

Relatório da Qualidade de Serviço Comercial 2021.

Setores Elétrico e Gás Natural.



plenitude

1. Índice

1. Índice	2
2. Aldro Energia e Eni Plenitude- a transição	4
3. Relatório de Qualidade e Serviço Comercial	5
4. Serviço de Atendimento ao Cliente	6
- Atendimento telefónico	6
- Pedidos de informação	7
- Pedidos de informação apresentados por escrito	7
- Reclamações	8
5. Outros temas	9
- Clientes com necessidades especiais	9
- Clientes prioritários	10
- Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	10
- Divulgação de informação na internet	11



2. Aldro Energia e Eni Plenitude- a transição

San Donato Milanese (MI), 25 de janeiro de 2021 – Eni Gas e Luce, uma empresa detida a 100% pela Eni SpA, entra no mercado ibérico de energia através da sua aquisição da Aldro Energía.

A operação foi finalizada com a assinatura de um acordo entre a Eni Gas e Luce e o Grupo Pitma para a aquisição de 100% da Aldro Energía Y Soluciones SLU. A empresa opera no mercado de venda de serviços de eletricidade, gás e energia para clientes residenciais, pequenas e médias empresas, e grandes empresas. Além disso, o acordo inclui também a aquisição a 100% dos escritórios da empresa Instalaciones Martínez Díaz S.L.U.

A Eni Gas e Luce tem como objetivo contribuir ativamente para a expansão do negócio da Aldro Energía, mas trazer também a sua experiência nas áreas de eficiência energética e promover uma melhor utilização da energia através dos seus serviços de modernização energética de casas e edifícios, fotovoltaica e e-mobilidade. Graças a importantes parcerias e aquisições estratégicas, a Eni Gas e Luce pode oferecer aos seus clientes uma vasta gama de produtos e serviços que vão além do fornecimento de gás e eletricidade. O objetivo da empresa é fornecer soluções altamente profissionais e sustentáveis, a fim de contribuir para a transição energética.

A estreia nos mercados espanhol e português acrescenta, por conseguinte, um elemento importante à atual presença da Eni Plenitude nos setores do gás e eletricidade na Europa. Através das suas filiais, a empresa já opera em outros países.

A Eni Gas e Luce entra no mercado ibérico de energia com a aquisição de 100% da Aldro Energía. A Eni acelera o seu crescimento no setor da Eletricidade e do Gás Natural em Portugal e Espanha, ao adquirir a Aldro Energía <https://aldroportugal.pt/>.

A Eni visa não apenas ser um comercializador de commodities (Gás, Eletricidade, Combustíveis Líquidos), mas um fornecedor de amplo espectro de todos os serviços relacionados ao mundo da energia nos mercados onde opera, como é o caso de Portugal.



3. Relatório de Qualidade e Serviço Comercial

Na vertente da Qualidade de Serviço Comercial, o Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) define uma série de indicadores individuais, bem como indicadores gerais e respetivos padrões, comuns a ambos os setores, que permitem aferir o nível da qualidade do serviço prestado pelos comercializadores.

Assim sendo, o presente relatório da Qualidade de Serviço Comercial permite avaliar a performance da Plenitude no que respeita à Qualidade de Serviço Comercial prestada aos seus clientes. Salienta-se, no ano de 2021, a manutenção da qualidade evidenciada pela Plenitude nos indicadores de qualidade de serviço, não obstante o contexto pandémico que se manteve, com todos os constrangimentos associados à crise sanitária, registando-se, inclusive, em vários indicadores uma melhoria face a 2020. Com efeito, a manutenção de medidas de saúde pública tomadas pelo Governo, com o intuito de controlar a propagação do Vírus COVID-19, como o distanciamento social, as restrições à mobilidade, o isolamento profilático e a quarentena e o teletrabalho ou mesmo o cancelamento das aulas presenciais para os dependentes menores e restrições às atividades comerciais, a serem aplicadas simultaneamente e durante um período temporal extenso, tiveram impacto profundo na forma como a Plenitude se relaciona com a mesma.

Neste sentido, a Plenitude manteve o seu acompanhamento a esta realidade, desenvolvendo os seus canais e adaptando a sua atividade, com o intuito final de proporcionar ao cliente o melhor serviço comercial possível. Não obstante os resultados apresentados, a Plenitude pretende ainda melhorar a informação prestada no âmbito do presente relatório.



4. Serviço de Atendimento ao Cliente

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

- Atendimento Telefónico totalmente gratuito, através dos números 808 45 00 56 | (+351) 211 451 250
- Atendimento por escrito através de email para comercial@eniplenitude.pt ou clientes@eniplenitude.pt bem como através de plataformas externas.

