

**Relatório da Qualidade
de Serviço 2017
Gás Natural**

endesa



Índice

1. Endesa em Portugal 3
2. Introdução ao Relatório de Qualidade Comercial 4
3. Serviço de Atendimento ao Cliente 5
 - 3.1. atendimentos Presenciais 5
 - 3.2. Atendimento Telefónico Comercial 6
 - 3.3. Atendimento Telefónico nos Call Centers (DL 134/2009) 7
 - 3.4. Atendimento Telefónico para comunicação de leituras 8
 - 3.5. Pedidos de Informação por escrito 8
 - 3.6. Pedidos de Informação em Call Centers (DL 134/2009) 9
 - 3.7. Atendimento através da Página Web 9
4. Reclamações 11
5. Outros 12
 - 5.1. Visitas Combinadas 12

1. Endesa em Portugal

A Endesa, empresa do Grupo Enel, com 9.706 empregados e prestadora de serviços a mais de 10,8 milhões de clientes, é líder do sector da eletricidade em Espanha e o segundo operador no mercado da eletricidade em Portugal.

A entrada da Endesa em Portugal remonta a 1993, com a participação na Central Térmica do Pego, situada no concelho de Abrantes. Assim, a presença da Endesa no sistema elétrico luso tem mais de duas décadas e consiste nas atividades de produção de eletricidade e de comercialização de eletricidade e gás natural no mercado liberalizado.

Na sua atividade de produção de eletricidade em Portugal, a Endesa detém participações em duas centrais de carvão e gás (Tejo e Elecgas) que, em 2017, lhe proporcionaram uma quota de mercado de 15,8% no total do sistema (3.645 GWh).

Como comercializadora no mercado livre português, em 2017 a Endesa geriu uma carteira de mais de 255.000 clientes e comercializou aproximadamente 12,4 TWh de energia (eletricidade e gás):

> Em 2017 a Endesa continuou a ser o segundo operador português do mercado liberalizado de energia elé-

trica, com uma quota de mercado de 16,2% em termos de energia fornecida (7,6 TWh), e uma carteira de mais de 210.000 clientes (95 % de clientes de baixa tensão) no final de 2017.

> A Endesa forneceu 4,8 TWh de gás natural (mais 30% do que em 2016), com uma carteira, no final de 2017, de mais de 45.000 clientes.

Além do mais, em 2017, a Endesa continuou a apostar na comercialização de Produtos e Serviços de Valor Acrescentado aos seus clientes.

2. Introdução ao Relatório de Qualidade Comercial

Os centros de atendimento da Endesa obtêm elevada avaliação dos nossos clientes relativamente ao atendimento prestado, gestão do tratamento e soluções fornecidas na resolução dos seus Pedidos, alcançando em dezembro de 2017 a Satisfação Global de 7,62.

Com a implementação de um novo modelo de comunicação, os nossos clientes estão informados de todos os passos e em todos os momentos da situação em que se encontra o seu Pedido, contribuindo a permanente informação e atualização para um entendimento claro, transparente e compreensível do caminho efetuado para a resolução dos seus Pedidos.

Nova fatura clara: Com o objetivo de melhorar o serviço prestado aos nossos clientes em Portugal, criámos uma versão melhorada da fatura para os clientes residenciais com o objetivo de dar mais

clareza e melhorar a compreensão da fatura. Desta forma e tendo presente as exigências dos clientes, as principais melhorias são:

- > Maior visibilidade nos dados pessoais.
- > Novo Gráfico representativo do consumo dividido em energias e impostos.
- > Nova Secção de leituras onde se indica a data mais apropriada para informar as leituras (e evitar as estimações)
- > Agrupação dos cálculos entre as leituras estimadas, reais e acertos.
- > Novo campo “Saldo Movimentos Anteriores” na Conta Corrente que inclui os pagamentos feitos a partir da última fatura.
- > A nível de comunicação com o cliente, já será possível adaptar alguns conteúdos de acordo ao tipo de cliente.

