

Relatório da Qualidade de Serviço Comercial 2024.

Setores Elétrico e Gás Natural.



plenitude

1. Índice de conteúdos

1. Índice de conteúdos	2
------------------------	---

2. A Plenitude	4
----------------	---

3. Relatório de Qualidade e Serviço Comercial	5
---	---

3.1 Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço	5
--	---

4. Serviço de Atendimento ao Cliente	6
--------------------------------------	---

4.1 Atendimento telefónico	6
----------------------------	---

4.2. Pedidos de informação	7
----------------------------	---

4.3 Pedidos de informação apresentados por escrito	8
--	---

4.4 Reclamações	8
-----------------	---

5. Outros temas	9
-----------------	---

5.1 Clientes com necessidades especiais	9
---	---

5.2 Clientes prioritários	9
---------------------------	---

5.3 Compensações	10
------------------	----

5.4 Divulgação de informação na internet	12
--	----

2. A Plenitude

A Plenitude, empresa controlada pela Eni, está atualmente presente em **mais de 15 países em todo o mundo**, com um modelo de negócio que integra a produção de eletricidade a partir de fontes renováveis (com mais de 4 GW de capacidade instalada), a venda de energia e soluções energéticas a 10 milhões de clientes europeus, além de uma extensa rede de 21.000 pontos de carregamento de veículos elétricos. Até 2028, a empresa pretende atingir mais de 11 milhões de clientes e 10 GW de capacidade renovável instalada globalmente.

Presente em Portugal desde 2021, a Plenitude está envolvida e consciente da importância da transição energética e da centralização do consumidor, oferecendo produtos e serviços para ajudar as pessoas a se tornarem protagonistas desta transição. Atualmente, a Empresa conta com mais de **55.000 clientes neste mercado**, ultrapassando os 400.000 clientes na Península Ibérica, onde além de comercializar eletricidade e gás, oferece soluções de autoconsumo e mobilidade elétrica.

Em meio a tudo isso, o cliente está no centro de todas as ações e estratégias da empresa para proporcionar uma experiência de alta qualidade focada em três pilares: atendimento personalizado, transparência e clareza, e digitalização e inovação. Em relação a esta última, a empresa defende a disponibilização aos seus clientes de ferramentas digitais que lhes permitam gerir a sua energia de forma fácil e rápida, graças a uma estratégia multicanal que responda às suas dúvidas, preocupações e necessidades.



3. Relatório de Qualidade e Serviço Comercial

O Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) tem por objeto estabelecer os padrões de qualidade de natureza técnica e comercial que devem ser observados pelos diversos intervenientes no Sistema Nacional de Gás Natural e no Sistema Elétrico Nacional. Este regulamento visa assegurar que os serviços prestados aos consumidores atendam a critérios rigorosos de eficiência, transparência e responsabilidade. Nossos indicadores refletem a trajetória ascendente de uma empresa comprometida com o crescimento sustentável, que prioriza a satisfação dos clientes e mantém um compromisso constante com a melhoria contínua.

3.1 Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço

Em 2024, reforçamos o Atendimento ao Cliente por meio de uma abordagem estratégica e orientada por análises detalhadas semanais sobre o atendimento prestado e o feedback dos clientes acerca do mesmo. Este monitoramento contínuo permitiu identificar rapidamente áreas de melhoria e implementar medidas corretivas eficazes. Dentre as ações destacadas, houve o aumento do número de agentes durante as horas de ponta, estratégia fundamental para reduzir o tempo de espera e melhorar a experiência do cliente.

Além disso, investimos significativamente na formação da nossa equipa. Os nossos agentes recebem formação técnica rigorosa sobre os produtos e serviços oferecidos, bem como treinamento em competências de comunicação, escuta ativa e gestão de conflitos. Esta capacitação contínua assegura que cada interação seja conduzida com empatia, respeito e eficácia.



