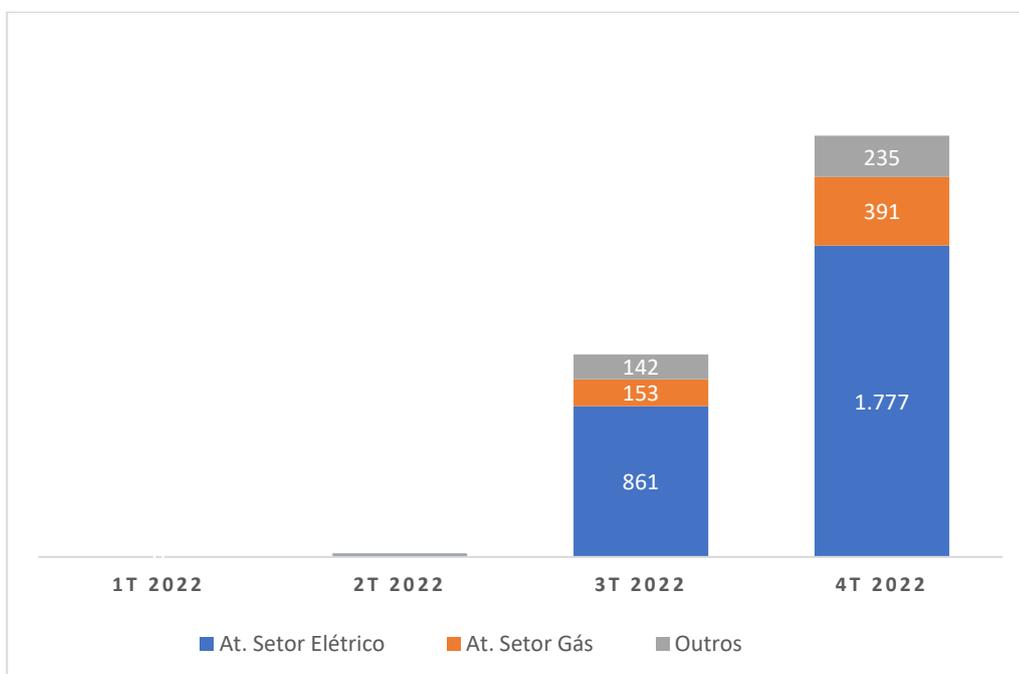
A Repsol Portuguesa – Eletricidade e Gás não possui centros de atendimento presencial, disponibilizando aos seus clientes a possibilidade de contacto através de:

- **Atendimento Telefónico** através da linha 214 540 000 [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 2022 recebemos 3.647 chamadas, das quais 98,2% [3.580] foram atendidas e 1,7% [62] resultaram da desistência do Cliente. No quadro abaixo podemos ver distribuição das chamadas atendidas por categoria:

