

# RELATÓRIO

## **RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO 2019**

ELETRICIDADE E GÁS NATURAL

endesa

# Índice

## **1. Endesa em Portugal | 3**

## **2. Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço | 3**

## **3. Serviço de Atendimento ao Cliente | 3**

### **3.1. Atendimentos Presenciais | 4**

### **3.2. Atendimento Telefónico | 4**

### **3.3. Atendimento Telefónico Comercial | 5**

### **3.4. Comunicações de leituras | 5**

3.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras | 5

3.4.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras | 5

### **3.5. Atendimento Telefónico em Call Centers (DL 134/2009) | 6**

### **3.6. Pedidos de Informação em Call Centers (DL 134/2009) | 6**

### **3.7. Pedidos de Informação por escrito | 7**

## **4. Reclamações | 7**

## **5. Compensações | 8**

5.1. Compensações pagas em 2019 | 8

5.2. Compensações recebidas em 2019 | 8

## **6. Outros | 8**

6.1. Visitas Combinadas | 8

6.2. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | 8

6.3. Clientes com necessidades especiais | 9

6.4. Clientes prioritários | 9

# 1. Endesa em Portugal

A Endesa é uma multinacional do setor energético, tendo como principais áreas de negócio a geração, distribuição e comercialização de energia elétrica e de comercialização de gás natural.

Neste momento, a Endesa conta com mais de 10 milhões de clientes espalhados pela Europa.

Há mais de 20 anos no mercado português, a Endesa desenvolve vários projetos de produção de energia e é uma das pioneiras no mercado liberalizado de eletricidade.

Em 2009, a Endesa apostou na comercialização de eletricidade 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.

Atualmente, a nossa energia chega a mais de 300 mil clientes, motivo pelo qual continuamos a trabalhar para inovar e oferecer a melhor experiência possível: mais moderna e mais económica.

## 2. Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço

A publicação do Relatório da Qualidade de Serviço de 2019, dando cumprimento ao disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço publicado pela ERSE, visa no-

meadamente acompanhar o desempenho da Endesa em termos da qualidade de serviço comercial prestada aos seus clientes.

## 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.

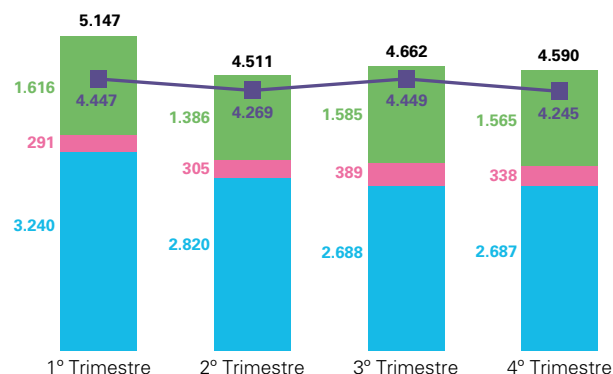
### 3.1. Atendimento Presenciais

A Endesa dispõe atualmente de dois centros de atendimento situados nas lojas do Porto e de Lisboa.

Durante o ano de 2019 registou-se um total de 37.257 visitas, das quais 15.529 na loja do Porto e 21.728 na loja de Lisboa.

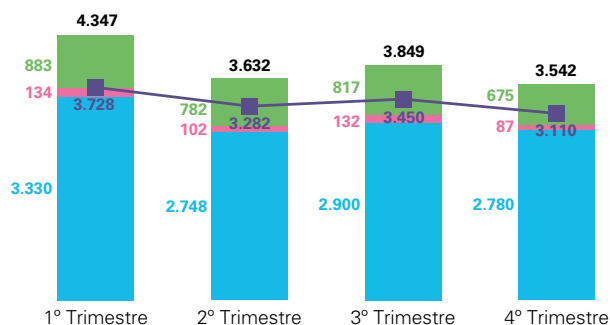
Trimestralmente, os atendimentos em cada loja distribuíram-se da seguinte forma:

Atendimentos presenciais realizados na loja do Lisboa em 2019



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

Atendimentos presenciais realizados na loja do Porto em 2019



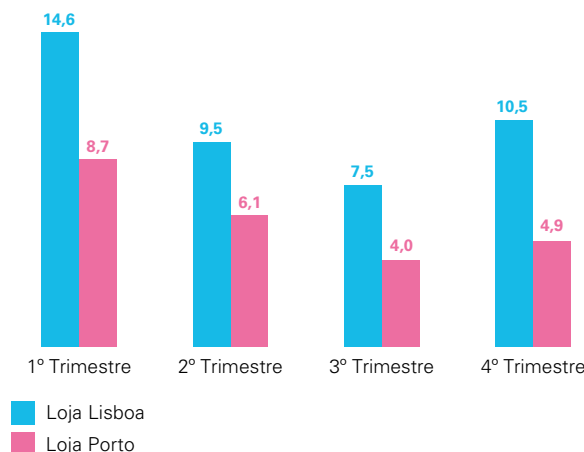
- Atendimentos presenciais setor elétrico
- Atendimentos presenciais setor do gás natural
- Atendimentos presenciais ambos os setores
- Atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos

Globalmente, 83% dos atendimentos presenciais tiveram um tempo de espera igual ou inferior a 20 minutos (87% Porto e 80% Lisboa).

Por outro lado, o tempo médio de espera nas lojas foi de 9 minutos.

Trimestralmente os tempos médios de espera em cada loja foram os seguintes:

Tempo médio de espera em 2019 (minutos)

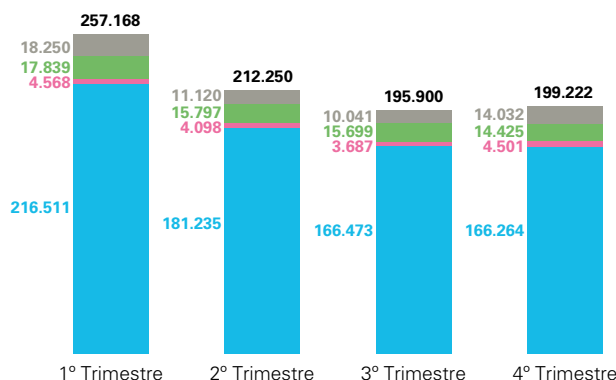


### 3.2. Atendimento Telefónico

Durante o ano de 2019, foram recebidas 934.614 chamadas, das quais 864.540 foram efetivamente atendidas. Das 70.074 chamadas não atendidas, quase 100% dessas chamadas resultaram da desistência do cliente.

Por trimestre, as chamadas recebidas são classificadas na seguinte tipologia:

Atendimento Telefónico 2019



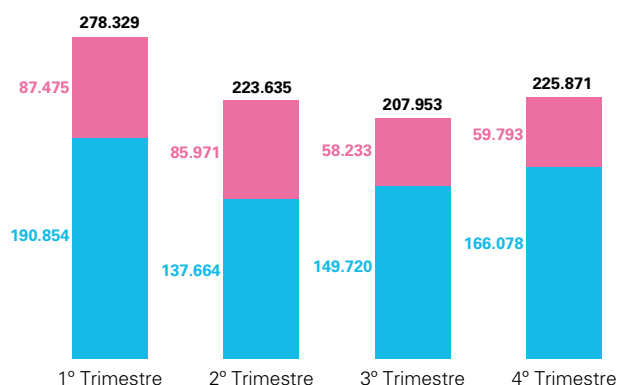
- Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico
- Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor do gás natural
- Atendimentos telefónicos relacionados com ambos os setores
- Atendimentos telefónicos não enquadráveis nas categorias anteriores

### 3.3. Atendimento Telefônico Comercial

Em 2019, foram recebidas 935.788 chamadas telefônicas de âmbito comercial, das quais quase 69% dessas chamadas tiveram um tempo de espera inferior a 60 segundos.