4. Serviço de Atendimento ao Cliente

A Plenitude disponibiliza aos seus clientes diferentes meios de atendimento, oferecendo as seguintes possibilidades de contacto:

- Atendimento telefónico através dos números: **808 45 00 56 | (+351) 211 451 250**
- Atendimento por escrito através de email para ou **clientes@eniplenitude.pt** bem como através de Cartas para o endereço Centro Empresarial Torres de Lisboa, Rua Tomás da Fonseca, Torre G – 1º piso, 1600-209, Lisboa

4.1 Atendimento telefónico

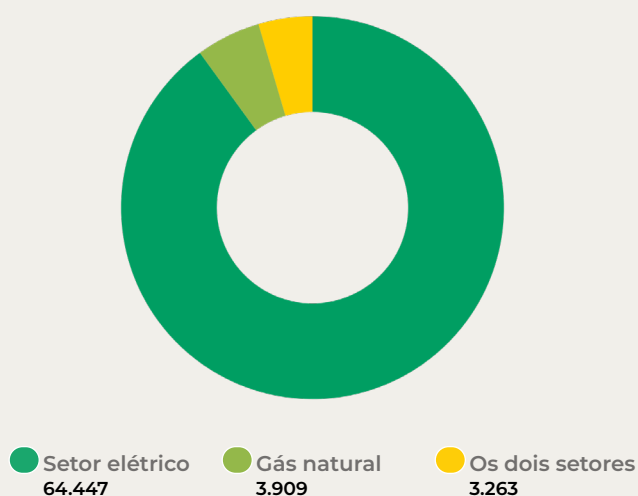
Em 2024, a Plenitude atendeu um total de **86.642** contatos telefónicos, aumento de **108,76%** em relação a 2023. Tal incremento com relação aos anos anteriores não decorre de particularidades da execução dos serviços prestados, mas está principalmente relacionado ao aumento da base de clientes no período.

Do total de chamadas, regista-se que 63.447 são referentes ao setor elétrico, 3.909 relacionadas apenas com o setor do gás natural e 3.263 referentes aos dois setores. Não são enquadráveis nas categorias anteriores 16.023.

Cumprir destacar que 58.074 chamadas apresentaram tempos de espera iguais ou inferiores a 60 segundos. Foram contabilizadas 2.609 situações em que, embora não tenha sido possível o atendimento até 60 segundos de espera, o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, permitindo o contato subsequente. Todos os clientes que assim procederam foram contactados em até 24h úteis após a chamada inicial.

Deste modo, em 2024 o valor anual do indicador alcançou 59%.

Atendimento telefónico



86.642 chamadas.

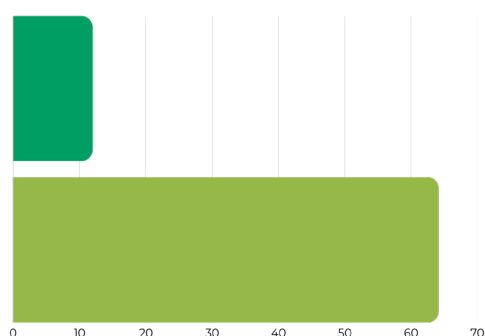
58.074 chamadas
com um tempo
limite de
60 segundos ou
menos.

4.2 Pedidos de informação

Consideram-se pedidos de informação as comunicações realizadas em que são solicitados esclarecimentos e que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços, de acordo com o estabelecido no RQS.

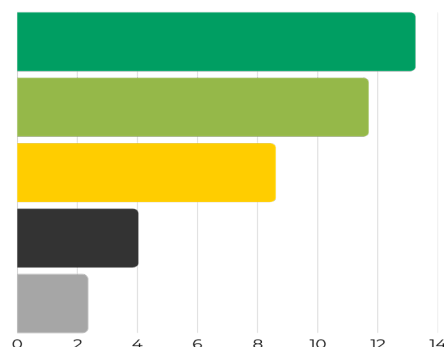
Reclamações, por sua vez, são definidas pelo RQS como as comunicações em que o solicitante/reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expetativas.

Pedidos de Informação



- Respondidos em mais de 15 dias
12
- Respondidos em menos de 15 dias
64.186

Consultas por tópico



- Esclarecimento de faturas
13.257
- Contratação
11.698
- Dados para pagamento
8.606
- Religações
4.033
- Modificação contratual
2.354

Os nossos clientes têm a opção de gerir a sua energia de forma rápida e segura através da Área de Cliente via WEB ou da nossa App **MiPlenitude**.



4.3 Pedidos de informação apresentados por escrito

Em 2024, registou-se um aumento significativo dos pedidos de informação relativamente ao ano anterior, passando agora para 64.198. A integralidade desses pedidos foi atendida, com a esmagadora maioria (99,9%) dos pedidos com resposta dentro do prazo padrão definido pela ERSE (prazo de resposta inferior a 15 dias úteis).

