





OPEN POWER FOR A BRIGHTER FUTURE.  
WE EMPOWER SUSTAINABLE PROGRESS.

Para facilitar a consulta, o documento, além de links de hipertexto, é dotado de interações que permitem a navegação.

 Voltar ao menu principal

 Procurar

 Para trás / para a frente

 Impressão



**1. ENDESA EM PORTUGAL** 4



**2. INTRODUÇÃO AO RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO** 4



**3. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE** 5

- 3.1. Atendimentos Presenciais 5
- 3.2. Atendimento Telefónico 6
- 3.3. Atendimento Telefónico Comercial 6
- 3.4. Comunicações de leituras 7
  - 3.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras 7
  - 3.4.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras 7

- 3.5. Atendimento Telefónico em Call Centers (DL 134/2009) 7
- 3.6. Pedidos de Informação em Call Centers (DL 134/2009) 8
- 3.7. Pedidos de Informação por escrito 8



**4. RECLAMAÇÕES** 8



**5. COMPENSAÇÕES** 9

- 5.1. Compensações pagas em 2021 9
- 5.2. Compensações recebidas em 2021 9



**6. OUTROS** 10

- 6.1. Visitas Combinadas 10
- 6.2. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente 10
- 6.3. Clientes com necessidades especiais 10
- 6.4. Clientes prioritários 11



**7. AÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO** 11

# 1. Endesa em Portugal

A Endesa é uma empresa do grupo ENEL que é uma multinacional energética, presente em 31 países. As principais áreas de negócio são a Produção, Distribuição e Comercialização de Energia Elétrica e Comercialização de Gás Natural.

Actualmente a Endesa conta com mais de 12 milhões de clientes espalhados pela Europa. Em Portugal, a Endesa é o segundo operador do sector elétrico: produz e vende electricidade e gás ao mercado grossista e minorista. Com a Endesa X está presente nos setores da eficiência energética, da produção distribuída e dos serviços energéticos para clientes residenciais.

A Endesa está presente em Portugal desde o ano 1994 com projectos de produção de energia elétrica, tendo sido pioneira na comercialização de energia elétrica no mercado liberalizado no ano de 2002. Em 2009, a Endesa apostou na comercialização de electricidade nos segmentos do mercado doméstico e de pequeno negócio com potências contratadas entre os 3,45 e 20,7 kVA. No mercado do gás natural, a Endesa disponibiliza a contratação de gás natural a clientes industriais desde 2008 e a clientes domésticos com fornecimentos em Baixa Pressão desde 2015.

Desde 2015, a Endesa tem reforçado a sua presença em Portugal, tendo lançado em 2016 a sua primeira grande campanha comercial para clientes residenciais em meios

massivos de comunicação. Nos últimos anos a Endesa, tem apresentado uma linha de comunicação criativa baseado no alinhamento estratégico "Para um amanhã melhor", suportada nos seguintes eixos: inovação, transparência, poupança e sustentabilidade. Particularmente no âmbito da Sustentabilidade, a Endesa tem reforçado o seu papel visando a consciencialização dos seus clientes e da sociedade através de várias ações e comunicações focadas nos benefícios da utilização de recursos renováveis e sustentáveis, da economia circular e da eficiência energética.

Atualmente, a Endesa está a apostar fortemente na digitalização e na inovação como meios de comunicação com os seus clientes através das redes sociais e de outras plataformas internas, tais como o portal de cliente online Endesa "MyEndesa" e da web www.endesa.pt, Infoenergia, ferramenta gratuita que permite ajudar os clientes a poupar através de dicas inteligentes e personalizadas, e de plataformas de fidelização digitais como a Comunidade Endesa e Plano Amigo, com resultados visíveis no número de utilizadores.

Como resultado da aposta pelo mercado português e de todas as ações que visam melhorar a satisfação e a qualidade de vida dos nossos clientes, actualmente a energia da Endesa já chega a mais de 600 mil clientes de electricidade, gás natural e serviços energéticos associados.

