

# Relatório da Qualidade de Serviço Comercial 2022.

Setores Elétrico e Gás Natural.



plenitude

# 1. Índice

|  |    |
|--|----|
| 1. Índice  | 2  |
| 2. A Eni Plenitude   | 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                                   | 8  |
| - Reclamações  | 8  |
| 5. Outros temas  | 9  |
| - Clientes com necessidades especiais  | 9  |
| - Clientes prioritários  | 9  |
| - Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | 10 |
| - Divulgação de informação na internet   | 10 |



## 2. Eni Plenitude

A Eni Plenitude é uma das 5 subsidiárias da Eni, encarregue da venda de gás natural e eletricidade a particulares e empresas. A Eni é uma companhia de energia empenhada no crescimento da exploração, produção, transporte, transformação e distribuição de petróleo, gás, eletricidade e química. Trabalha para construir um futuro onde todos possam ter acesso a recursos de energia de forma eficiente e sustentável.

É uma companhia integrada que opera em toda a cadeia energética, empregando mais de 33.000 pessoas em 73 países. Está no 1.º lugar do ranking das companhias italianas industriais por capitalização, no 4.ª lugar na Europa na produção média de hidrocarbonetos e no 7.ª lugar das companhias privadas integradas de petróleo e gás no mundo por reservas.

A investigação e a inovação tecnológica fazem parte da sua estratégia para um desenvolvimento sustentável. Fundada há 60 anos, a Eni atualmente e mais do que nunca é próxima, aberta e dinâmica. Os seus valores fundamentais são a sustentabilidade, a cultura, a colaboração, a inovação e a eficiência, que são comunicadas ao mundo por um único símbolo, o “cão de seis patas”.

Apoia concretamente uma transição energética justa, com o objetivo de preservar o nosso planeta e promover um acesso eficiente e sustentável à energia para todos. O nosso trabalho baseia-se na paixão e na inovação, nas nossas forças e competências únicas, na igual dignidade de cada pessoa, reconhecendo a diversidade como um valor fundamental para o desenvolvimento humano, na responsabilidade, integridade e transparência das nossas ações. Acreditamos no valor das parcerias a longo prazo com os países e as comunidades onde operamos, trazendo prosperidade duradoura para todos.

Além do demais, dedica-se à transição energética o que se traduz em ações tangíveis destinadas a alcançar a neutralidade carbónica até 2050. Neste seguimento, desenvolve medidas reais para apoiar uma transição justa que crie valor a longo prazo e permita a todos o acesso a energia fiável e limpa, protegendo simultaneamente o ambiente.



### 3. Relatório de Qualidade e Serviço Comercial

Aquando da revisão regulamentar do setor elétrico, em 2017, surgiu um Regulamento da Qualidade de Serviço comum aos setores do gás e da eletricidade (Regulamento 629/2017, de 20 de dezembro), que foi revisto em 2021 no Regulamento n.º 406/2021, de 12 de maio.

O RQS tem por objeto estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial e aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores das infraestruturas do sector (operadores das redes de distribuição, operador da rede de transporte, operadores de armazenamento subterrâneo e operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL).

Neste contexto, a Plenitude, na sua qualidade de Comercializador de Último Recurso Retalhista, vem por este meio apresentar à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) o relatório anual relativo à qualidade e serviço comercial.

O período em análise diz respeito ao ano civil de 2022.



## 4. Serviço de Atendimento ao Cliente

A Plenitude disponibiliza aos seus clientes diferentes meios de atendimento, oferecendo as seguintes possibilidades de contacto, iguais desde 2021:

- 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](mailto:comercial@eniplenitude.pt) ou [clientes@eniplenitude.pt](mailto:clientes@eniplenitude.pt) bem como através de plataformas externas.

Assim, em 2022 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.

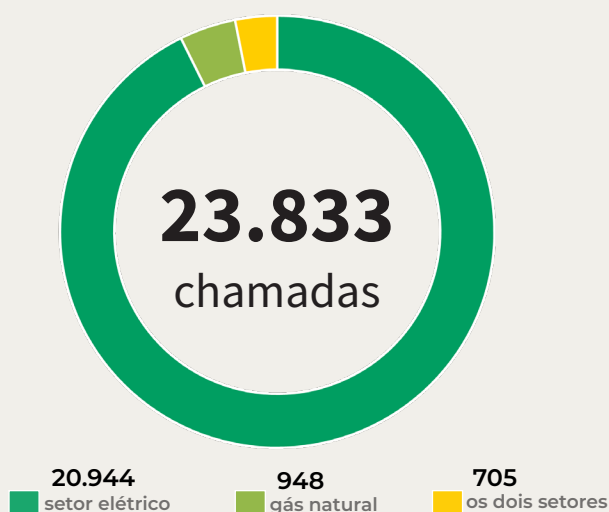
### Atendimento telefónico

Em 2022 a Plenitude recebeu um total de 28.658 contatos telefónicos, sendo que 23.833 foram efetivamente atendidos. No entanto, deste valor, 20.944 são referentes ao setor elétrico, 948 relativos ao gás natural e apenas 705 abarcavam os dois setores. Do total de chamadas recebidas 20.653 apresentaram tempos de espera iguais ou inferiores a 60 segundos o que representa mais uma vez 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 às alterações das condições do mercado de energia em 2022. Adicionalmente, cabe referir que o setor elétrico foi o setor que teve mais chamadas telefónicas, das quais apenas 28 são relativas a avaria.

Deste modo, em 2022 continuamos 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. Em 2023 a Plenitude visa não só crescer em número de clientes, mas sobretudo em número de clientes satisfeitos.