ESCLARECIMENTO FATURAS foi o tema com maior representatividade, sendo responsável por 13257 dos pedidos. Em seguida aparecem contratação (11698), dados pagamento (8606), religações (4033) e modificações contratuais (2354).

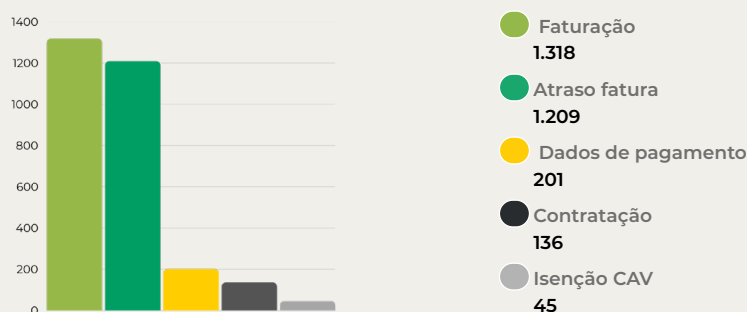
4.4 Reclamações

Ao longo do ano de 2024, foram registados um **total de 7315 reclamações**, sendo que destas 6541 são referentes exclusivamente ao setor energético e 191 relativas exclusivamente ao setor de gás natural.

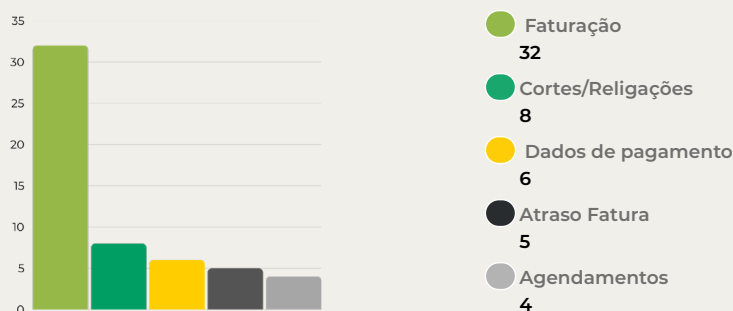
A Plenitude continua a promover a diminuição dos prazos de resposta e o aumento da sua eficácia, não só através da simplificação operativa e promoção de inquéritos de satisfação, com vista a melhorar a experiência do consumidor, mas também através de melhoria nas comunicações com os diversos operadores dos setores em atividade.

Durante 2024, os principais temas alvo de reclamações são, de acordo com o gráfico/tabela:

Reclamações do setor elétrico



Reclamações do setor gás natural



Em 2024, foi registado um total de **7315** queixas.

5. Outros temas

5.1 Clientes com necessidades especiais

O RQS dispõe de considerações específicas acerca de clientes com necessidades especiais, para os quais a Plenitude enquanto comercializador de mercado livre, deve adotar medidas adequadas às suas limitações. Neste sentido são considerados clientes com necessidades especiais:

Tipos de necessidades especiais

- 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.
- Clientes com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural.

A identificação dos casos de clientes com necessidades especiais ocorre, não só através da solicitação direta destes, como também por via da informação disponibilizada pelo ORD.

No final de 2024, não constavam da carteira de clientes da Plenitude quaisquer clientes indicados como necessidades especiais. Vale ressaltar que o registo dos clientes com necessidades especiais é voluntário e da exclusiva responsabilidade dos mesmos. A solicitação do registo é efetuada junto do respetivo comercializador ou comercializador de último recurso retalhista com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento.

5.2 Clientes prioritários

Nos termos do RQS, são considerados como clientes prioritários aqueles 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, no âmbito do setor elétrico. Somam-se à essa lista clientes que prestam serviços de segurança ou de saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás cause graves alterações à sua atividade.

Os clientes Plenitude podem submeter o pedido de registo como prioritários:

- Através de email ao Atendimento ao Cliente **clientes@eniplenitude.pt** ;
- Através do formulário online que consta da página Plenitude.pt (**<https://eniplenitude.pt/content/dam/plenitude-pt/documents/pdf-footer-/Formulario-ClientesPrioritarios.pdf>**).

No final de 2024, a Plenitude tinha 6 clientes identificados na sua carteira como clientes prioritários.

5.3 Compensações

Ao longo de 2024, foram pagas 137 compensações, alcançando o montante total de 2.706,32€.