Por trimestre, as chamadas recebidas tiveram a seguinte classificação:

Atendimento telefônico comercial 2019

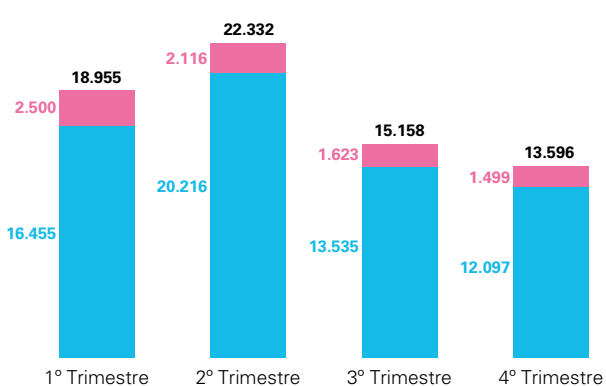


- Atendimentos telefônicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos
- Atendimentos telefônicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos

Contabilizaram-se ainda um total de 70.041 desistências por parte dos clientes.

Trimestralmente as desistências dividem-se do seguinte modo:

Desistências no atendimento telefônico comercial 2019



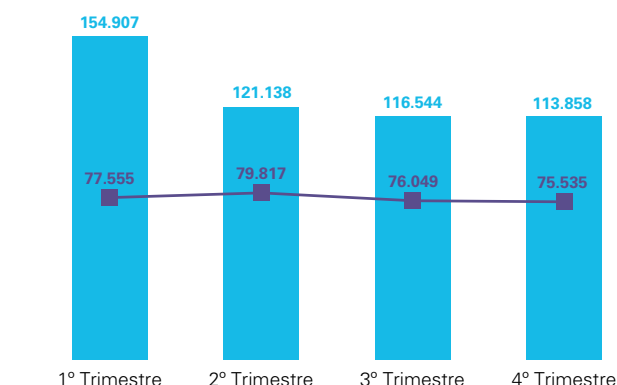
- Desistências no atendimento telefônico de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos
- Desistências no atendimento telefônico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos

### 3.4. Comunicações de leituras

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

No ano de 2019 foram recebidas 77.656 chamadas para comunicação de leituras, sendo que dessas, foram registradas com sucesso 506.447 leituras.

Total de leituras comunicadas 2019

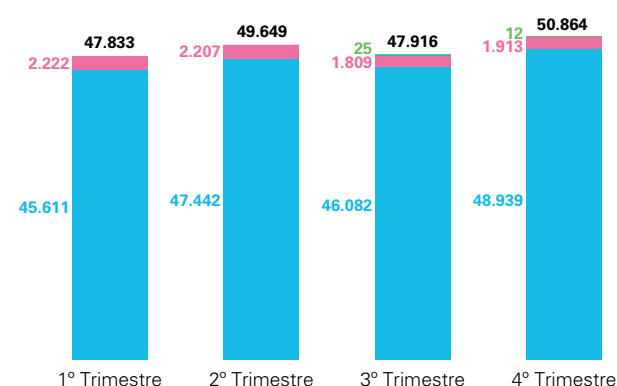


- Total de leituras comunicadas através do atendimento telefônico para comunicação de leituras
- Total de leituras comunicadas automaticamente através do atendimento telefônico para comunicação de leituras

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

Adicionalmente, durante 2019, foram comunicadas 196.262 leituras precedentes de outros meios comunicação, sendo que 95,8% dessas leituras foram feitas pela internet.

