

# Relatório de Qualidade de Serviço

2024

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Repsol portuguesa - Eletricidade e Gás.....</b>                                      | <b>4</b>  |
| <b>2. Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço .....</b>                            | <b>6</b>  |
| <b>3. Serviço de Atendimento ao Cliente .....</b>                                          | <b>8</b>  |
| 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        |
| <b>4. Reclamações .....</b>                                                                | <b>14</b> |
| <b>5. Outros.....</b>                                                                      | <b>16</b> |
| 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        |
| <b>6. Compensações.....</b>                                                                | <b>19</b> |
| 6.1. Compensações pagas em 2024.....                                                       | 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.

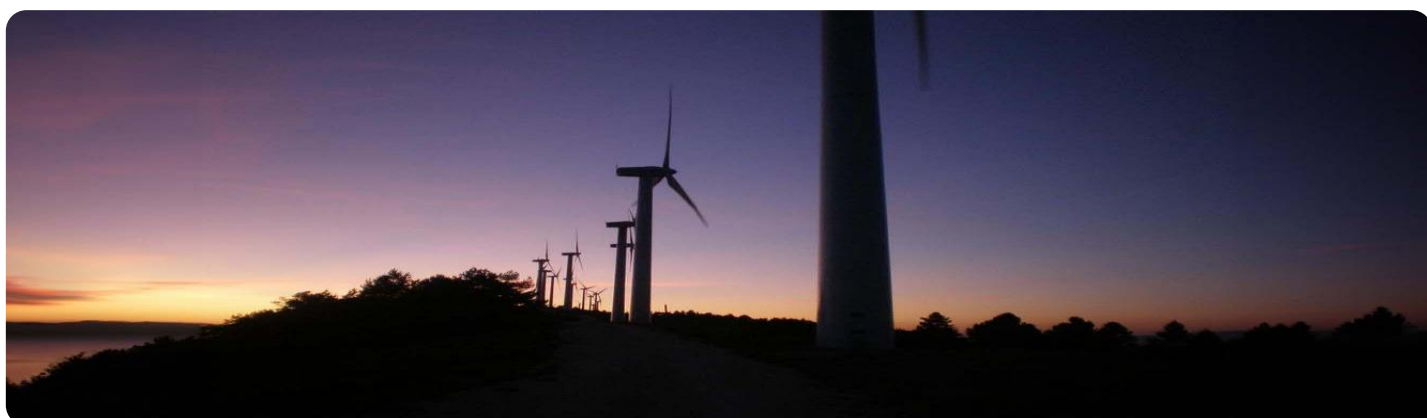
Em 2024, a Repsol aumentou o número de clientes de eletricidade e gás em Espanha e Portugal no último ano, atingindo 2,5 milhões no final de dezembro, um crescimento de 15% em relação ao final de 2023 (mais 330.000 clientes).

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.

## **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 2024 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**

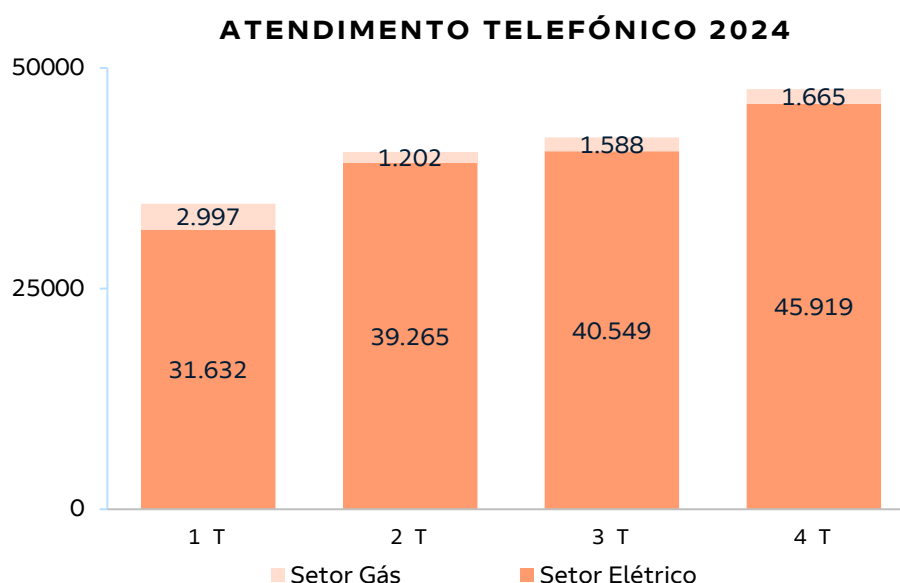
### 3. Serviço de Atendimento ao Cliente