# 2. Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço

A publicação do Relatório da Qualidade de Serviço de 2021, dando cumprimento ao disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço publicado pela ERSE, é um termómetro do desempenho da Endesa em termos da qualidade de serviço comercial prestada aos seus clientes.

O início do ano de 2021 foi muito impactado pela adaptação das operações da Endesa ao novo Regulamento de Relações Comerciais e pela migração dos portais de switching, o que provocou alguma instabilidade durante o primeiro trimestre.

Ainda assim, durante o ano de 2021 verificou-se uma melhoria em determinados indicadores de qualidade da Endesa, nomeadamente a nível dos indicadores relacionados com a resolução de reclamações (prazo e volumes por clientes). É objetivo da Endesa melhorar a qualidade de serviço de acordo com pelo que no final de 2021 foram ainda introduzidas melhorias nos automatismos dos processos de contratação, essencial para consolidar a carteira de clientes da Endesa, sempre em crescimento.

# 3. Serviço de Atendimento ao Cliente

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

- Atendimento Telefónico totalmente gratuito, através dos números 800101033 para chamadas nacionais e 215856900 para clientes que liguem de fora de Portugal
- Atendimento Presencial nas suas lojas de Lisboa e Porto
- Atendimento por escrito através do formulário de contacto no site da Endesa, no portal de clientes MyEndesa e por carta

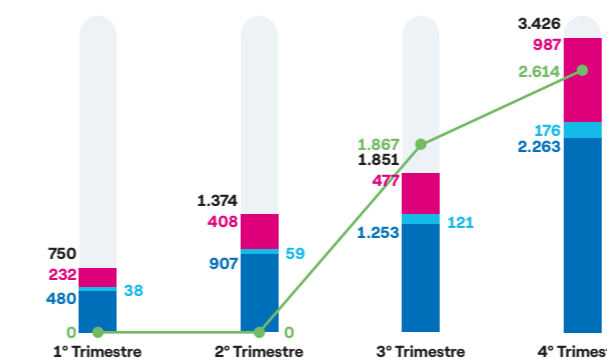
## 3.1. atendimentos Presenciais

A Endesa dispõe actualmente de dois centros de atendimento presencial situados nas lojas do cidadão de Lisboa e do Porto.

O ano de 2021 continuou afectado pela pandemia causada pelo Vírus de COVID-19, devido à adopção de medidas sanitárias impostas pelo governo, que levaram a restrições a nível de utilização dos canais presenciais, nomeadamente encerramento das lojas e atendimento com necessidade de agendamento, durante determinados períodos do ano.

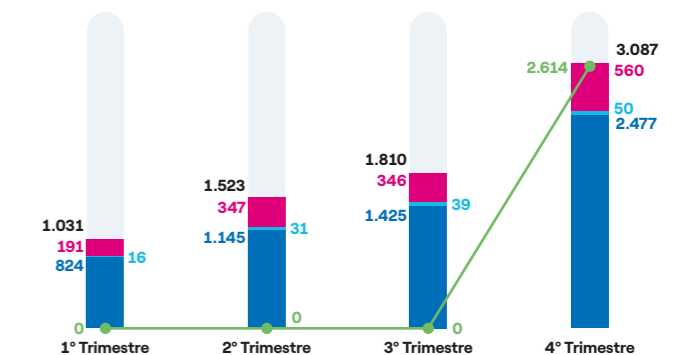
Durante o ano de 2021 registou-se um total de 15.601 visitas, das quais 7.958 na loja de Lisboa e 7.643 na loja do Porto. Trimestralmente, os atendimentos em cada loja distribuíram-se da seguinte forma:

### Atendimentos presenciais realizados na loja de Lisboa em 2021



- Atendimentos presenciais ambos os setores
- Atendimentos presenciais setor do gás natural
- Atendimentos presenciais setor elétrico
- Atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos

### Atendimentos presenciais realizados na loja do Porto em 2021

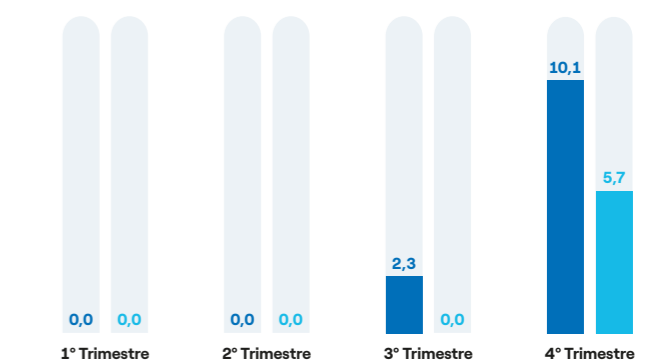


- Atendimentos presenciais ambos os setores
- Atendimentos presenciais setor do gás natural
- Atendimentos presenciais setor elétrico
- Atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos

A situação pandémica em Portugal condicionou em grande medida os indicadores dos tempos de espera nas lojas, em virtude da necessidade de agendamento dos atendimentos em loja.

Desta forma, o tempo médio de espera nas lojas foi de 3,8 minutos e globalmente, 45% dos atendimentos presenciais tiveram um tempo de espera igual ou inferior a 20 minutos. Trimestralmente os tempos médios de espera em cada loja foram os seguintes:

### Tempo médio de espera em 2021 (minutos)

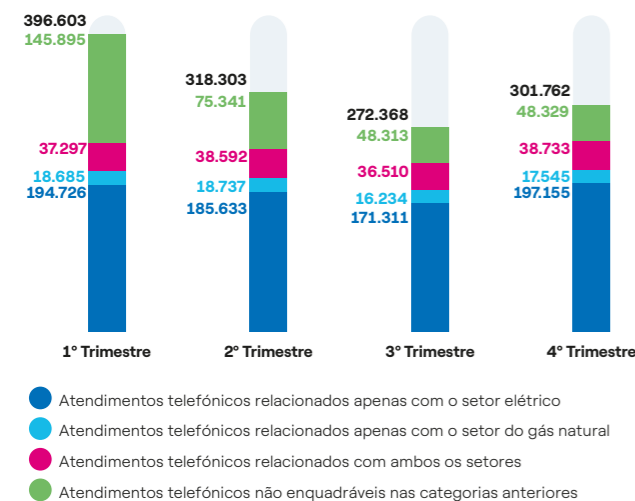


- Loja Lisboa
- Loja Porto

### 3.2. Atendimento Telefónico

Durante o ano de 2021, foram recebidas 1.757.144 chamadas, das quais 1.289.036 foram efetivamente atendidas. Das 468.108 chamadas não atendidas, a totalidade dessas chamadas resultaram da desistência do cliente. Por trimestre, as chamadas recebidas foram classificadas na seguinte tipologia:

#### Atendimento Telefónico 2021

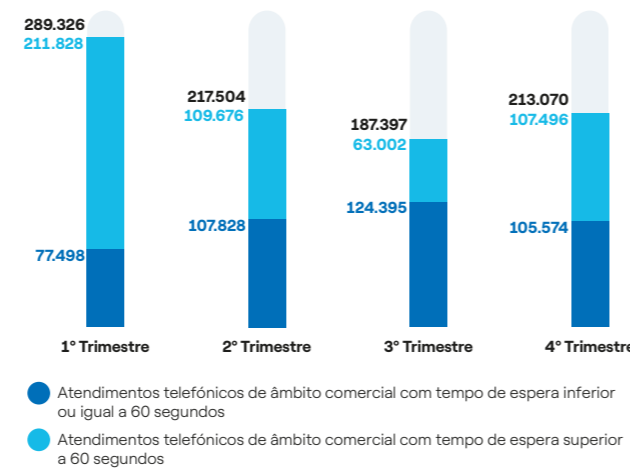


A actividade de atendimento ao cliente da Endesa está muito apoiada no canal de atendimento telefónico, por isso é muito importante. A aposta da Endesa é na formação contínua dos seus colaboradores, de forma a manter os níveis de serviço satisfatórios.