Comunicação de leituras 2019 - outros meios de atendimento

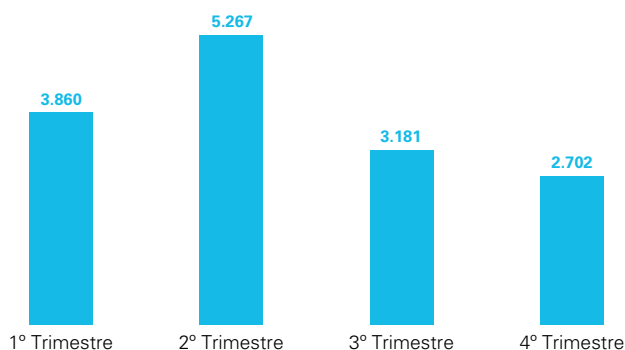


- Comunicação de leituras através da internet
- Comunicação de leituras no atendimento presencial
- Comunicação de leituras por escrito

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

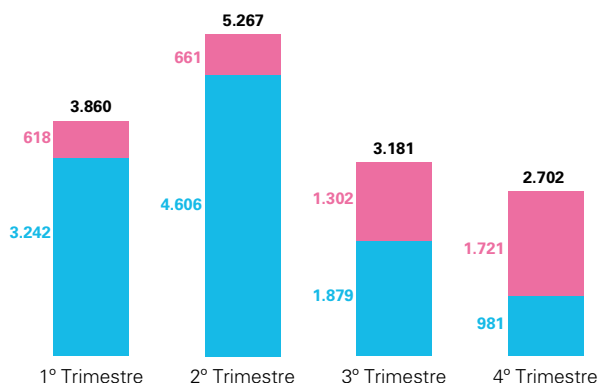
Durante 2019, registou-se um total de 15.010 situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada para um contacto posterior:

**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 2019**



Posteriormente, a Endesa efetuou 15.010 contactos após receber os dados de contato dos clientes:

**Contactos posteriores em 2019**

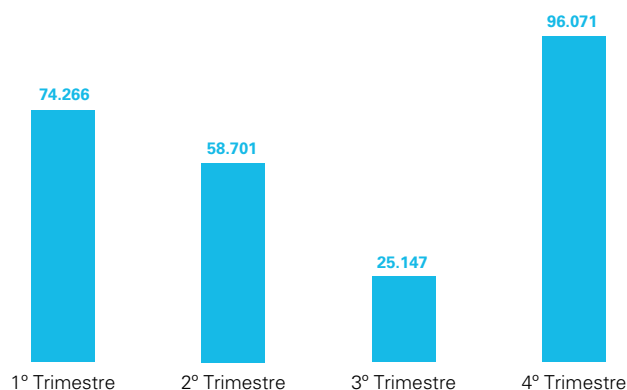


- Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera
- Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera

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

Através dos centros de atendimento telefónico (Call Centers) foram recebidos um total de 254.185 pedidos de informação com a seguinte distribuição trimestral:

**Pedidos de informação recebidos em Call Centers em 2019**



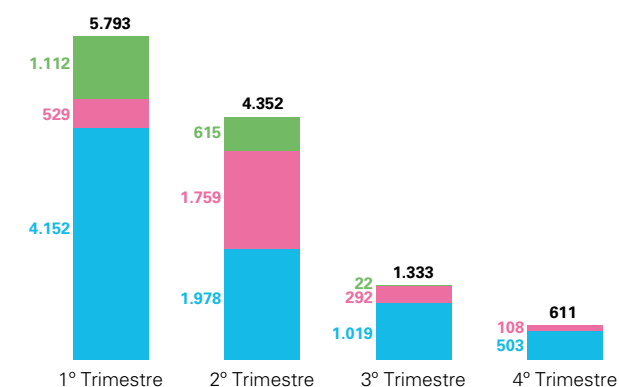
Importa salientar que nem todos os pedidos de informação podem ser respondidos de imediato devido à sua tipologia. Durante o ano de 2019, a Endesa recebeu um total de 47.072 pedidos de informação a que não foi possível responder num primeiro contacto.

O assunto mais abordado pelos clientes nos pedidos de Informação é a **faturação** 41% (105.259), seguido da **cobrança** 31% (79.497) e da **ventas** 21% (53.013). Entre si estes três temas somam 93% dos pedidos de informação recebidos nos CallCenters.