Nova página web (www.endesa.pt):

Esta página web apresenta não só uma **importante mudança de estilo** e imagem face à atual assim como a **criação de ferramentas que possibilitam um maior dinamismo** e rapidez no desenvolvimento e atualização de conteúdos e **novas funcionalidades**. Para o seu desenvolvimento realizaram-se diferentes **estudos e testes com cerca de 200 clientes** de modo a conseguir obter a melhor arquitetura e o melhor design, ou seja, uma web pensada para os clientes.

A presentamos seguidamente o **RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DE GÁS NATURAL 2017**, que contém os **principais indicadores de serviço** da Endesa em Portugal no que se refere ao **Serviço de Atendimento ao Cliente** e à resolução de **Reclamações**.

3. Serviço de Atendimento ao Cliente

A Endesa disponibiliza aos seus clientes diferentes meios de atendimento, oferecendo a possibilidade de contacto através de um serviço telefónico gratuito, presencialmente nas suas lojas de Lisboa e Porto, por escrito e através da sua página web.

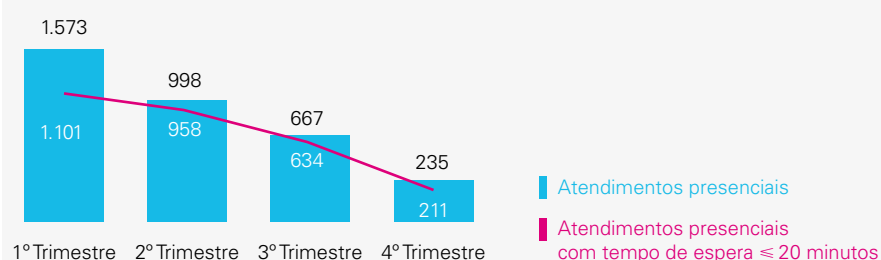
3.1. Atendimentos Presenciais

A Endesa dispõe atualmente de dois centros de atendimento presenciais, situados nas lojas do Porto e de Lisboa. Durante o ano de 2017 registou um total

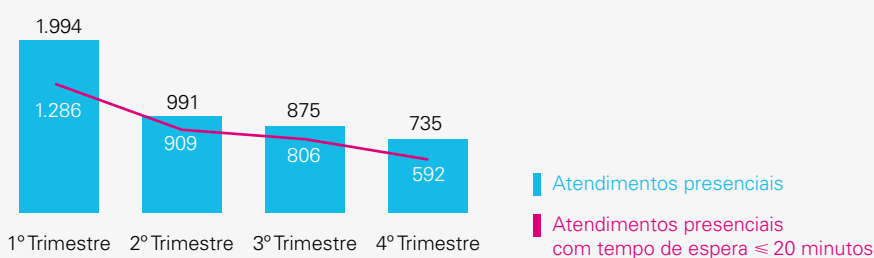
de 8.068 visitas, 3.473 das quais na loja do Porto e 4.595 na loja de Lisboa.

Trimestralmente, os atendimentos em cada loja distribuíram-se da seguinte forma:

Atendimentos presenciais na loja do Porto em 2017

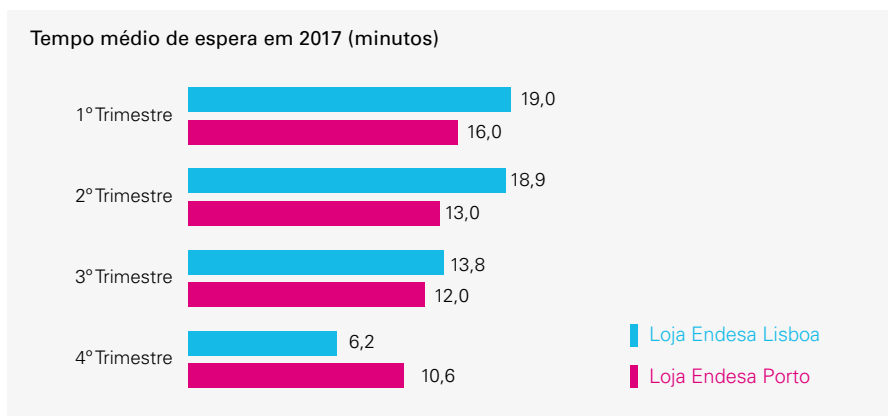


Atendimentos presenciais na loja do Lisboa em 2017



No ano de 2017, globalmente 81% dos atendimentos presenciais tiveram um tempo de espera igual ou inferior a 20 minutos.