Compensações pagas - Reclamações sobre faturação	
Por incumprimento do prazo de resposta - al. b) n.º 1 do art.º 60.º do RQS	12
Por incumprimento do envio de comunicação intercalar - n.º 2 do art.º 60.º do RQS	0
Por inexistência de resposta após o prazo indicado como expectável em comunicação intercalar - al. b) n.º 1 do art.º 61.º do RQS	0
Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 60.º do RQS	0
Soma dos montantes pagos em compensações	106,32€
Compensações pagas - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição	
Por incumprimento do prazo de envio aos ORD de solicitações de visitas combinadas para verificação do funcionamento do equipamento de medição	0
Por incumprimento do prazo de envio da comunicação prevista no n.º 6 do art.º 65.º do RQS	0
Por inexistência de resposta após o prazo indicado como expectável em comunicação intercalar - al. b) n.º 1 do art.º 61.º do RQS	0
Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 60.º do RQS	0
Soma dos montantes pagos em compensações	0,00€
Compensações pagas - Reclamações sobre a qualidade da energia elétrica (setor elétrico)	
Por incumprimento do prazo para solicitar aos ORD a aplicação dos procedimentos previstos no n.º 2 do art.º 66.º do RQS	4
Por inexistência de resposta após o prazo indicado como expectável em comunicação intercalar - al. b) n.º 1 do art.º 61.º do RQS	0
Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 60.º do RQS	0
Soma dos montantes pagos em compensações	200,00€
Compensações pagas - Reclamações sobre as características do fornecimento de gás natural (setor do gás natural)	
Por incumprimento do prazo para solicitar aos ORD a aplicação dos procedimentos previstos no n.º 2 do art.º 67.º do RQS	0
Por inexistência de resposta após o prazo indicado como expectável em comunicação intercalar - al. b) n.º 1 do art.º 61.º do RQS	0
Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 60.º do RQS	0
Soma dos montantes pagos em compensações	0,00€

Compensações pagas - Outras reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural.

Por incumprimento do prazo de resposta	0
Por inexistência de resposta após o prazo indicado como expectável em comunicação intercalar - al. b) n.º 1 do art.º 61.º do RQS	0
Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 60.º do RQS	0
Soma dos montantes pagos em compensações	0,00€

Compensações pagas a clientes - Visitas combinadas

Por incumprimento, pelo ORD, do intervalo para início da visita combinada	29
Por cancelamento ou reagendamento pelo comercializador após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada	0
Soma dos montantes pagos em compensações	560,00€

Compensações pagas a ORD - Visitas combinadas

Por motivos imputáveis ao cliente, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada	92
Por cancelamento ou reagendamento efetuados pelo cliente após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada	0
Soma dos montantes pagos em compensações	1.840,00€

Compensações recebidas de clientes - Visitas combinadas

Por motivos imputáveis ao cliente, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada	0
Por cancelamento ou reagendamento efetuados pelo cliente após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada	0
Soma dos montantes recebidos em compensações	0,00€

Compensações pagas - Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Por incumprimento do prazo de comunicação ao ORD, no âmbito do n.º 2 do art.º 89.º do RQS	0
Soma dos montantes pagos em compensações	0,00€

Transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes

Compensações não pagas a clientes ou reclamantes por motivo imputável ao cliente ou reclamante	0
Transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes	0
Montante das transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes	0,00€

5.4 Divulgação de informação na internet

Informação para a contratação de gás natural;
Serviços disponíveis, realizados pelo ORD;
Preços e opções tarifárias disponíveis, bem como modalidades e periodicidades de faturação e pagamento;
Métodos de estimativa de consumo utilizados para faturação;
Fatores de conversão de m3 para kWh utilizados para faturação no setor do gás natural;
Informação de qualidade de serviço, reclamações, procedimentos associados à resolução de conflitos e outras normas aplicáveis;
Factos imputáveis aos clientes que podem justificar a interrupção do fornecimento ou a cessação do contrato de fornecimento e encargos associados à reposição do fornecimento;
Utilização eficiente do gás natural;
Entidades competentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspeções obrigatórias, bem como o regime de preços máximos decorrentes da lei;
Linha telefónica de atendimento ao cliente;
Modalidades de atendimento presencial e respetivo horário de funcionamento;
Categorias de clientes prioritários;
Categorias, procedimentos de registo e medidas adotadas para garantir aos clientes com necessidades especiais informação e níveis de qualidade de serviço iguais aos prestados aos restantes clientes.



plenitude