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](mailto:clientes_reygpt@repsol.com), através da Área de Cliente e por carta.

#### 3.1. Atendimento Telefónico

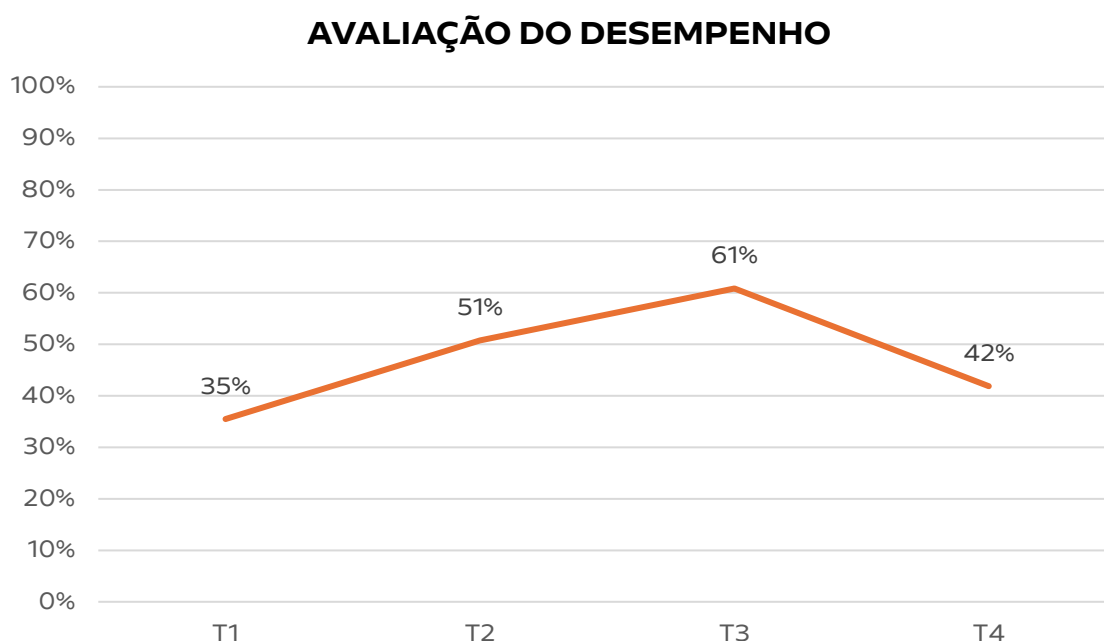
No decorrer no Ano de 2024 recebemos 213.378 chamadas, das quais 85% (187.501) foram atendidas e 12% (25.877) resultaram da desistência do Cliente. No quadro abaixo podemos ver distribuição das chamadas atendidas por trimestre, tendo em conta o setor:



### 3.2. Atendimento Telefónico Comercial

No ano de 2024 recebemos 196.934 chamadas de âmbito comercial, das quais 45% (89.059) foram atendidas em menos de 60 segundos e 39% (76.732) foram atendidas em mais de 60 segundos.

No que diz respeito às desistências em chamadas de âmbito comercial, registamos um total de 31.143 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.

