

Relatório de Qualidade de Serviço

2025

1. Repsol portuguesa - Eletricidade e Gás.....	4
2. Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço	6
3. Serviço de Atendimento ao Cliente	8
3.1. Atendimento Telefónico.....	8
3.2. Atendimento Telefónico Comercial	9
3.3. Comunicação de leituras	10
3.3.1. Atendimento Telefónico para Comunicação de Leituras	10
3.3.2. Outros meios de Atendimento para Comunicações de Leituras	10
3.4. Atendimento Telefónico Comercial	11
3.5. Pedidos de Informação por escrito.....	12
4. Reclamações	14
5. Outros.....	16
5.1. Visitas Combinadas	16
5.2. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.....	16
5.3. Clientes com Necessidades Especiais.....	17
5.4. Clientes Prioritários	17
6. Compensações.....	19
6.1. Compensações pagas em 2025.....	19

1. Repsol Portuguesa - Eletricidade e Gás

1. Repsol portuguesa - Eletricidade e Gás

Somos uma empresa multienergia internacional, comprometida com a transição energética e com o desenvolvimento de soluções inovadoras, eficientes e sustentáveis, capazes de responder às crescentes e diversificadas necessidades dos nossos clientes. O negócio de Clientes manteve a sua trajetória de crescimento sustentável, com o objetivo de oferecer, em Espanha e Portugal, uma proposta integrada que acompanhe os utilizadores na mobilidade, no consumo doméstico e no contexto empresarial, consolidando-nos como o seu fornecedor de energia de referência.

Em 2025, a Repsol reforçou significativamente a sua base de clientes de eletricidade e gás, com um crescimento superior a 500.000 clientes, ultrapassando a marca dos 3 milhões na Península Ibérica.

Este crescimento ocorre num contexto energético marcado por fatores críticos, como a aceleração da descarbonização, o reforço das políticas europeias de transição energética, o aumento da eletrificação dos consumos, a volatilidade dos mercados energéticos e a crescente procura por soluções digitais e personalizadas.

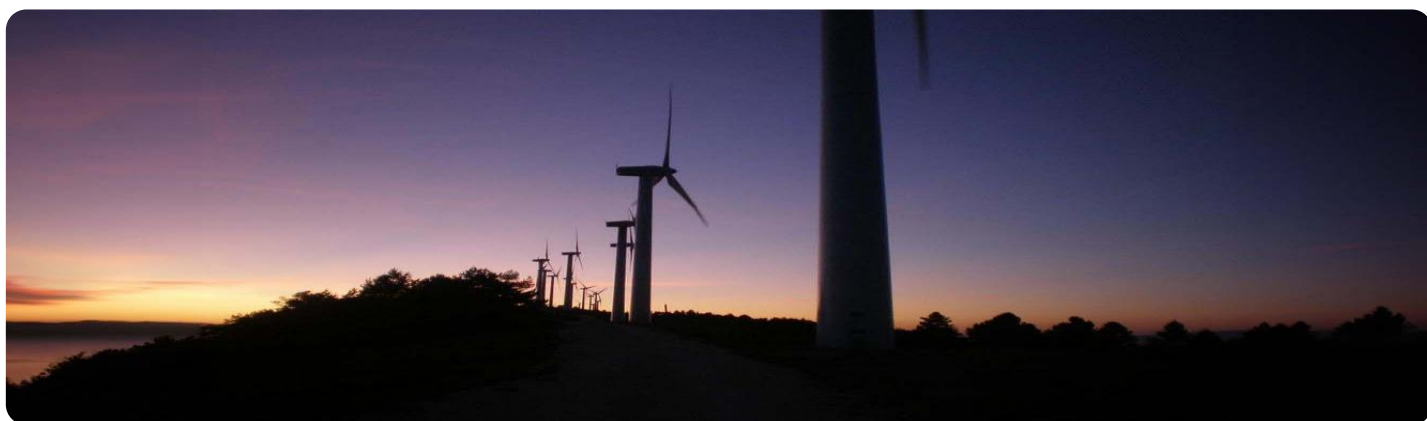
Com a comercialização de eletricidade e gás natural, a Repsol continua a expandir o seu posicionamento como empresa multienergia, oferecendo uma proposta de valor única e global. Esta abordagem assenta numa forte aposta na digitalização dos processos, na otimização da experiência do cliente e na criação de soluções integradas que simplificam a gestão energética.