### 3.3. Atendimento Telefónico Comercial

Em 2021, foram atendidas 907.297 chamadas telefónicas de âmbito comercial, das quais 46% dessas chamadas tiveram um tempo de espera inferior a 60 segundos. Por trimestre, as chamadas recebidas tiveram a seguinte classificação:

#### Atendimento telefónico comercial 2021



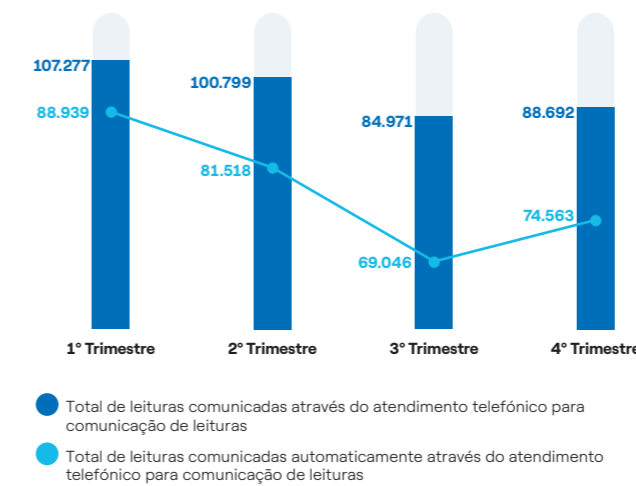
Contabilizaram-se ainda um total de 424.992 desistências por parte dos clientes.

### 3.4. Comunicações de leituras

#### 3.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras

No ano de 2021 foram recebidas 424.855 chamadas para comunicação de leituras.

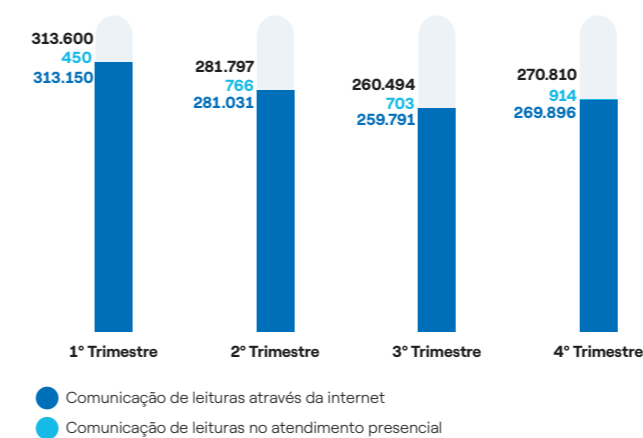
#### Total de leituras comunicadas 2021



#### 3.4.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras

Adicionalmente, durante 2021, foram comunicadas 1.126.701 leituras precedentes de outros meios comunicação, sendo que 99,7% dessas leituras foram feitas pela internet.

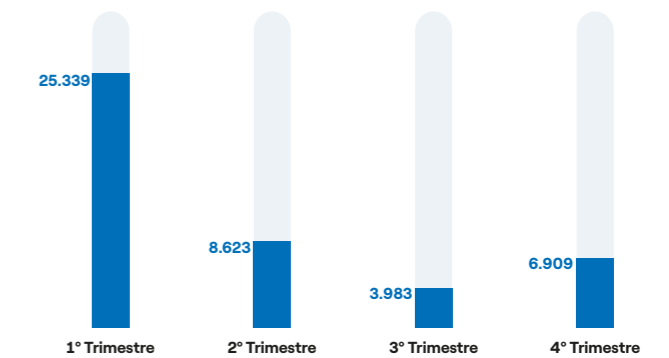
#### Comunicação de leituras 2021 - outros meios de atendimento