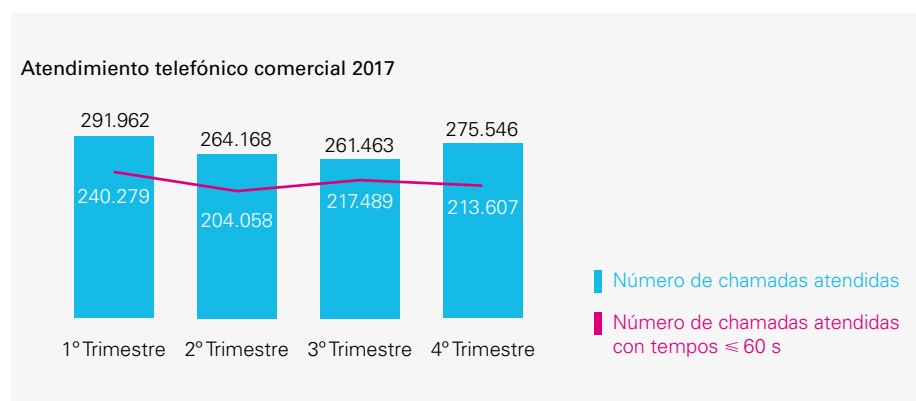
Por outro lado, o tempo médio de espera nas lojas durante o ano 2017 foi de 15,4 minutos e trimestralmente os tempos médios de espera em cada loja foram os seguintes:



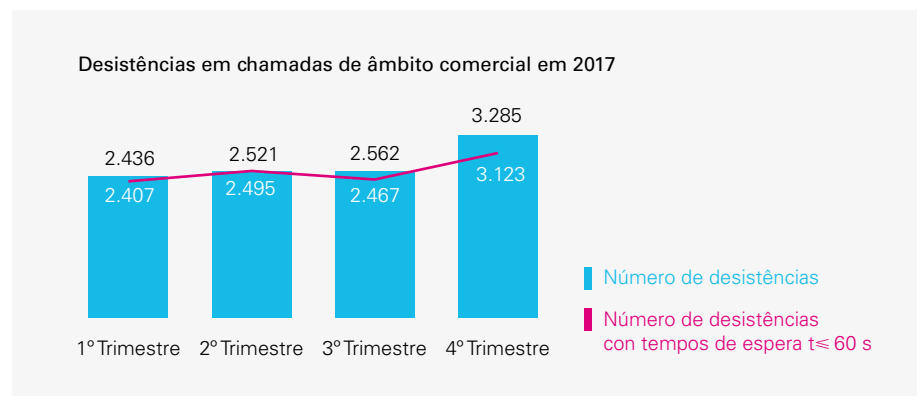
3.2. Atendimento Telefónico Comercial

Os dados apresentados nesta secção referem-se a atendimentos relacionados com assuntos de eletricidade e gás natural, devido ao facto de não ser possível efetuar uma divisão dos mesmos. Por número de clientes em ambos os sectores, a maioria dos dados nesta secção referem-se a assuntos de eletricidade.

Durante o ano de 2017, foram atendidas 1.093.139 chamadas comerciais, 875.433 das quais com um tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos. Trimestralmente estes atendimentos dividem-se da seguinte forma:



Durante 2017 contabilizou-se um total de 10.804 desistências de chamadas por parte dos clientes, o que significa apenas 1% de desistências no total de chamadas comerciais recebidas. Do número total de desistências, 97% (10.492) tiveram um tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos. Trimestralmente as desistências dividem-se do seguinte modo:



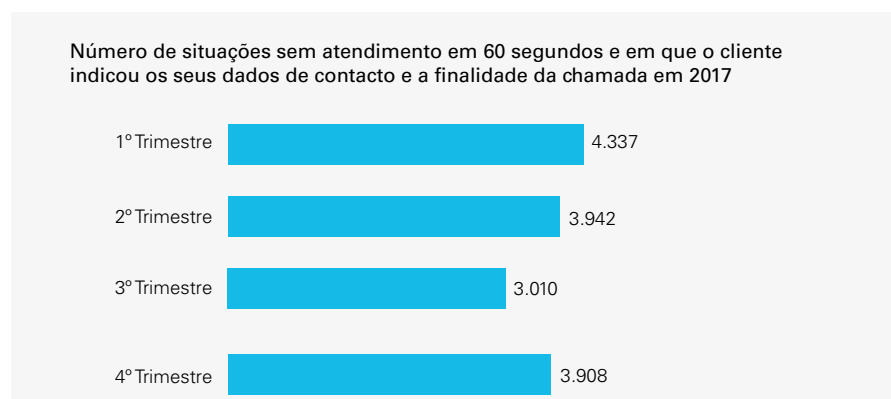
Globalmente, durante este ano de 2017, 80% das chamadas de natureza comercial recebidas foram atendidas com um tempo de espera inferior a 60 segundos¹.

3.3. Atendimento Telefónico nos Call Centers (DL 134/2009)

Os dados apresentados nesta secção referem-se a atendimentos relacionados com assuntos de eletricidade e gás natural devido ao facto de não ser possível realizar uma divisão dos mesmos. Por número de clientes em ambos os sectores, a maior parte dos dados desta secção refere-se a assuntos de eletricidade.

Durante 2017, registou-se um total de 15.197 chamadas comerciais em que não foi possível atender o cliente num prazo de 60 segundos. O cliente deixou os seus dados e o motivo da chamada

para um contacto posterior da parte da Endesa:



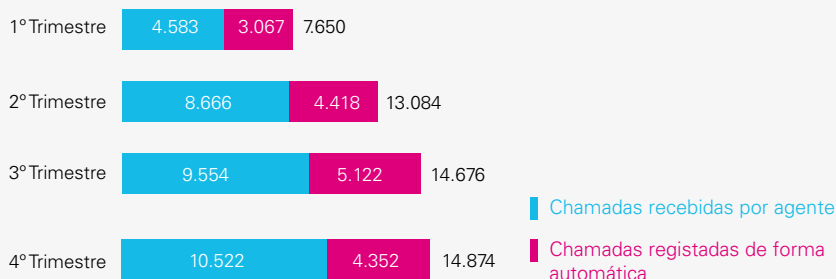
¹ Indicador geral relativo ao tempo de espera calculado como o quociente do número de chamadas com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos e o número total de chamadas (sem ter em conta as desistências com tempos de espera iguais ou inferiores a 60 segundos).

3.4. Atendimento Telefónico para comunicação de leituras

Durante o ano de 2017 a Endesa recebeu um total de 50.284 chamadas para a comunicação de leituras. 34% dessas chamadas foram automaticamente gravadas.

Trimestralmente as chamadas para a comunicação das leituras dividem-se da seguinte forma:

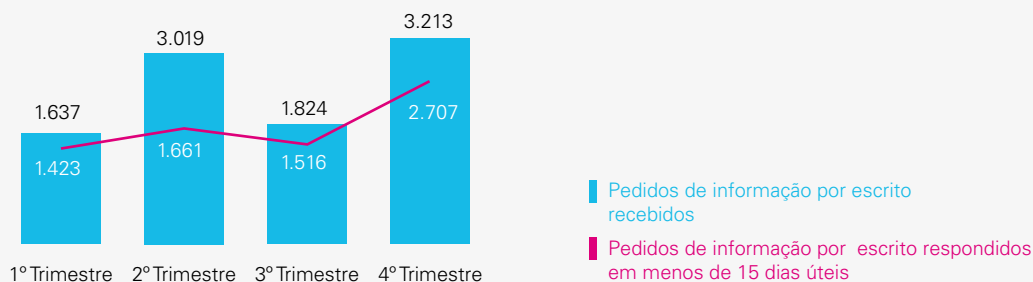
Número de chamadas para a comunicação de leituras



3.5. Pedidos de Informação por escrito

Ao longo de 2017 a Endesa recebeu um total de 9.693 pedidos de informação por escrito, 75% dos quais obtiveram resposta em menos de 15 dias úteis. Trimestralmente, esses pedidos dividem-se da seguinte forma:

Pedidos de informação por escrito em 2017

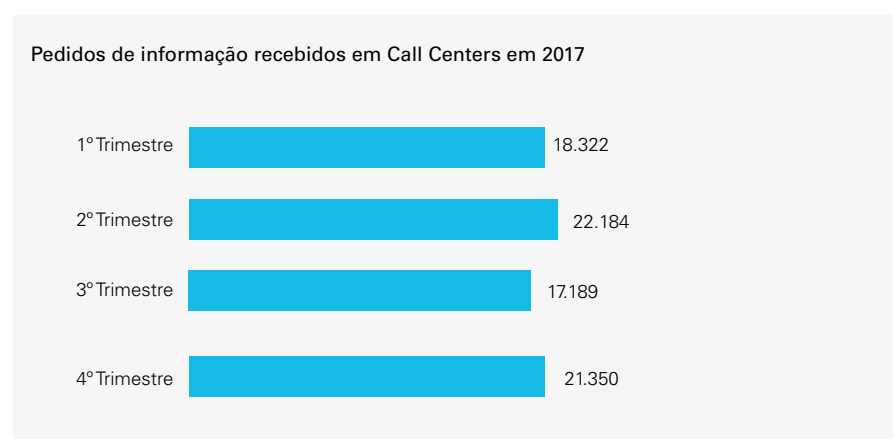


Dos pedidos de informação por escrito recebidos, a maioria estão relacionados com assuntos de **contratação** 57% (5.539). De resto, destacam-se os pedidos de informação sobre **faturação**

18% (1.779) e **cobranças** 16% (1.584). Estes três assuntos somam 92% dos pedidos de informação recebidos por escrito.

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

Através dos centros de atendimento telefónico (Call Centers) foi recebido um total de 79.045 pedidos de informação, repartidos trimestralmente da seguinte forma:



Importa salientar que nem todos os pedidos de informação podem obter resposta imediata, pela sua tipologia. Durante o ano 2017 a Endesa recebeu um total de 12.396 pedidos de informação a que não foi possível responder num primeiro contacto, e 41% desses pedidos (5.088) foram respondidos no prazo de três dias úteis desde a apresentação do mesmo.

O assunto mais abordado pelos clientes nos pedidos de informação é a **contratação**: 38% (30.116), seguido da **faturação**: 29% (22.549) e das **cobranças**: 28% (22.266). Estes três assuntos somam 95% dos pedidos de informação recebidos nos Call Centers.

3.7. Atendimento através da Página Web

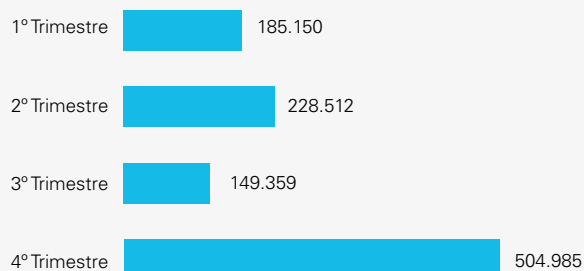
Os dados apresentados nesta secção referem-se a atendimentos relacionados com assuntos de eletricidade e gás natural devido ao facto de não ser possível realizar uma divisão dos mesmos. Por número de clientes em ambos os sectores, a maior parte dos dados desta secção refere-se a assuntos de eletricidade.

A Endesa oferece a possibilidade de atender os seus clientes através da sua página web <https://www.endesa.pt/>, a partir da qual se pode aceder ao escritório virtual da Endesa (MyEndesa). A partir deste escritório, o cliente tem acesso a todos os dados dos seus contratos, consumos, cópias das suas faturas, e

pode realizar qualquer operação relacionada com os seus contratos.

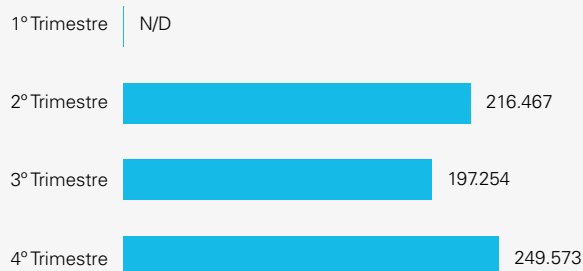
Durante o ano de 2017, registaram-se 1.068.006 acessos à página web da Endesa, sendo 47% desses acessos ocorridos no quarto trimestre de 2017, coincidindo com a campanha de comunicação realizada.