Em maio de 2025, a Repsol lançou a aplicação My Repsol, uma plataforma digital que permite a gestão centralizada de todos os serviços da marca — desde eletricidade e gás até ao abastecimento de combustíveis e à mobilidade elétrica. Esta solução proporciona uma experiência mais integrada, intuitiva e eficiente, reforçando a conveniência e a proximidade com o cliente. O My Repsol oferece ainda benefícios e vantagens exclusivas, alinhados com a estratégia de fidelização e com a criação de valor contínuo no ecossistema multienergia. Desta forma, a Repsol afirma-se como um agente ativo na transformação do setor energético, promovendo soluções sustentáveis, digitais e centradas no cliente.

2. Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço

2. Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço

A publicação do Relatório da Qualidade de Serviço de 2025 cumpre o disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço, divulgado pela ERSE, apresentando de forma transparente os níveis de desempenho alcançados na qualidade do serviço comercial prestado aos clientes. Este relatório evidencia, igualmente, as principais iniciativas e ações desenvolvidas para assegurar elevados padrões de qualidade, bem como o compromisso contínuo com a otimização de processos e a melhoria da experiência do cliente.



3. Serviço de Atendimento ao Cliente

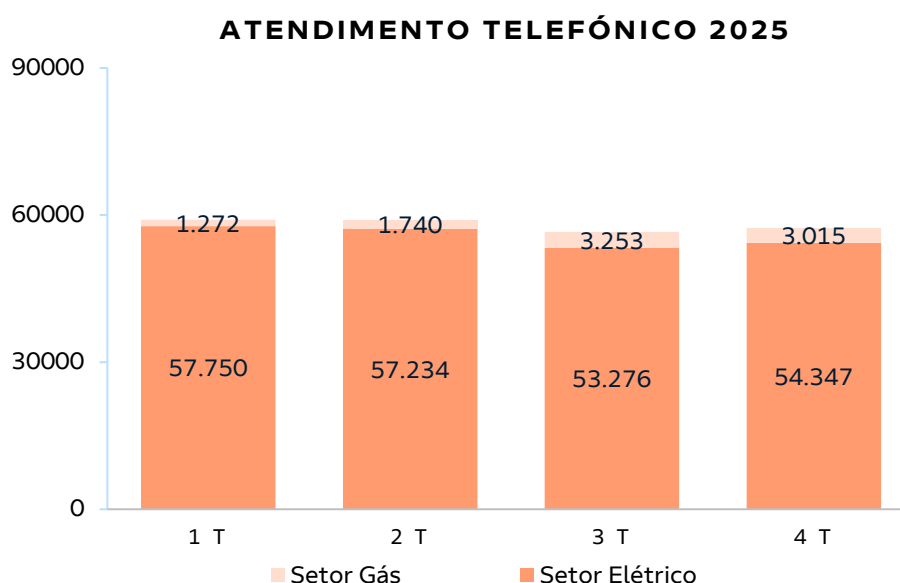
3. Serviço de Atendimento ao Cliente

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** através do Email: clientes_reygpt@repsol.com, através da Área de Cliente do [My Repsol](#) e por carta.