### 3.5. Atendimento Telefónico em Call Centers (DL 134/2009)

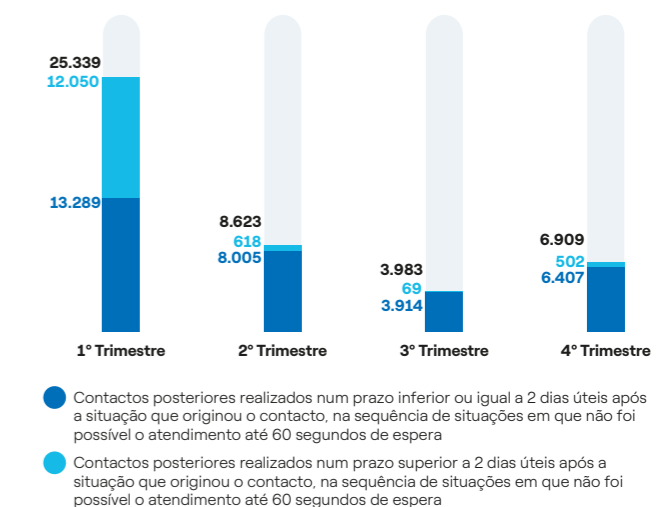
Durante 2021, registou-se um total de 44.854 situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada para um contacto posterior:

#### Número de situações sem atendimento em 60 segundos e em que o cliente indicou os seus dados de contacto e a finalidade da chamada em 2021



Posteriormente, a Endesa efetuou 44.854 contactos após receber os dados de contato dos clientes:

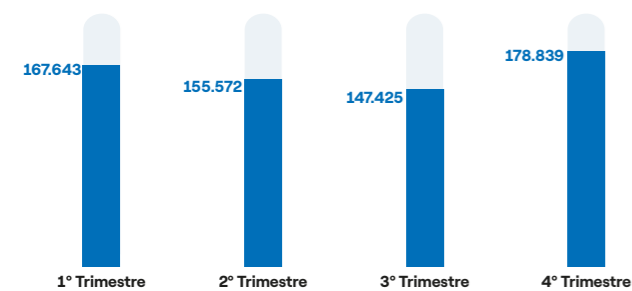
#### Contactos posteriores em 2021



### 3.6. Pedidos de Informação em Call Centers (DL 134/2009)

Através dos centros de atendimento telefónico (Call Centers) foram recebidos um total de 649.479 pedidos de informação com a seguinte distribuição trimestral:

#### Pedidos de informação recebidos em Call Centers em 2021



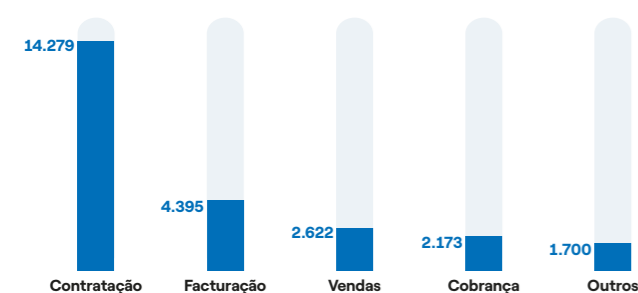
Importa salientar que nem todos os pedidos de informação podem ser respondidos de imediato devido à sua tipologia. Durante o ano de 2021, a Endesa recebeu um total de 57.414 pedidos de informação a que não foi possível responder num primeiro contacto.

O assunto mais abordado pelos clientes nos pedidos de Informação é a **Contratação** 34% (220.605), seguido de **Cobranças** 32% (210.034) e da **Faturação** 20% (130.166). Entre si estes três temas somam 86% dos pedidos de informação recebidos nos Call Centers.