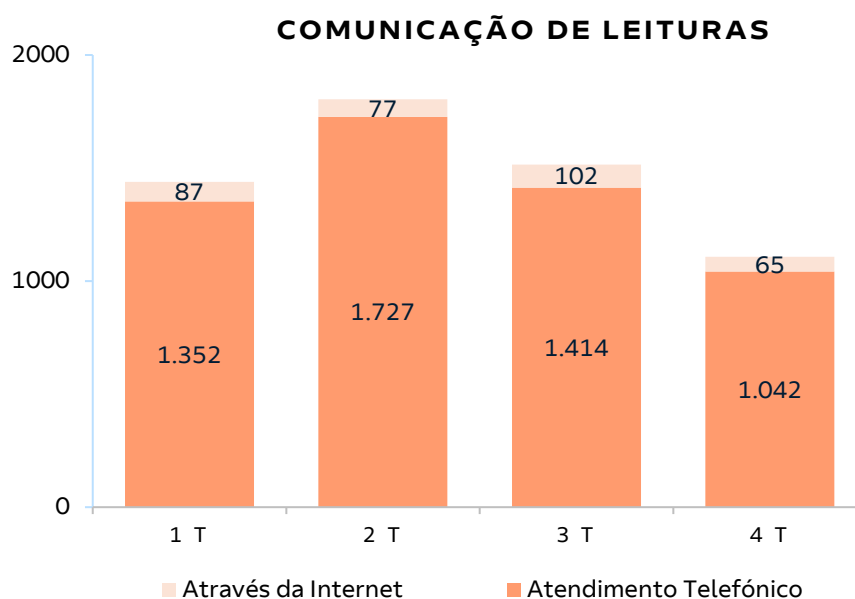
### 3.3. Comunicação de leituras

#### 3.3.1. Atendimento Telefónico para Comunicação de Leituras

No ano de 2024, atendemos 5.535 chamadas para comunicação de leituras. No gráfico abaixo podemos ver a distribuição das chamadas.

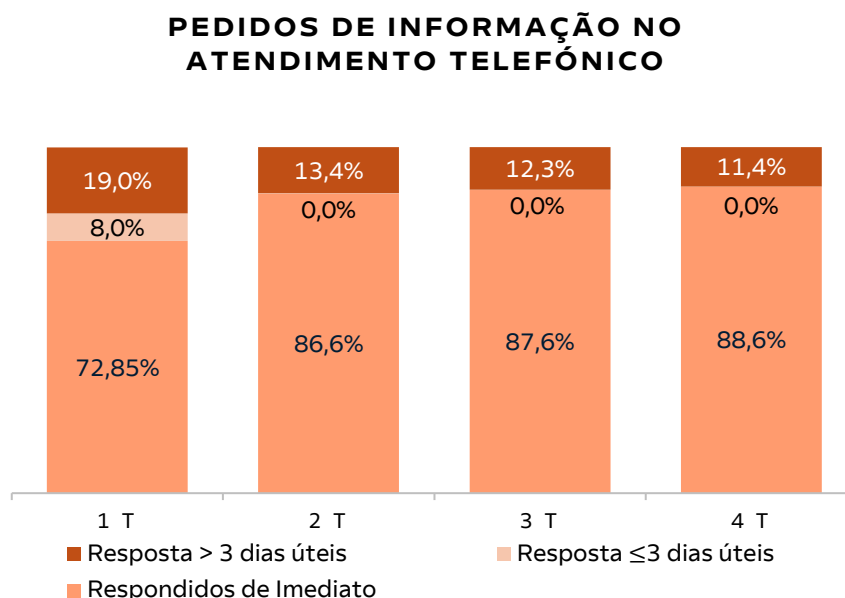
#### 3.3.2. Outros meios de Atendimento para Comunicações de Leituras

Além das leituras comunicadas por telefone, em 2024, recebemos via internet 331 leituras como podemos observar no gráfico seguinte.