3.1. Atendimento Telefónico

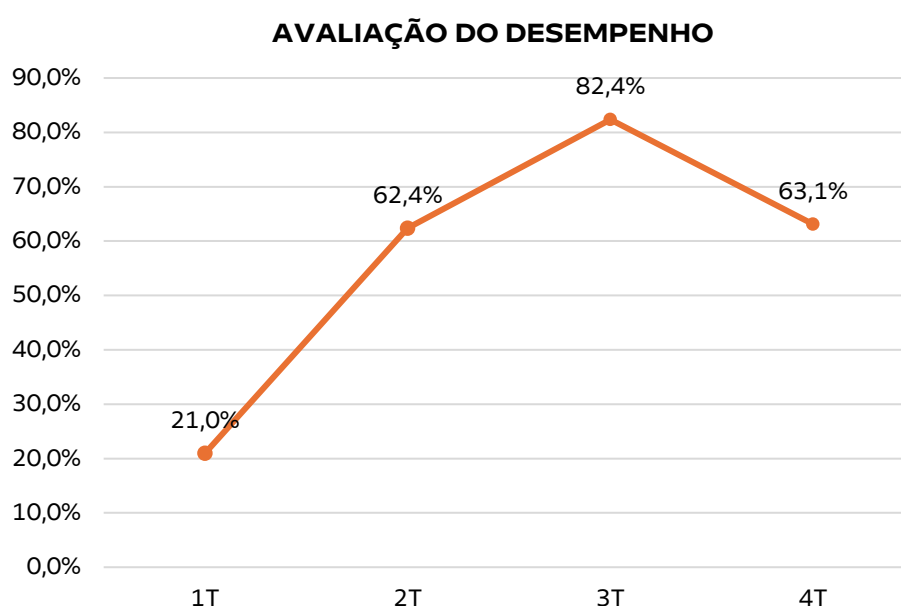
No decorrer no Ano de 2025 recebemos 282.503 chamadas, das quais 82% (231.887) foram atendidas e 18% (50.616) resultaram da desistência do Cliente. No quadro abaixo podemos ver distribuição das chamadas atendidas por trimestre, tendo em conta o setor:



3.2. Atendimento Telefónico Comercial

No ano de 2025 recebemos 231.887 chamadas de âmbito comercial, das quais 62,5% (144.878) foram atendidas em menos de 60 segundos e 37,5% (87.009) foram atendidas em mais de 60 segundos.

No que diz respeito às desistências em chamadas de âmbito comercial, registamos um total de 50.616 que resultaram da desistência do Cliente.



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 continua, a nossa equipa de atendimento ao Cliente, procurando a melhoria continua dos níveis de atendimento.

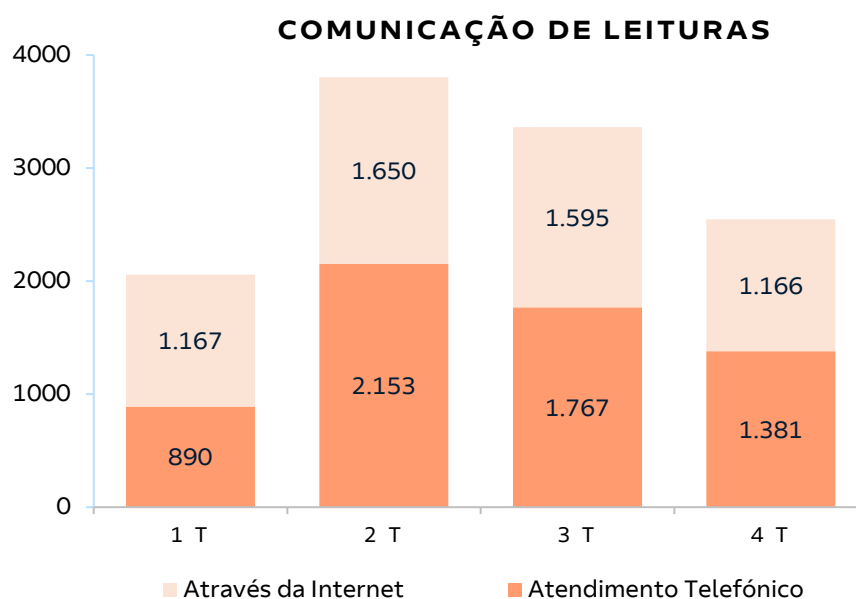
3.3. Comunicação de leituras

3.3.1. Atendimento Telefónico para Comunicação de Leituras

No ano de 2025, atendemos 6.191 chamadas para comunicação de leituras. No gráfico abaixo podemos ver a distribuição das chamadas.