### 3.7. Pedidos de Informação por escrito

Durante 2019 a Endesa recebeu um total de 12.089 pedidos de informação por escrito, 63% dos quais receberam resposta em menos de 15 dias úteis. Trimestralmente dividem-se da seguinte maneira:

Pedidos de informação por escrito em 2019



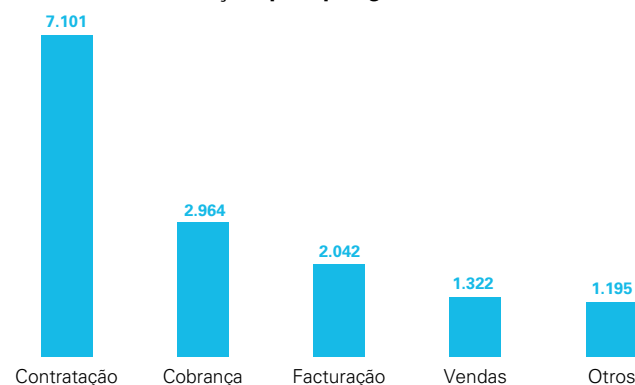
- Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis
- Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo superior a 15 dias úteis
- Pedidos de informação apresentados por escrito recebidos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

Dos pedidos de informação por escrito recebidos, a maioria estão relacionados com questões de **cobrança** 45% (5.456). Entre os restantes, destacam-se os pedidos de informação por temas de **faturação** 36% (4.339) e **atenção ao cliente** 14% (1.717). Entre si estes três temas somam 95% dos pedidos de informação recebidos por escrito.

### 4. Reclamações

Durante o ano de 2019, a Endesa aumentou sua carteira de clientes tendo recebido durante o ano um total de 14.624 reclamações, volume inferior ao do ano de 2018, que foram cerca de 18.713. As reclamações de 2019 dividem-se pelas seguintes tipologias:

Número de reclamações por tipologia em 2019



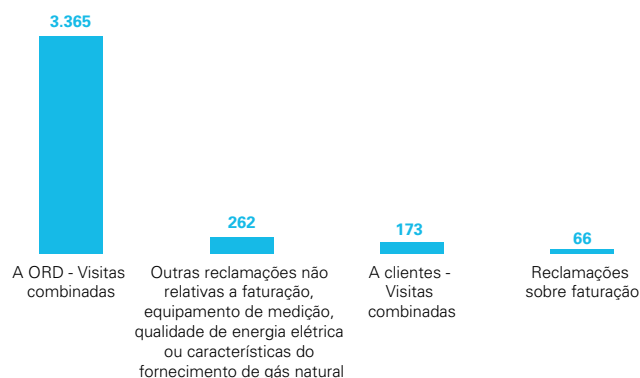
Anualmente, o tempo médio de resposta às reclamações situa-se nos 7,1 dias úteis.

## 5. Compensações 6. Outros

### 5.1. Compensações pagas em 2019

Durante o ano de 2019, foram pagas 3.866 compensações, divididas nos seguintes tópicos:

Compensações pagas em 2019



A estas compensações estão associadas os seguintes pagamentos:

Soma dos montantes pagos em compensações (€)



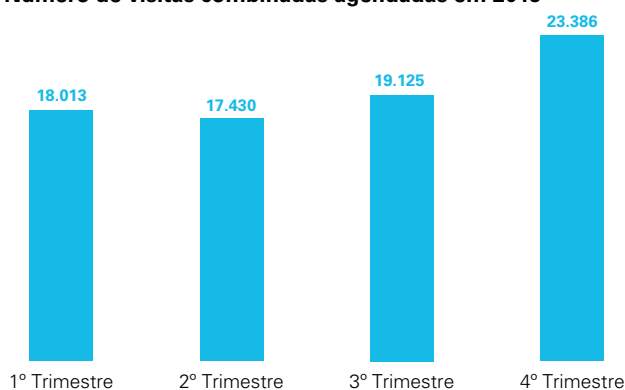
### 5.2. Compensações recebidas em 2019

Também durante o ano de 2019, foram recebidos 67.300 euros, correspondendo a 3.365 compensações recebidas por parte dos clientes em eventos atribuíveis às visitas combinadas.