## 4. Reclamações

Durante o ano de 2021, a Endesa aumentou a sua carteira de clientes tendo recebido durante o ano um total de 25.169 reclamações. As reclamações de 2021 dividem-se pelas seguintes tipologias:

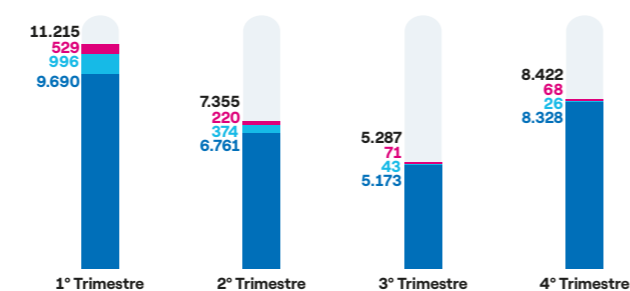
#### Número de reclamações por tipologia em 2021



### 3.7. Pedidos de Informação por escrito

Durante 2021 a Endesa recebeu um total de 32.279 pedidos de informação por escrito, 93% dos quais receberam resposta em menos de 15 dias úteis. Trimestralmente dividem-se da seguinte maneira:

#### Pedidos de informação por escrito em 2021



- Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis
- Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo superior a 15 dias úteis
- Pedidos de informação apresentados por escrito recebidos no trimestre, não respondidos

Dos pedidos de informação por escrito recebidos, a maioria estão relacionados com questões de **cobrança** 49% (15.730). Entre os restantes, destacam-se os pedidos de informação por temas de **faturação** 37% (12.086) e **atenção ao cliente** 6% (1.954). Entre si estes três temas somam 92% dos pedidos de informação recebidos por escrito.

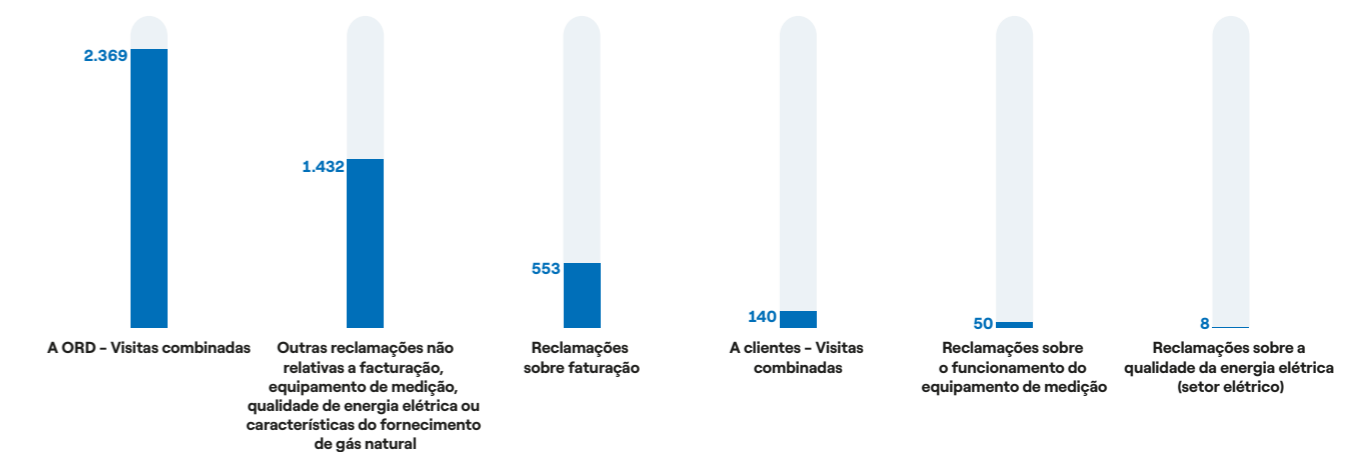
Apesar de ter sido um ano intenso devido ao impacto da migração da plataforma de Switching com efeitos na actividade de todas as comercializadoras de electricidade sobre o volume de reclamações de contratação e de faturação nomeadamente na ativação de novos contratos, pedidos de baixa de contrato e alterações contratuais, o tempo médio de resposta a reclamações no ano de 2021 ficou nos 8,8 dias úteis. A Endesa cumpriu o indicador padrão de tempo de resposta máximo existente que é de 15 dias úteis.