### Atendimento telefónico



# 20.653

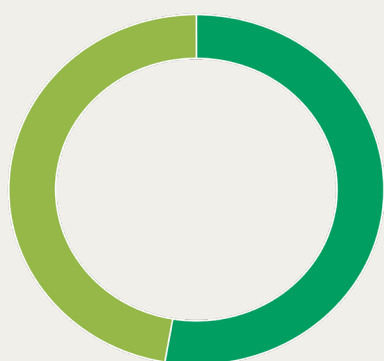
chamadas com um  
tempo limite de  
**60 segundos ou menos**

## 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.

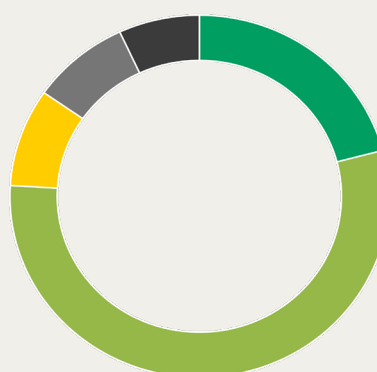
De igual modo, o Regulamento estabelece que são reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expetativas.

### Pedidos de Informação



■ Total de Pedidos de Informação  
■ Respondidos em menos de 15 dias

### Consultas por tópico



■ 8.878 Esclarecimento de faturas  
■ 3.376 Dados para pagamento  
■ 1.410 Informações do contrato  
■ 1.356 Contratação  
■ 1.114 Segunda via de fatura

Em 2023 a Plenitude visa não só **crescer em número de clientes**, mas sobretudo em número de clientes satisfeitos.

## Pedidos de informação apresentados por escrito

Em 2022, sobretudo tendo em conta as oscilações que ocorreram a nível legislativo no que concerne ao mercado energético, registou-se um aumento significativo dos pedidos de informação relativamente ao ano anterior, em que somente se haviam registado 6391 pedidos de informação por escrito provenientes dos diversos canais de atendimento disponibilizados aos clientes, passando agora para 20671.

Ainda assim, a Plenitude manteve o nível excelência no que concerne às respostas aos pedidos de informação apresentados por escrito, com a uma grande percentagem (89%) 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 2022 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.

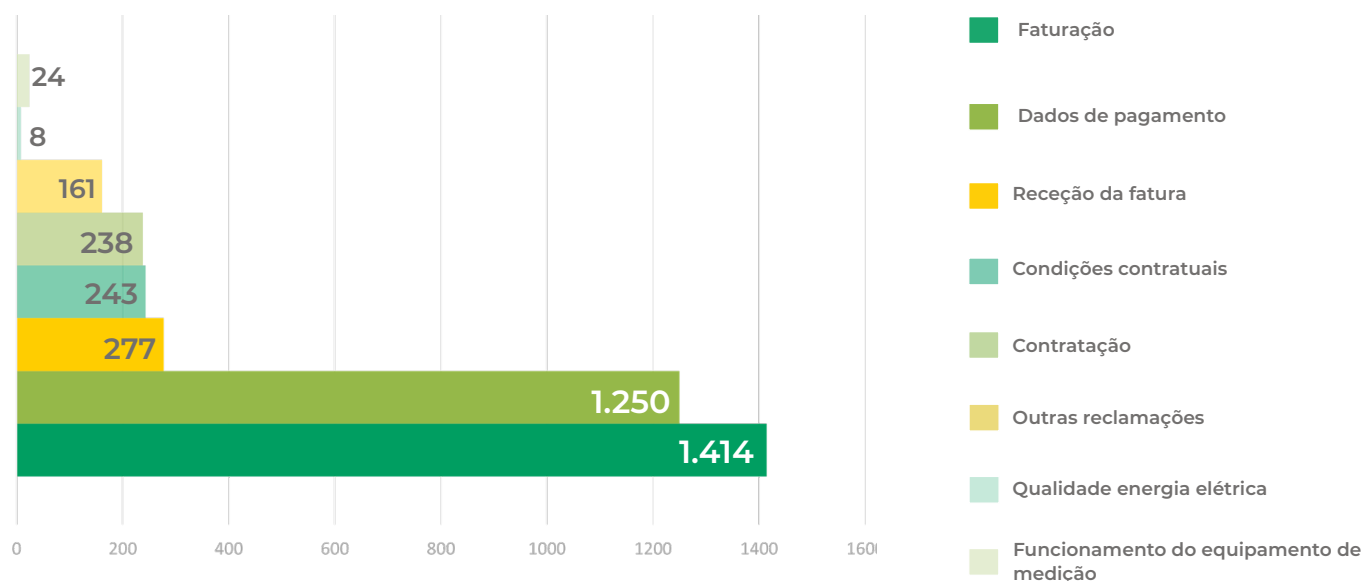
## Reclamações

Ao longo do ano de 2022, recebeu um total de 5813 reclamações, sendo que 5253 são referentes ao setor energético e 403 relativas ao setor de gás natural.

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 2022, 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 2022, não constavam da carteira de clientes da Plenitude quaisquer clientes indicados como com necessidades especiais.

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.

### Clientes prioritários

---

O artigo 104º do RQS considera clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança, educação 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.

Neste sentido, compreende-se que devem ser excluídas da classificação como cliente prioritário todas as instalações que, ainda que pertencendo a clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário.

No final de 2022, a Plenitude tinha 0 clientes identificados na sua carteira como clientes prioritários.

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

Em 2022, a Plenitude registou apenas 329 interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente.

Este número consubstancia um significativo aumento face a 2021, uma vez que como mencionado no relatório de qualidade de serviço desse mesmo ano, existiam planos de contingência em vigor que proibam o corte de clientes, sendo por isso normal este aumento em 2022 que reflete o levantamento das medidas adotadas pelo Governo.

Referir que, neste âmbito, foram recebidas 298 solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.

## 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