### 6.1. Visitas Combinadas

Durante o ano de 2019 foram agendadas um total de 77.954 visitas combinadas divididas da seguinte forma, por trimestre:

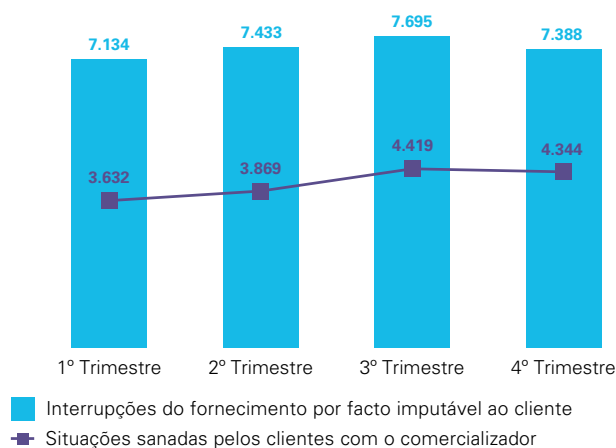
Número de visitas combinadas agendadas em 2019



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

Em 2019, ocorreram 29.650 interrupções no fornecimento devido a eventos atribuíveis ao cliente, dos quais 16.264 foram posteriormente corrigidos pelos clientes.

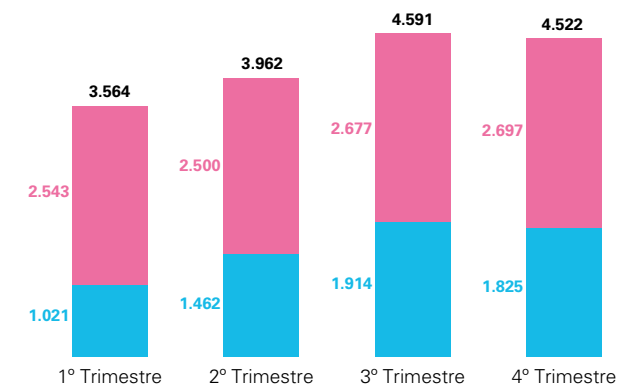
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente em 2019





Adicionalmente, em 2019, foram recebidas 16.639 solicitações para o restabelecimento do fornecimento pelos clientes, repartidos trimestralmente da seguinte forma:

#### Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento em 2019

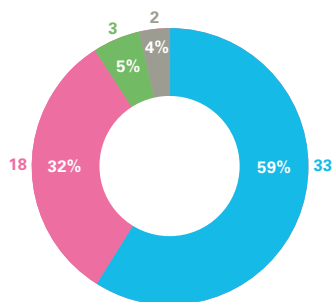


- Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento
- Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações para restabelecimentos urgentes

### 6.3. Clientes com necessidades especiais

Em finais de 2019, a Endesa tinha um total de 56 clientes com necessidades especiais, que se distribuem da seguinte maneira, em função da sua tipologia:

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

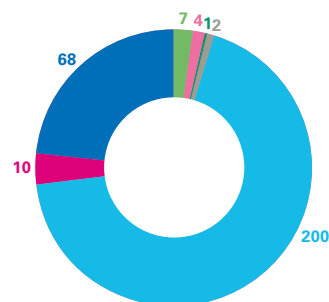


- Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão
- Clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia
- Clientes com limitações no domínio da comunicação oral
- Clientes com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de GN ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações

### 6.4. Clientes prioritários

Em finais de 2019, a Endesa tinha um total de 292 clientes prioritários, que se distribuem da seguinte maneira, em função da sua tipologia:

#### Clientes prioritários a 31 de dezembro



- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados
- Bombeiros
- Proteção civil
- Instalações penitenciárias
- Clientes 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
- Estabelecimentos de ensino básico
- Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade

endesa