## 5. Compensações

### 5.1. Compensações pagas em 2021

Durante o ano de 2021, foram pagas 4.552 compensações, divididas nos seguintes tópicos:

#### Compensações pagas em 2021



A estas compensações estão associadas os seguintes pagamentos:

#### Soma dos montantes pagos em compensações (€)



### 5.2. Compensações recebidas em 2021

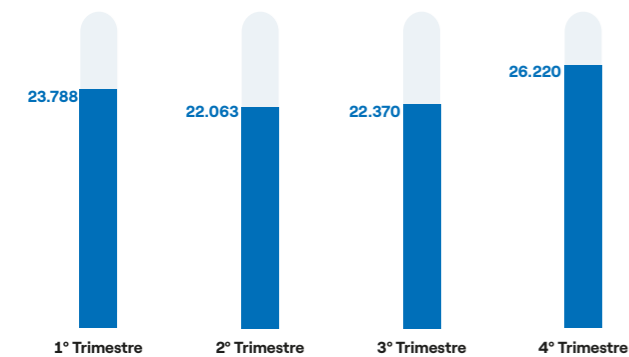
Também durante o ano de 2021, foram recebidos 47.380 euros, correspondendo a 2.369 compensações recebidas por parte dos clientes em eventos atribuíveis às visitas combinadas.

## 6. Outros

### 6.1. Visitas Combinadas

Durante o ano de 2021 foram agendadas um total de 94.441 visitas combinadas divididas da seguinte forma, por trimestre:

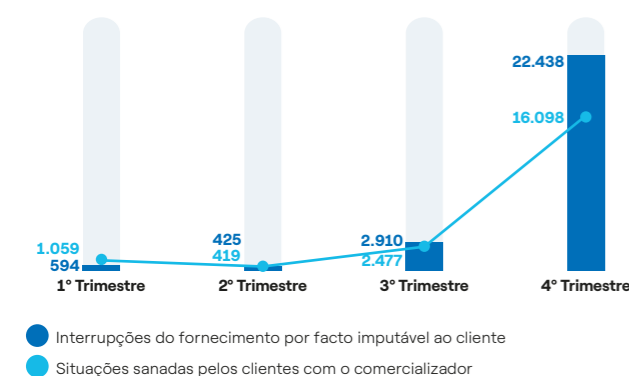
#### Número de visitas combinadas agendadas em 2021



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

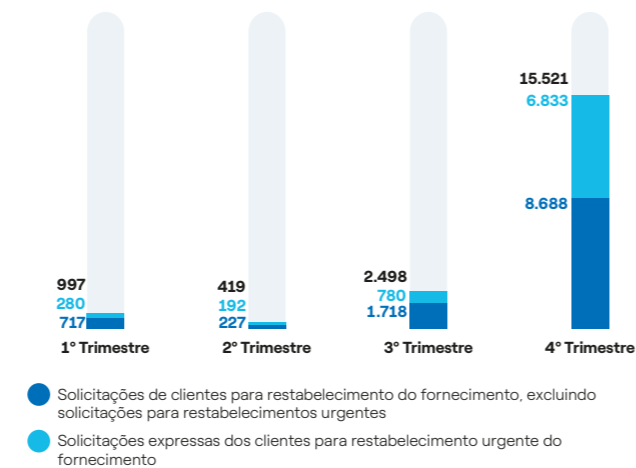
Em 2021, ocorreram 26.367 interrupções no fornecimento devido a eventos atribuíveis ao cliente, dos quais 20.053 foram posteriormente corrigidos pelos clientes.

#### Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente em 2021



Adicionalmente, em 2021, foram recebidas 19.435 solicitações para o restabelecimento do fornecimento pelos clientes, repartidos trimestralmente da seguinte forma:

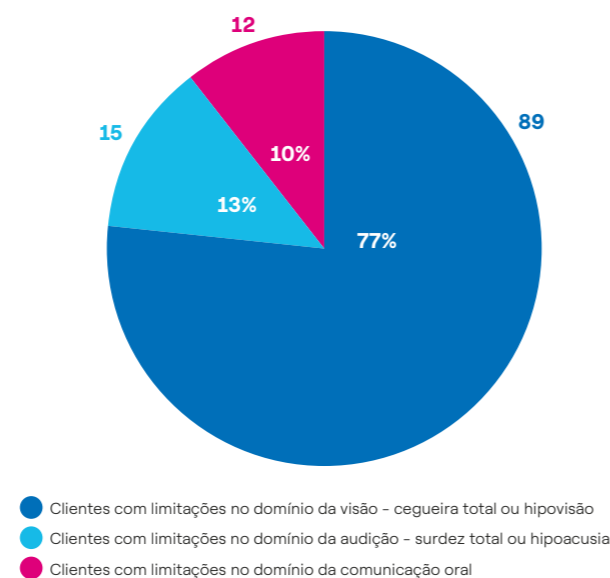
#### Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento em 2021



### 6.3. Clientes com necessidades especiais

Em finais de 2021, a Endesa tinha um total de 116 clientes com necessidades especiais, que se distribuem da seguinte maneira, em função da sua tipologia:

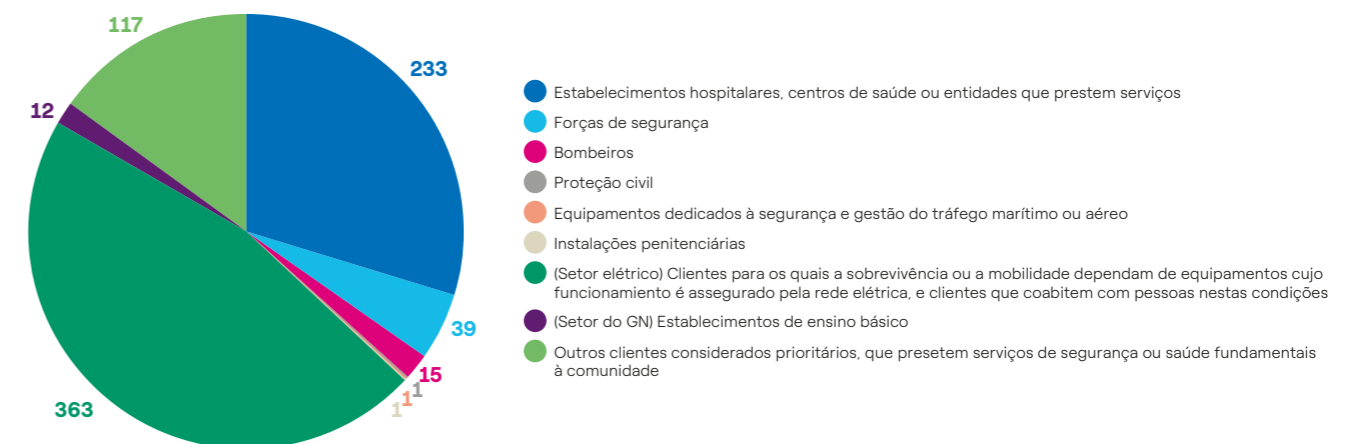
#### Clientes com necessidades especiais a 31 de dezembro



### 6.4. Clientes prioritários

Em finais de 2021, a Endesa tinha um total de 782 clientes prioritários, que se distribuem da seguinte maneira, em função da sua tipologia:

#### Clientes prioritários a 31 de dezembro



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

O ano 2021 foi um ano marcado pelo lançamento e implementação de diversos serviços que impactam a eficiência operacional e a qualidade percebida pelos clientes, nomeadamente:

- Projeto de contratação 2.0, com foco especial na automatização de processos de contratação
- Melhorias na qualidade dos processos de venda com a inclusão de validações que consulta o RPE no momento da angariação
- Adaptação dos processos ao novo Regulamento de Relações Comerciais
- Melhoria nos processos de confirmação da legitimidade para a celebração dos contratos de energia, de forma a cumprir com o estabelecido no artigo 21º do Regulamento de Relações Comerciais

endesa