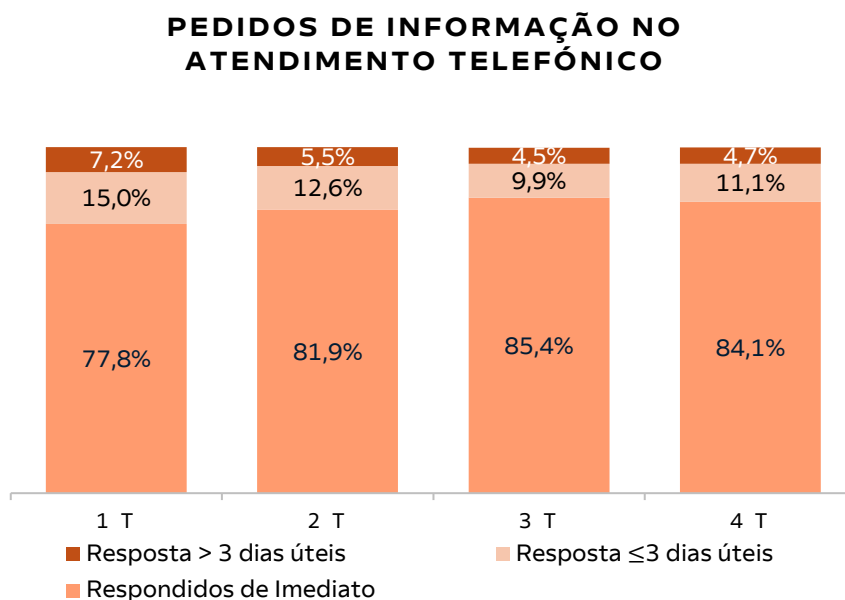
3.3.2. Outros meios de Atendimento para Comunicações de Leituras

Além das leituras comunicadas por telefone, em 2025, recebemos via internet 5.578 leituras como podemos observar no gráfico seguinte.



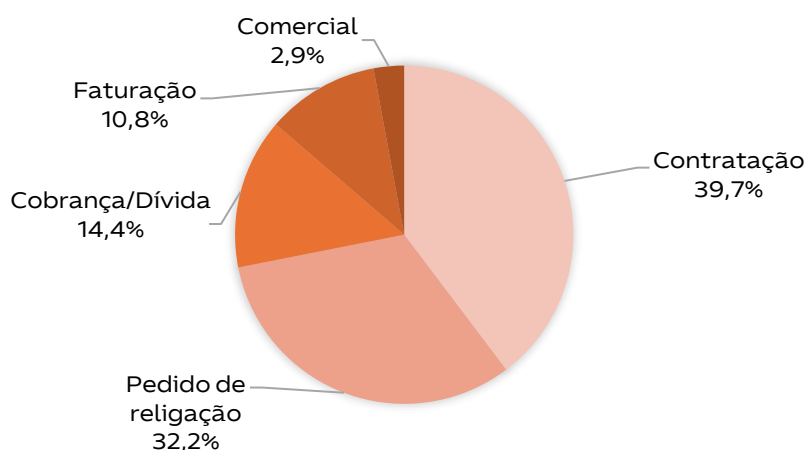
3.4. Atendimento Telefônico Comercial

Em 2025 recebemos (Call Center) 240.346 pedidos de informação, os quais tiveram a seguinte distribuição:



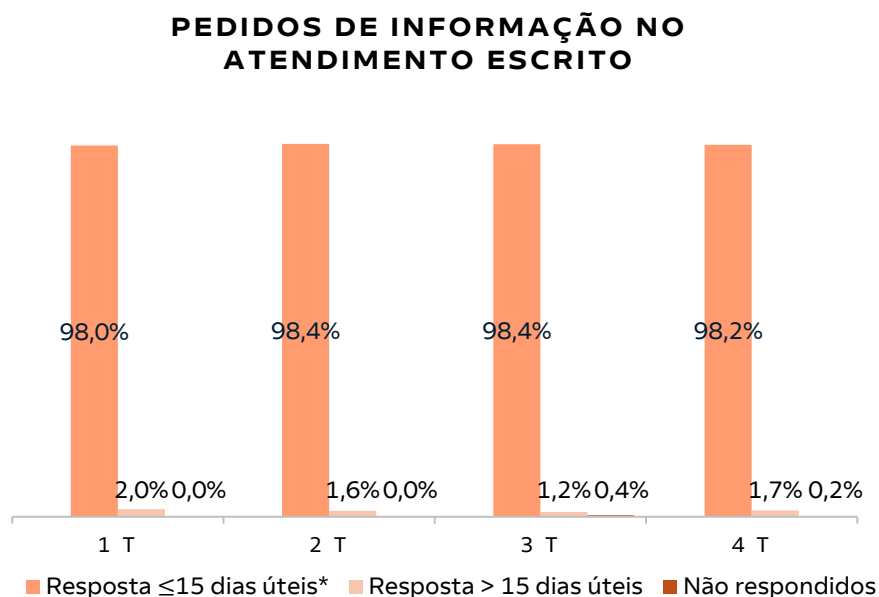
Na sequência dos pedidos de informação recebidos podemos ver no gráfico seguinte qual a distribuição de acordo com o tema abordado:

DISTRIBUIÇÃO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



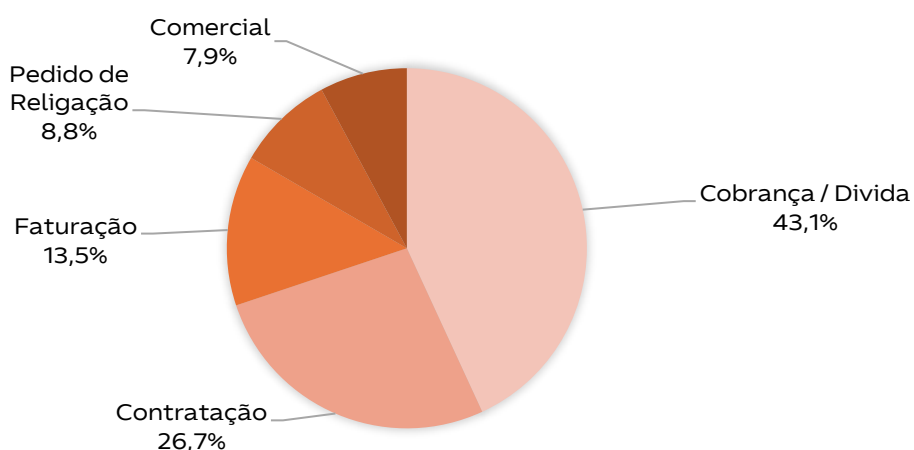
3.5. Pedidos de Informação por escrito

Em 2025 recebemos, por escrito, 76.858 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:

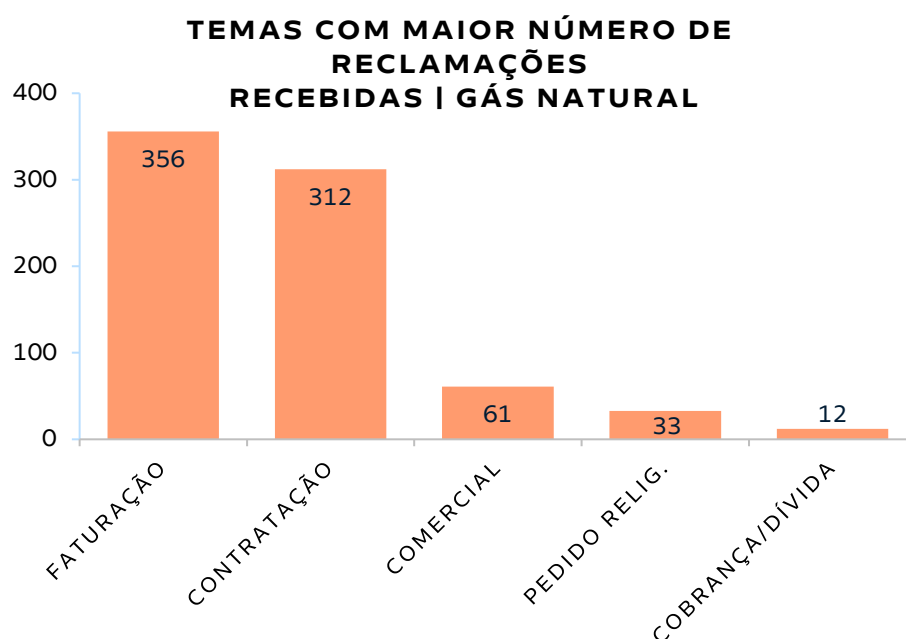
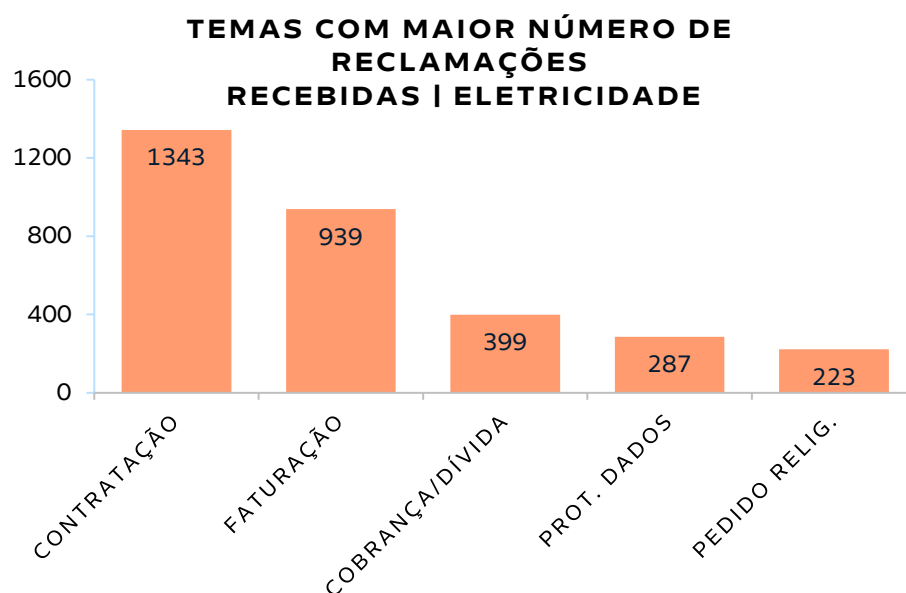
DISTRIBUIÇÃO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



4. Reclamações

4. Reclamações

Em 2025 a Repsol Portuguesa Eletricidade e Gás recebeu 3965 reclamações as quais se dividem pelas seguintes tipologias:



5. Outros

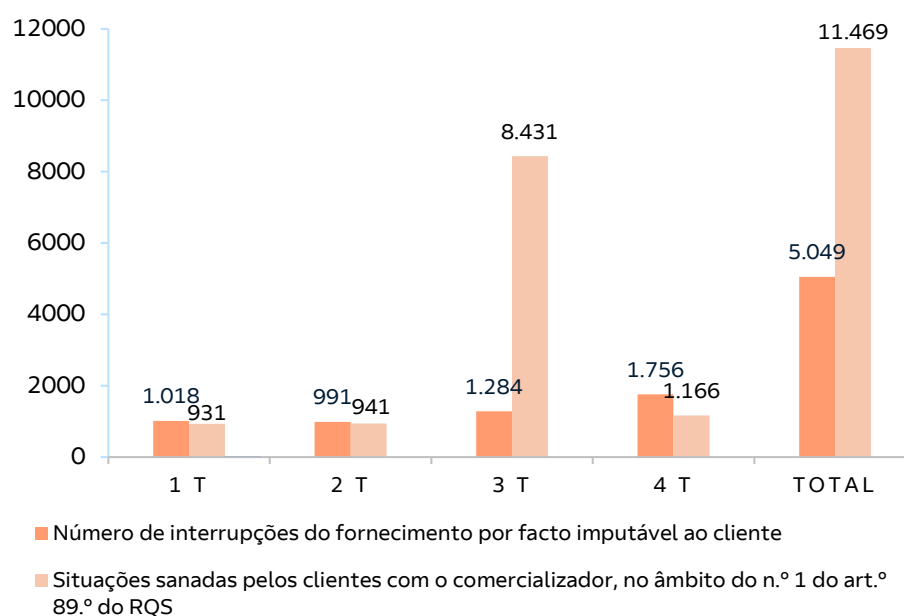
5. Outros

5.1. Visitas Combinadas

Em 2025 foram agendadas um total de 33.374 visitas combinadas divididas da seguinte forma por trimestre:

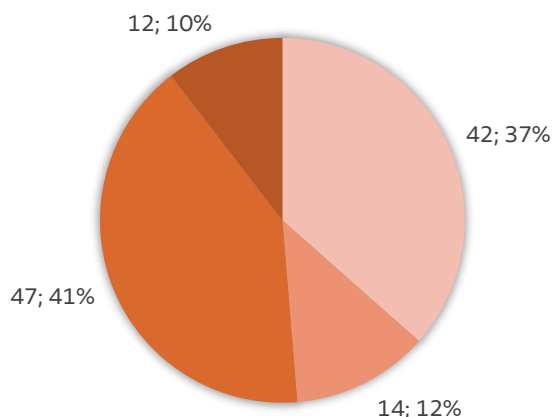


5.2. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente



5.3. Clientes com Necessidades Especiais

No ano de 2025, registámos 115 clientes com necessidades especiais, divididos da seguinte forma:



- 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
- (setor do GN) Clientes com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de GN ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações

5.4. Clientes Prioritários

No ano de 2025, registámos 87 clientes prioritários, divididos da seguinte forma:

Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados **17**

(setor elétrico) Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições **60**