Deste modo, até há data o único serviço não prestado pela Plenitude, no que diz respeito a possibilidade de atendimento ao cliente é o atendimento presencial, embora seja da vontade da mesma a abertura de lojas que permitam a concretização deste objetivo.

Atendimento telefónico

Em 2021 a Plenitude recebeu um total de 8.121 contatos telefónicos, sendo 8.005 de âmbito comercial. No entanto, 6.694 do total de chamadas recebidas apresentaram tempos de espera iguais ou inferiores a 60 segundos o que representa um resultado positivo no que concerne à rapidez do atendimento, revelando o compromisso contínuo da Plenitude, na disponibilização de serviço de excelência aos seus clientes.

De facto, o dever é ainda mais relevante face à manutenção do contexto pandémico vivido em 2021. Adicionalmente, cabe referir que o setor elétrico foi o setor que teve mais chamadas telefónicas com um total de 7.090, das quais 39 são relativas a avaria.

Continuar a apostar na melhoria contínua dos processos existentes e na qualidade do contacto direto com o cliente, isto é, através de melhorias no controlo de qualidade dos seus serviços faz com que para o ano de 2022 a Plenitude consiga que o cliente realize a sua própria gestão a alguns dos elementos contratuais.

8.121 contatos telefónicos

sendo **8.005** de âmbito comercial

6.694

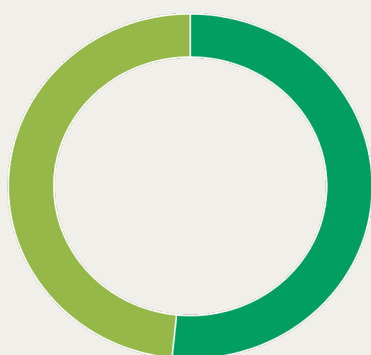
chamadas com um
tempo limite de
**60 segundos ou
menos**

Pedidos de informação

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

De igual modo, o Regulamento estabelece que são reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expetativas.

Pedidos de Informação



6.391

5.993

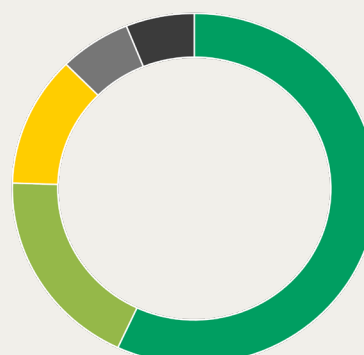


Total de Pedidos de Informação




Respondidos em menos de 15 dias


Consultas por tópico




3.086

 Dados de pagamento


1.009

 Denúncia


654

 Esclarecimento de fatura

345

 Extrato de conta

330

 Segunda via de fatura

Pedidos de informação apresentados por escrito

Em 2021 foram recebidos 6391 pedidos de informação por escrito provenientes dos diversos canais de atendimento disponibilizados aos clientes.

Tal como foi feito nos anteriores anos pela Aldro, a Plenitude manteve o nível excelência no que concerne às respostas aos pedidos de informação apresentados por escrito, com a quase totalidade (94%) dos pedidos a obterem resposta dentro do prazo padrão definido pela ERSE (prazo de resposta inferior a 15 dias úteis).

Tendo por base os objetivos internamente estabelecidos, a Plenitude visa diminuir ainda mais este tempo de resposta, apresentando nos anos que se aproximam uma percentagem certamente maior do que a mencionada.

De facto, no ano de 2021 a Plenitude com o intuito de melhorar a experiência do cliente, continuará a fazer esforços no sentido de otimizar, ainda mais, os processos e procedimentos internos na recolha de informação e documentação necessária à resposta aos pedidos de informação recebidos por escrito, garantindo desta forma a manutenção de um serviço de qualidade e excelência.