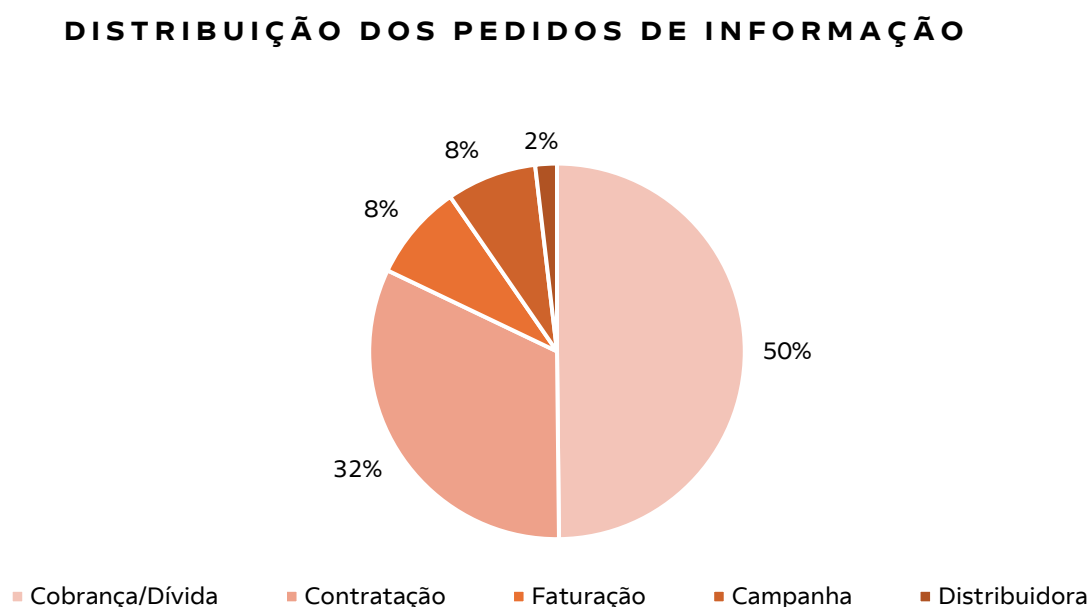


### 3.4. Atendimento Telefônico Comercial

Em 2024 recebemos (Call Center) 134.364 pedidos de informação, os quais tiveram a seguinte distribuição:

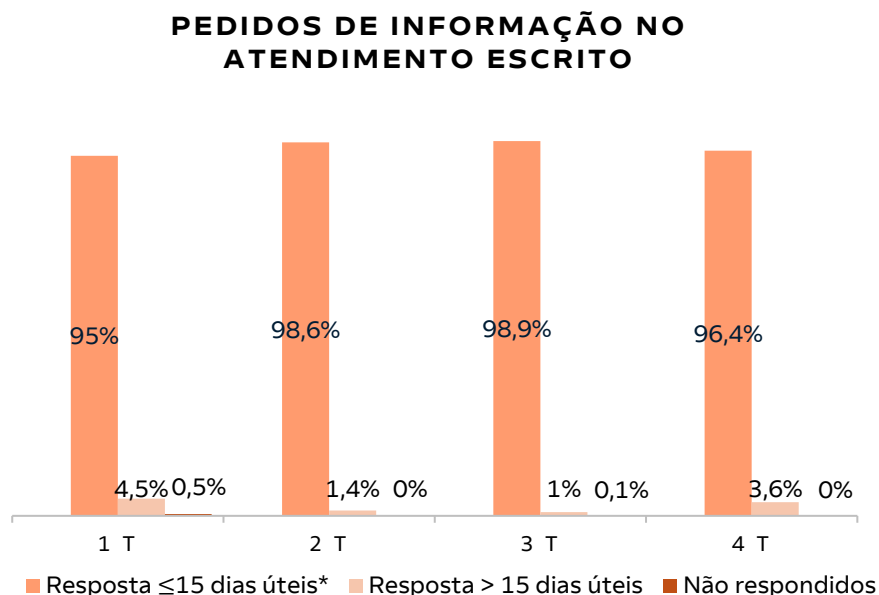


Na sequência dos pedidos de informação recebidos podemos ver no gráfico seguinte qual a distribuição de acordo com o tema abordado:

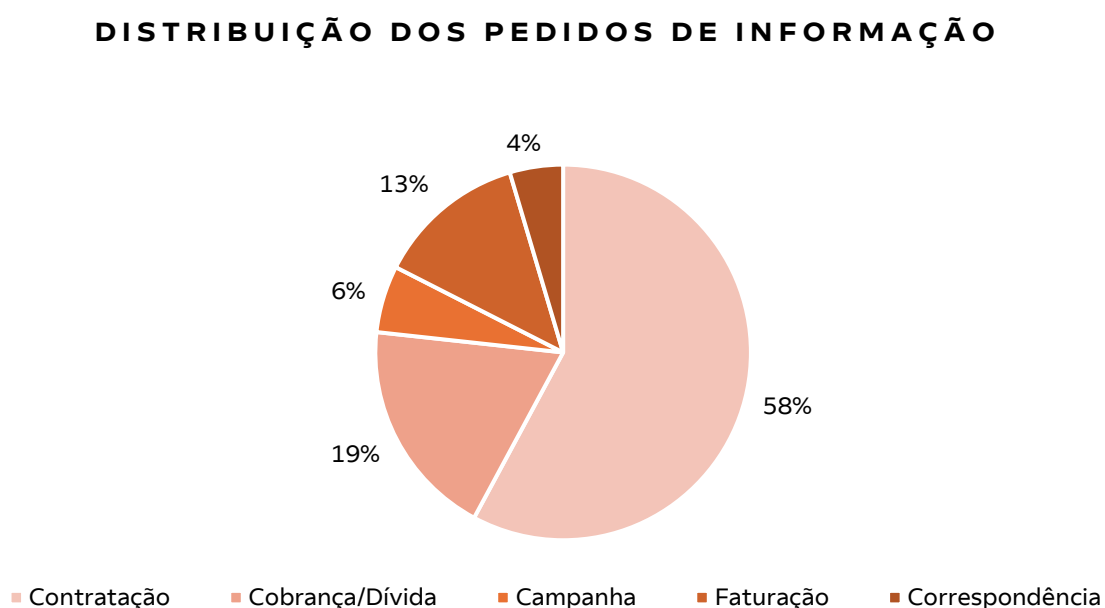


### 3.5. Pedidos de Informação por escrito

Em 2024 recebemos, por escrito, 18.417 pedidos de informação, os quais tiveram a seguinte distribuição:



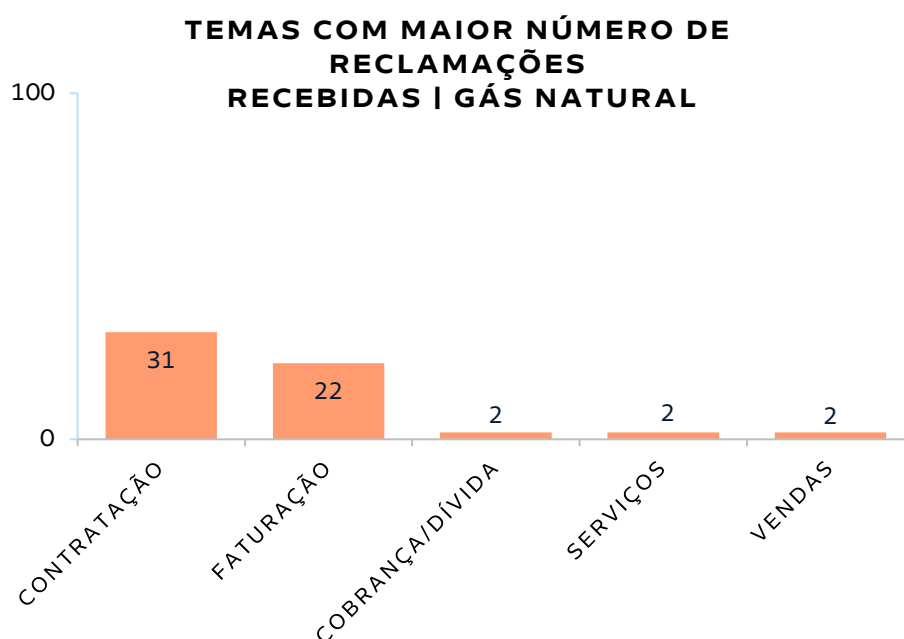
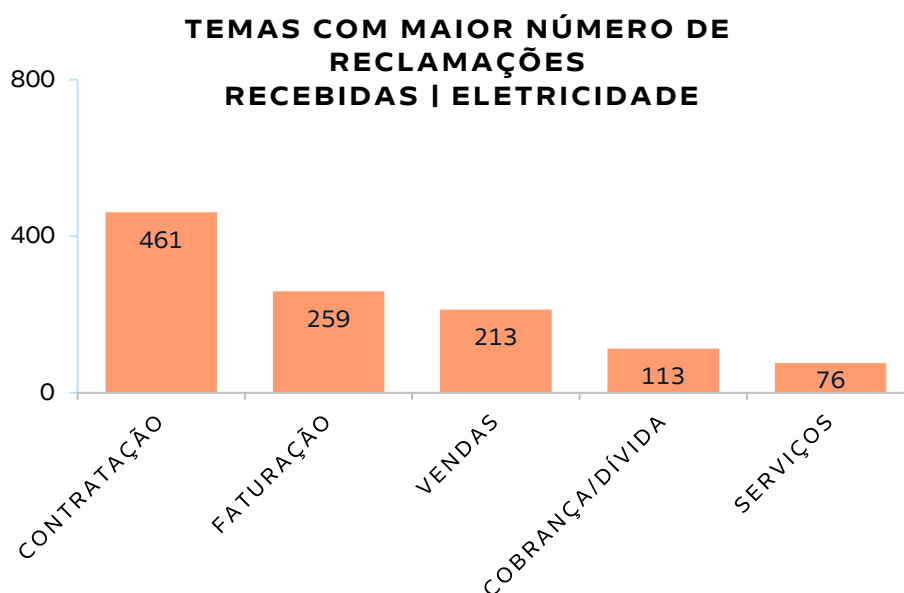
Na sequência dos pedidos de informação por escrito recebidos podemos ver no gráfico seguinte, qual a distribuição de acordo com o tema abordado:



## **4. Reclamações**

## 4. Reclamações

Em 2024 a Repsol Portuguesa Eletricidade e Gás recebeu 1.184 reclamações as quais se dividem pelas seguintes tipologias:



## 5. Outros

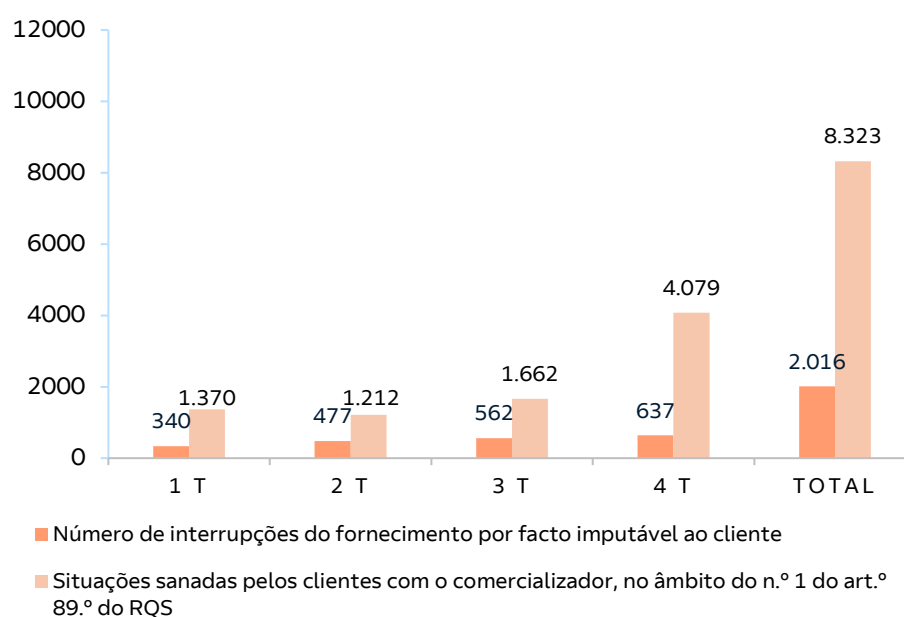
## 5. Outros

### 5.1. Visitas Combinadas

Em 2024 foram agendadas um total de 20.919 visitas combinadas divididas da seguinte forma por trimestre:

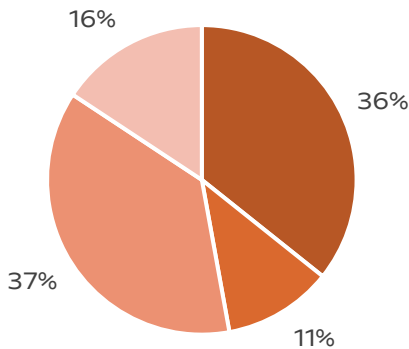


### 5.2. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente



5.3. Clientes com Necessidades Especiais

No ano de 2024, registámos 70 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 2024, registámos 64 clientes prioritários, divididos da seguinte forma:

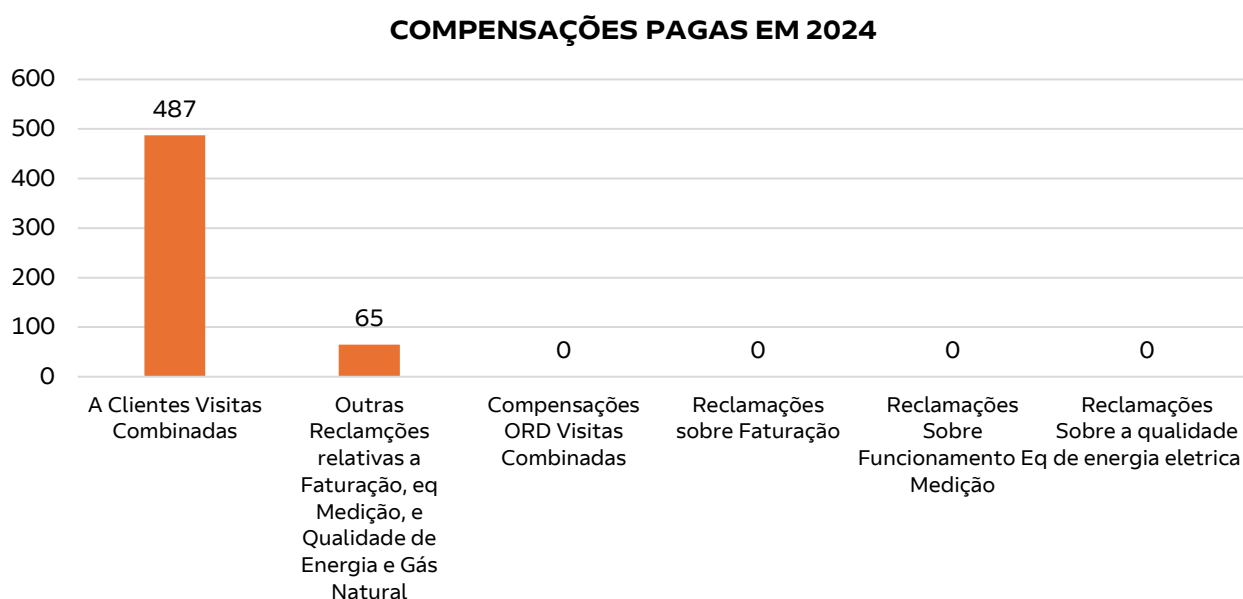
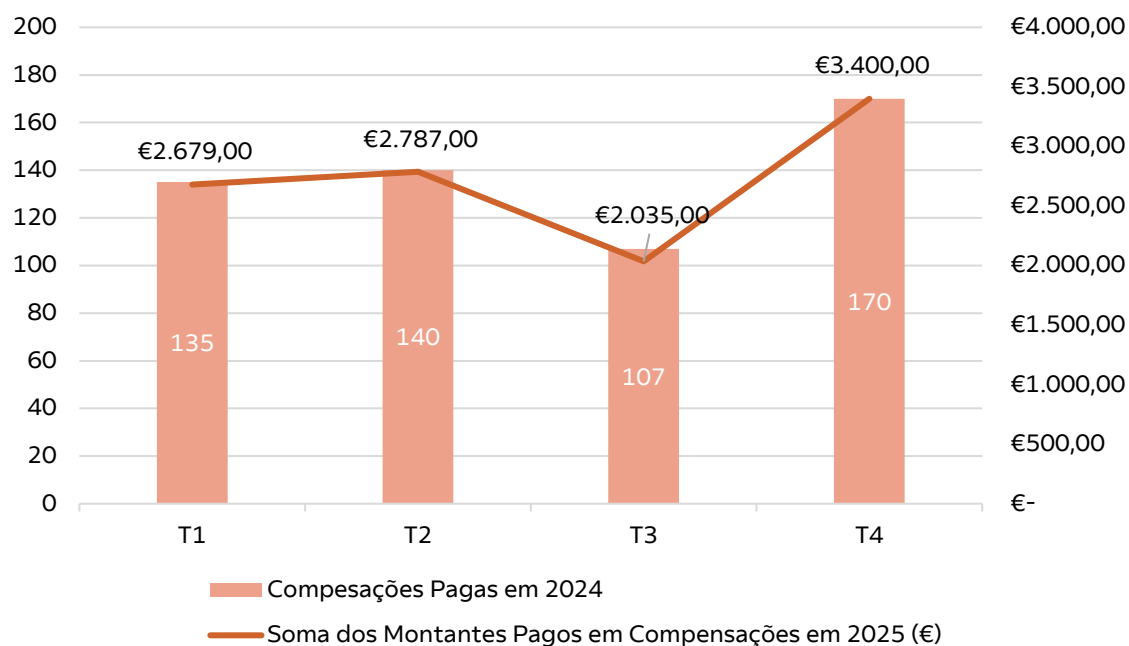
|                                                                                                                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados                                                                                                             | 8  |
| (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 | 51 |
| Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade                                                                                           | 4  |

## **6. Compensações**

## 6. Compensações

### 6.1. Compensações pagas em 2024

Em 2024, foram pagas 552 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**

Em 2024, mantivemos o nosso compromisso com a melhoria contínua da experiência do Cliente, através da aposta na formação e desenvolvimento permanente das nossas equipas.

Paralelamente, continuámos a investir na digitalização e na simplificação dos processos, com o objetivo de aumentar a eficiência operacional e proporcionar uma experiência mais ágil e intuitiva.

Procuramos construir relações duradouras e de confiança com os nossos Clientes, assentes numa comunicação clara, transparente e próxima, que constitui um dos pilares fundamentais da nossa atuação.