Número de acessos à página Web



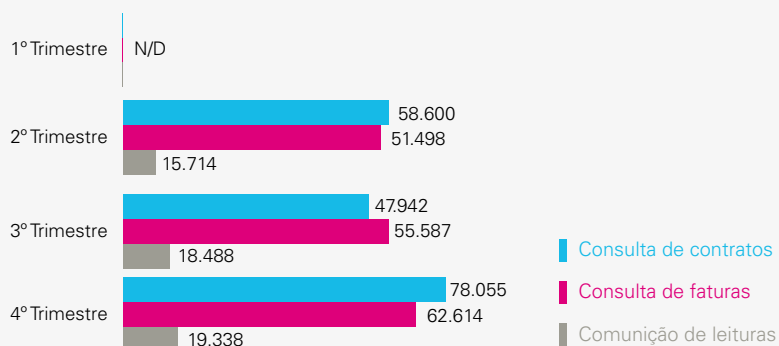
Desde o mês de abril, e até ao final do ano de 2017, foram registados 663.294 acessos no portal de apoio ao cliente MyEndesa.

Número de acessos ao MyEndesa



Os principais temas relacionados com o acesso ao MyEndesa estão relacionados com a consulta dos contratos, a consulta de faturas e a comunicação de leituras. Trimestralmente a repartição por estes temas foi a seguinte:

Número de acessos ao MyEndesa por tema



4. Reclamações

A Endesa considera que as reclamações também são uma oportunidade de melhorar, esta melhora pode comprovar-se em la diminuição progressiva a lo largo de ano 2017 por

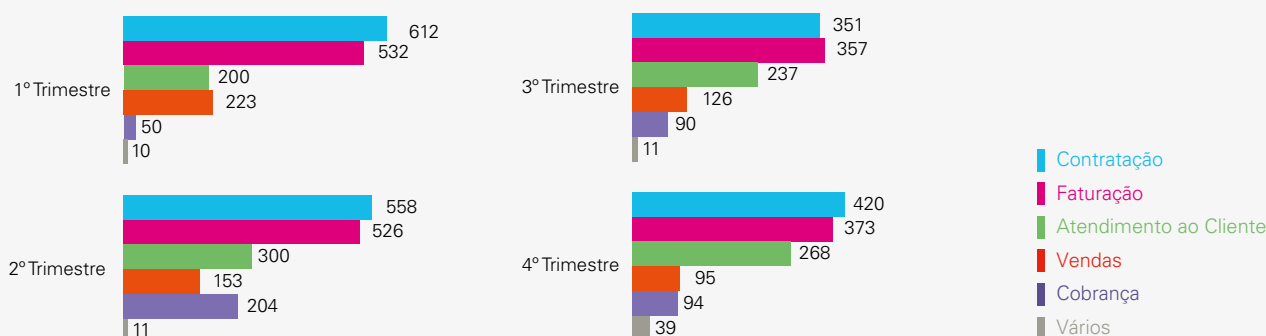
uma dedicação e uma máxima atenção e esforço à gestão e resolução das mesmas. Durante 2017 a Endesa recebeu 5.849 reclamações distribuídas trimestralmente da seguinte forma:

Número de reclamações em 2017



A maioria destas reclamações, recebidas durante 2017, incidiu sobre assuntos de **contratação**: 33% (1.941), **faturação**: 31% (1.788) e **atendimento ao cliente**: 17% (1.005). Estes três assuntos ocupam 81% do número total de reclamações recebidas.

Número de reclamações por tipologia e trimestre em 2017



Anualmente, o tempo médio de resposta às reclamações situa-se em 12 dias úteis.

5. Outros

5.1. Visitas Combinadas

Durante o ano de 2017 foi agendado um total de 7.277 visitas combinadas, das quais 53%, ou seja 3.864, foram efetivamente realizadas.

Trimestralmente as visitas combinadas agendadas dividem-se da seguinte forma:

Visitas combinadas em 2017