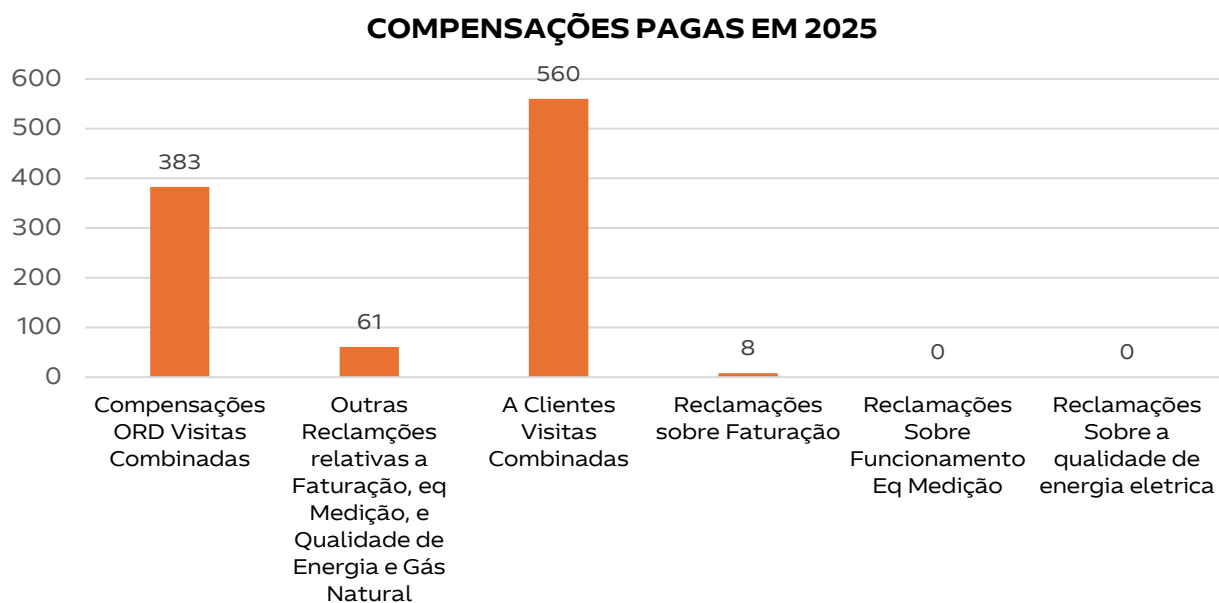
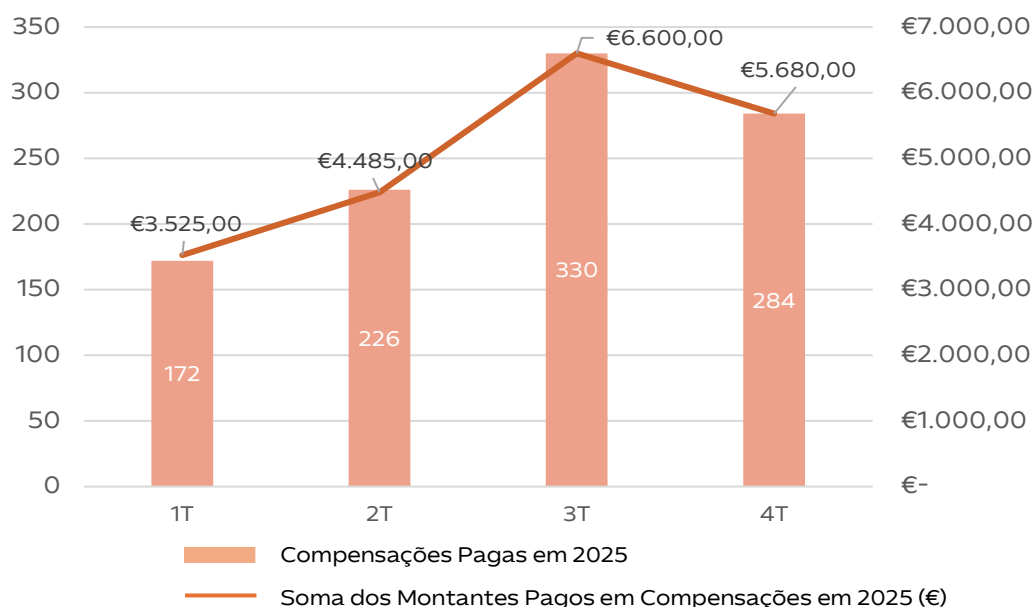
Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade **10**

6. Compensações

6. Compensações

6.1. Compensações pagas em 2025

Em 2025, foram pagas 1.012 compensações, divididas da seguinte forma:



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

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

No ano de 2025, a Repsol deu continuidade à sua atividade de comercialização de eletricidade para o segmento empresarial em Portugal, bem como de eletricidade e gás natural para clientes domésticos, alcançando uma carteira de 130.602 clientes.

Mantemos o foco na melhoria contínua da experiência do Cliente, apostando na formação contínua das nossas equipas, com o objetivo de reforçar a nossa capacidade de resposta, de esclarecimento e de resolução das solicitações apresentadas. Em paralelo, continuamos a investir na digitalização e na simplificação dos processos.

Procuramos estabelecer relações de confiança com os nossos Clientes, sendo a comunicação clara e transparente um dos pilares fundamentais dessa relação.