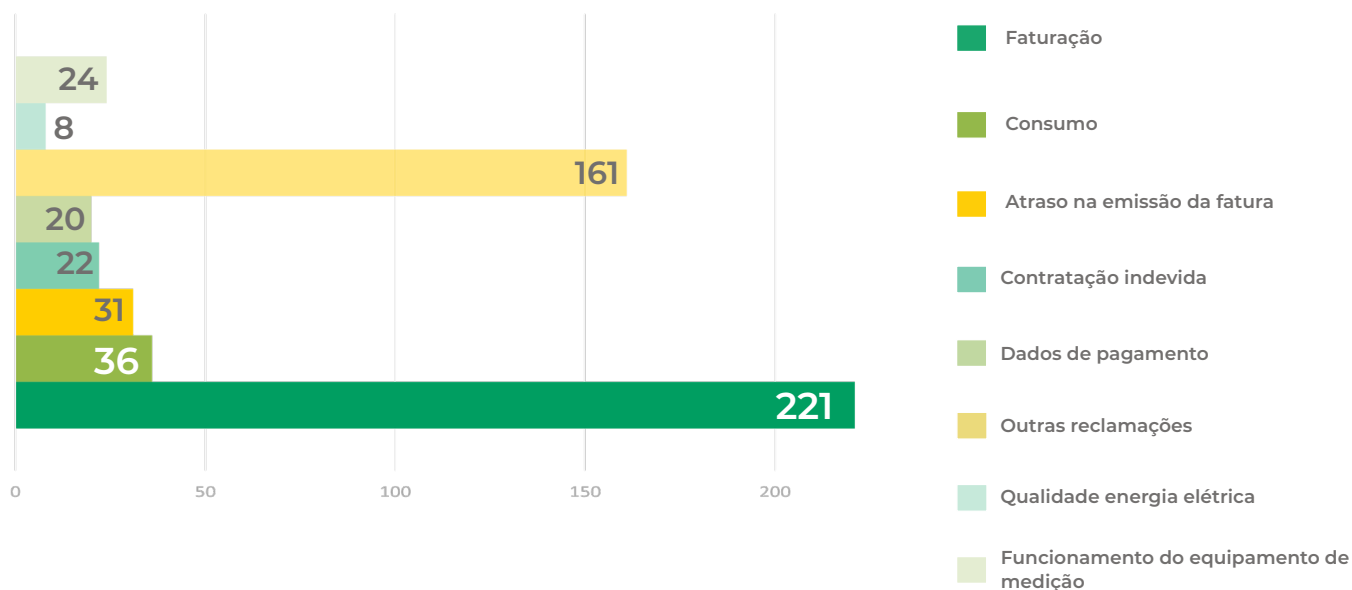
Reclamações

Ao longo do ano de 2021, tanto enquanto Aldro como enquanto Plenitude recebeu um total de 523 reclamações, todas elas relativamente ao setor energético, registando-se um tempo médio de resposta às mesmas, de aproximadamente 12 dias úteis.

A Plenitude continuará a promover a diminuição dos prazos de resposta e o aumento da sua eficácia, designadamente, através da simplificação operativa e promoção de inquéritos de satisfação, com vista a melhorar a experiência do consumidor, mas também através do estabelecimento de procedimentos de melhoria nas comunicações com os diversos operadores dos setores em atividade e inclusive através do aumento da colaboração com parceiros que tratem de forma mais individual de cada cliente.

Durante 2021, os principais temas alvo de reclamações são, de acordo com o gráfico/tabela:

Reclamações do setor elétrico



5. Outros temas

Clientes com necessidades especiais

O RQS determina a existência de clientes com necessidades especiais, sobre 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 2021, constavam da carteira de clientes da Plenitude, apenas 1 cliente com necessidades especiais.

Por conseguinte, ressalva-se que o reconhecimento da condição do cliente tem muitas das vezes origem no ORD, razão pela qual a Plenitude não consegue, nesta fase, caracterizar objetivamente qual a limitação do cliente, encontrando-se neste momento a empenhar-se no sentido de identificar e ajustar a sua resposta ao tipo de necessidade do cliente.

Cientes prioritários

Tendo em conta o RQS consideram-se clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural cause graves alterações à sua atividade, designadamente:

Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
Forças de segurança;
Instalações de segurança nacional;
Bombeiros;
Proteção civil;
Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;
Instalações penitenciárias;
Cientes 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;
Estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do setor do gás natural;
Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos, no âmbito do setor do gás natural.

No final de 2021, a PLENITUDE tinha 0 clientes identificados na sua carteira como clientes prioritários.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Durante o ano de 2021, a Plenitude registou apenas 5 interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente.

Este número consubstancia uma diminuição de cerca 356 interrupções face ao ano transato, o que se deve, em parte, às medidas de contingência adotadas pelo Governo, Entidade Reguladora e Plenitude, com vista à proteção dos clientes, nomeadamente as medidas respeitantes à proibição de interrupção de fornecimento.

Referir que, neste âmbito, foram recebidas 4 solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.

Divulgação de informação na internet

A Plenitude no seu site autónomo da internet (<https://eniplenitude.pt/>) disponibiliza aos consumidores, entre outra, a informação prevista no Artigo 46º do RQS:

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