Atendimento Telefónico 2022 - Trimestre

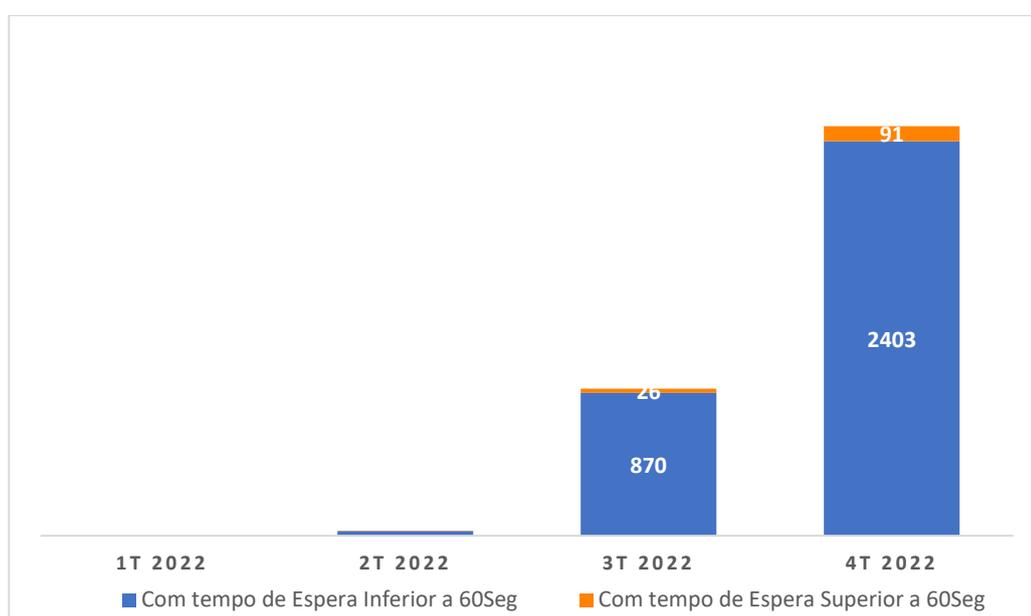




3.2 Atendimento Telefónico Comercial

No ano de 2022 recebemos 3.489 chamadas de âmbito comercial, das quais 94,6% [3.301] foram atendidas em menos de 60 segundos e 3,4% [119] foram atendidas em mas de 60 segundos. No que diz respeito às desistências, por parte do cliente registamos um total de 69 desistências. No quadro abaixo podemos ver distribuição das chamadas atendidas ficaram distribuídas da seguinte forma:

Atendimento Telefónico Comercial 2022 – Trimestre



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

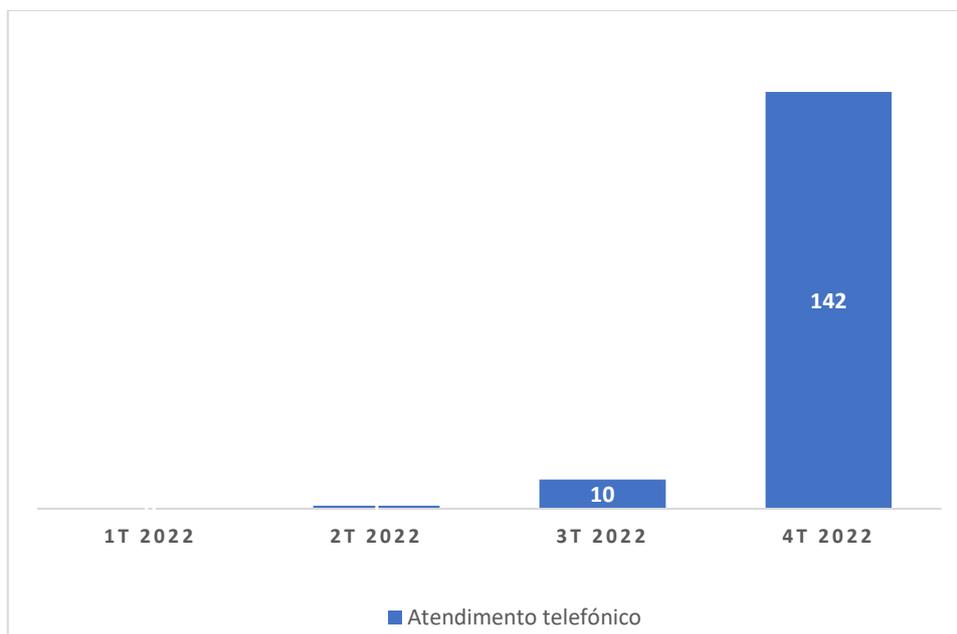
3.3 Comunicações de leituras

3.3.1 Atendimento telefónico para comunicações de leituras

No ano de 2022, atendemos 153 chamadas para comunicação de leituras. No quadro abaixo podemos ver distribuição das chamadas ficaram distribuídas da seguinte forma:



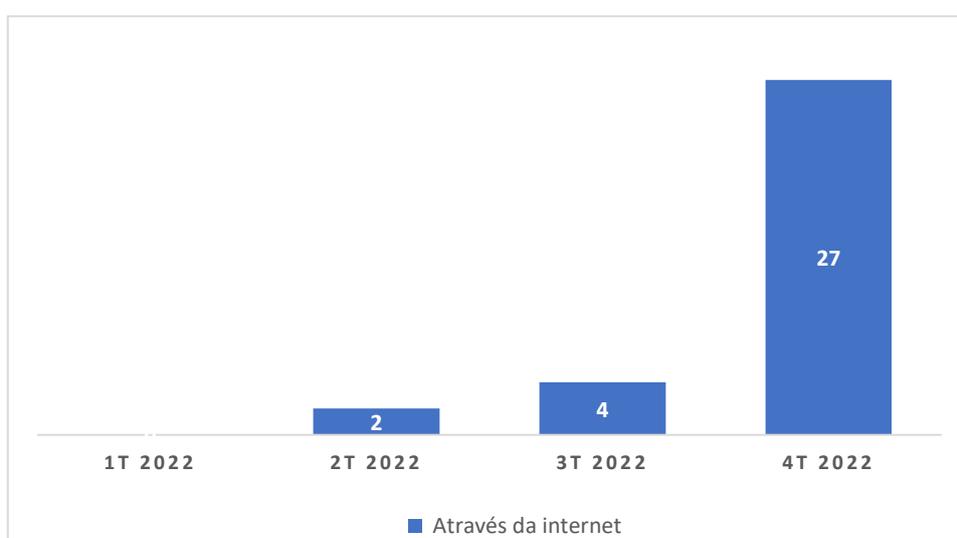
Leituras Comunicadas P/ Telefone 2022 – Trimestre



3.3.2 Outros meios de atendimento para comunicações de leituras

Além das leituras comunicadas por telefone, em 2022, recebemos via internet 33 leituras como podemos observar no gráfico seguinte:

Leituras Comunicadas P/ Telefone 2022 – Trimestre





3.4 Atendimento Telefónico em Call Centers [DL 134/2009]

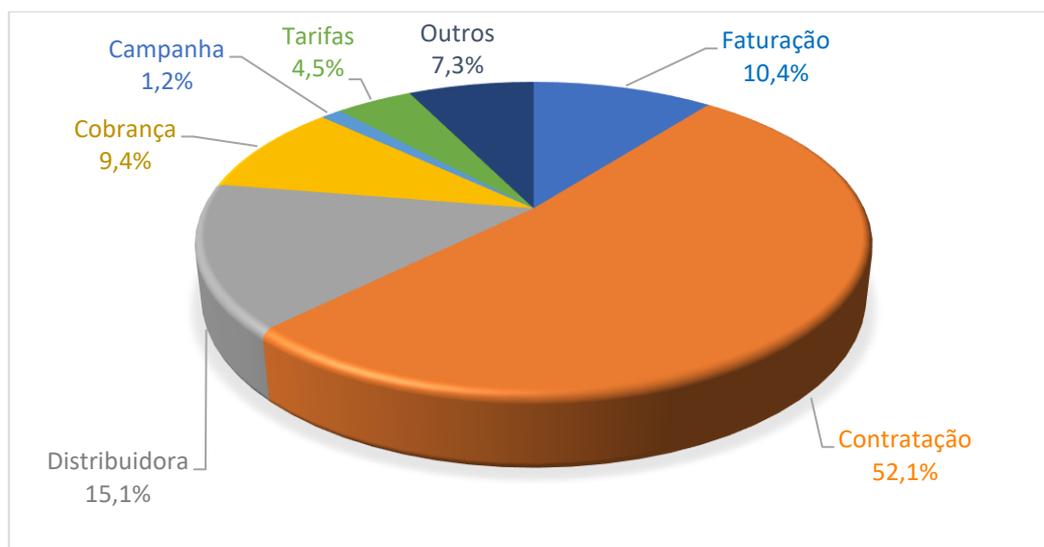
Em 2022 recebemos [Call Center] 3.504 pedidos de informação, os quais tiveram a seguinte distribuição:

Pedidos de Informação [Call Center] 2022



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

Distribuição de temas Abordados nos Pedidos de Informação 2022

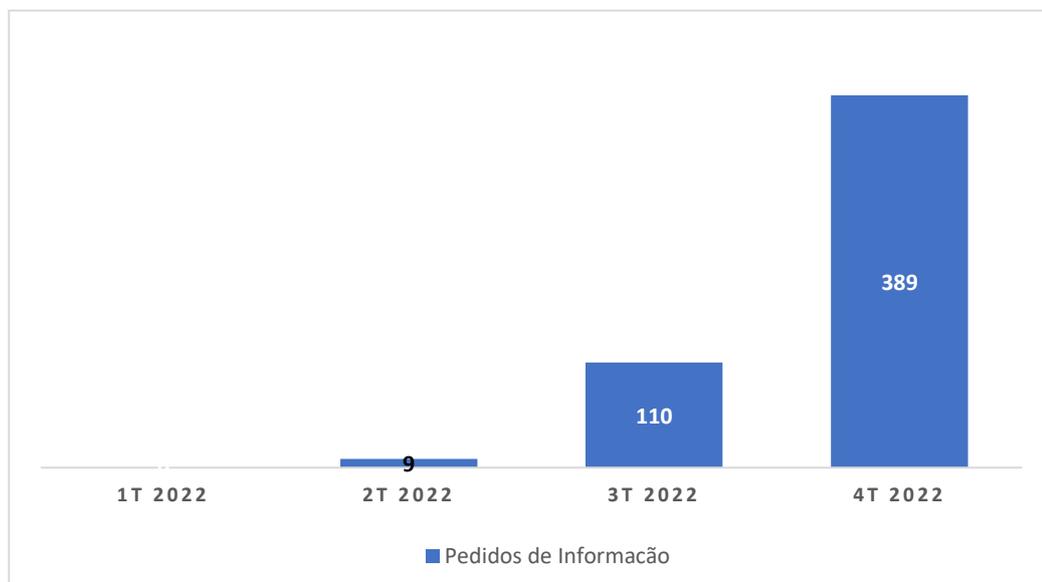




3.5 Pedidos de Informação por escrito

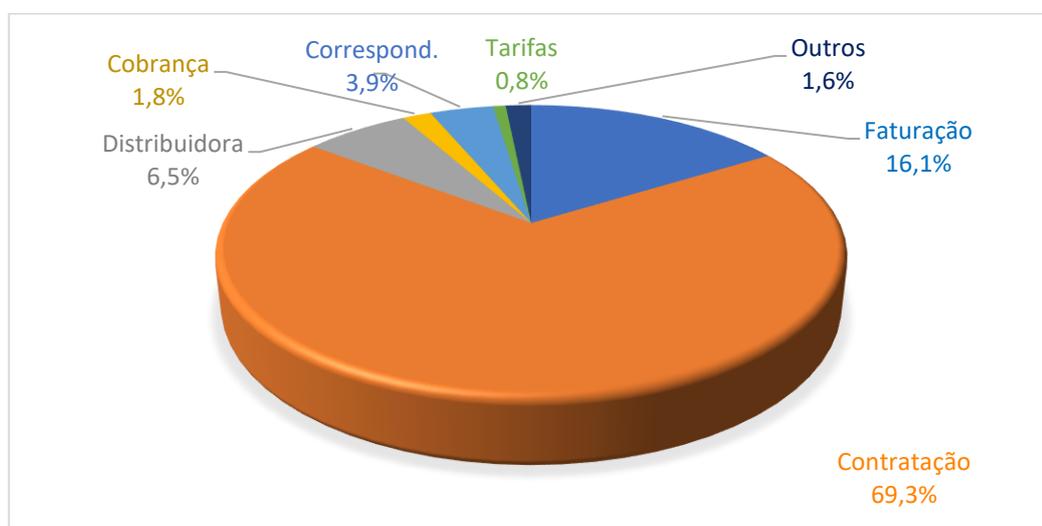
Em 2022 recebemos, por escrito, 508 pedidos de informação, os quais tiveram a seguinte distribuição:

Pedidos de Informação por Escrito - 2022



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

Distribuição de temas Abordados nos Pedidos de Informação Escritos 2022

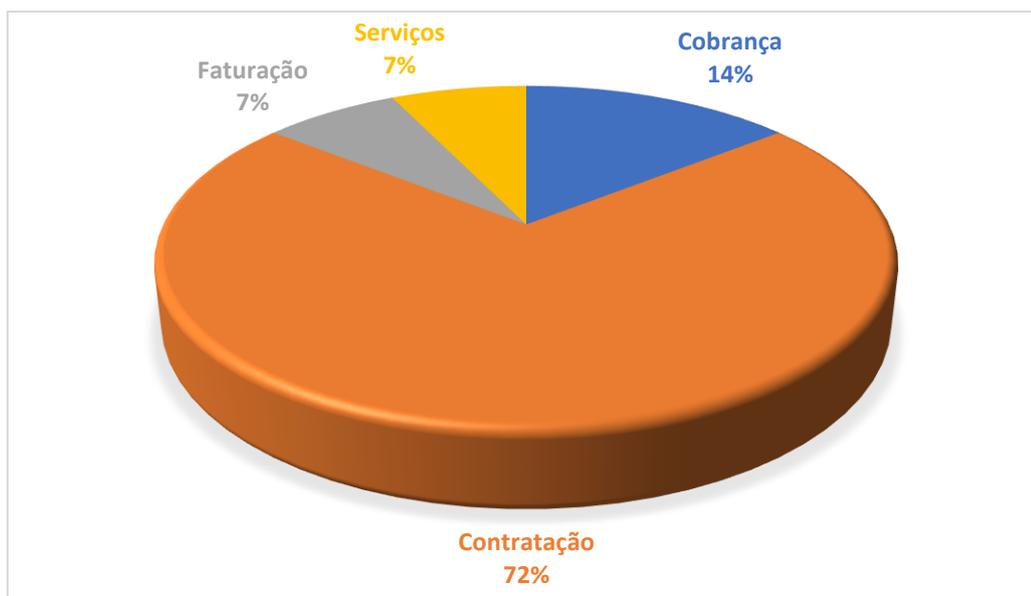




4. Reclamações

Em 2022 a Repsol Portuguesa Eletricidade e Gás recebeu 14 reclamações as quais se dividem pelas seguintes tipologias:

Número de reclamações por tipologia em 2022



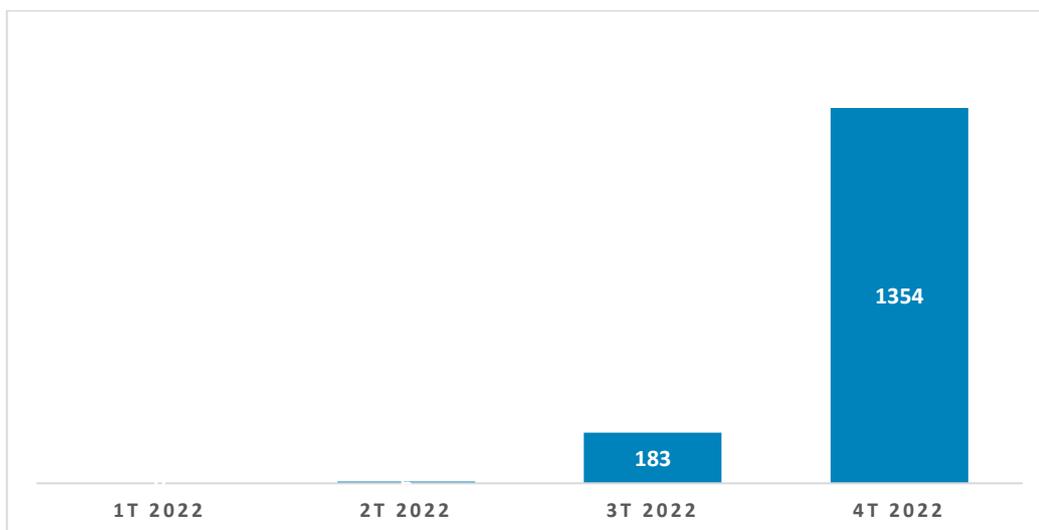
5. Outros

5.1 Visitas Combinadas

Em 2022 foram agendadas um total de 1.543 visitas combinadas divididas da seguinte forma por trimestre:



Número de visitas combinadas agendadas em 2022



5.2 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Em 2022 não registamos interrupções de fornecimento

5.3 Clientes com necessidades especiais

Sem registo em 2022.

5.4 Clientes prioritários

Sem registo em 2022

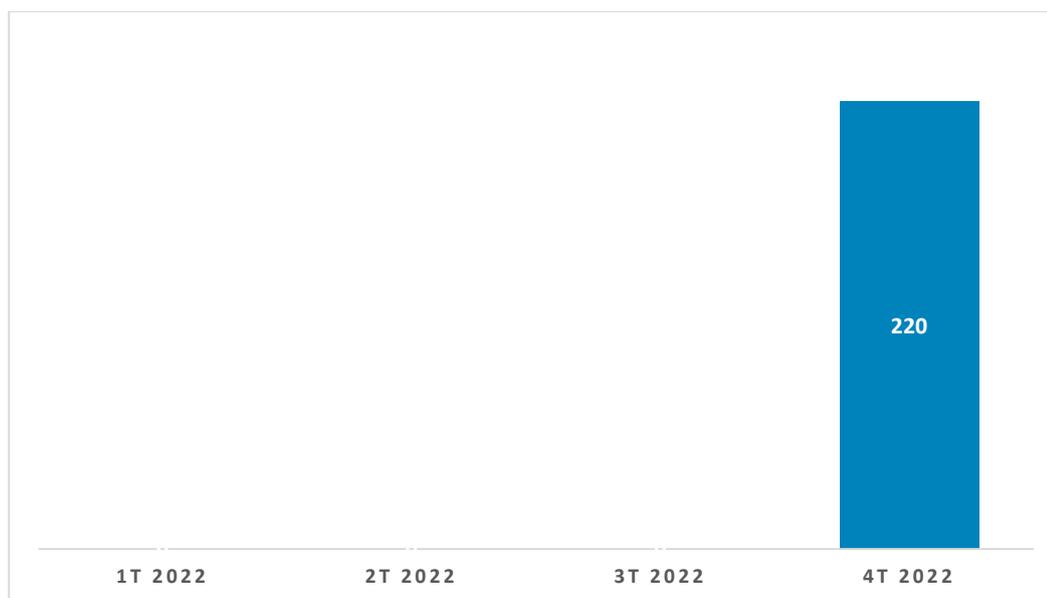
6. Compensações

6.1. Compensações pagas em 2022

Em 2022, foram pagas 11 compensações, divididas da seguinte forma por trimestre:



Soma dos Montantes Pagos em Compensações 2022 (€)



6.2. Compensações recebidas em 2022

Sem registos em 2022

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

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.

De forma a melhorar a experiência Cliente procuramos apostar na formação continua das nossas equipas, para assim aumentar a capacidade de resposta, escalrecimento 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