



RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO 2020

ELECTRICIDAD E GÁS NATURAL

endesa

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO 2020



ENDESA EM PORTUGAL 6



INTRODUÇÃO AO RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO 10



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE 14



RECLAMAÇÕES 24

- 3.1. Atendimentos Presenciais **16**
- 3.2. Atendimento Telefónico **18**
- 3.3. Atendimento Telefónico Comercial **19**
- 3.4. Comunicações de leituras **20**
 - 3.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras **20**
 - 3.4.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras **21**
- 3.5. Atendimento Telefónico em Call Centers (DL 134/2009) **21**
- 3.6. Pedidos de Informação em Call Centers (DL 134/2009) **22**
- 3.7. Pedidos de Informação por escrito **23**



COMPENSAÇÕES 28

- 5.1. Compensações pagas em 2020 **30**
- 5.2. Compensações recebidas em 2020 **31**



OUTROS 32

- 6.1. Visitas Combinadas **34**
- 6.2. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente **34**
- 6.3. Clientes com necessidades especiais **35**
- 6.4. Clientes prioritários **36**



AÇÕES MAIS RELEVANTES RÉALIZADAS PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO 38

1

ENDESA EM PORTUGAL



1	Endesa em Portugal	2	Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço	3	Serviço de Atendimento ao Cliente	4	Reclamações
5	Compensações	6	Outros	7	Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço		

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 11 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 500 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



1	Endesa em Portugal	2	<u>Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço</u>	3	Serviço de Atendimento ao Cliente	4	Reclamações
5	Compensações	6	Outros	7	Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço		

A publicação do Relatório da Qualidade de Serviço de 2020, dando cumprimento ao disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço publicado pela ERSE, visa nomeadamente acompanhar o desempenho da Endesa em termos da qualidade de serviço comercial prestada aos seus clientes.

3

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE



1	Endesa em Portugal	2	Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço	3	Serviço de Atendimento ao Cliente	4	Reclamações
5	Compensações	6	Outros	7	Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço		

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.

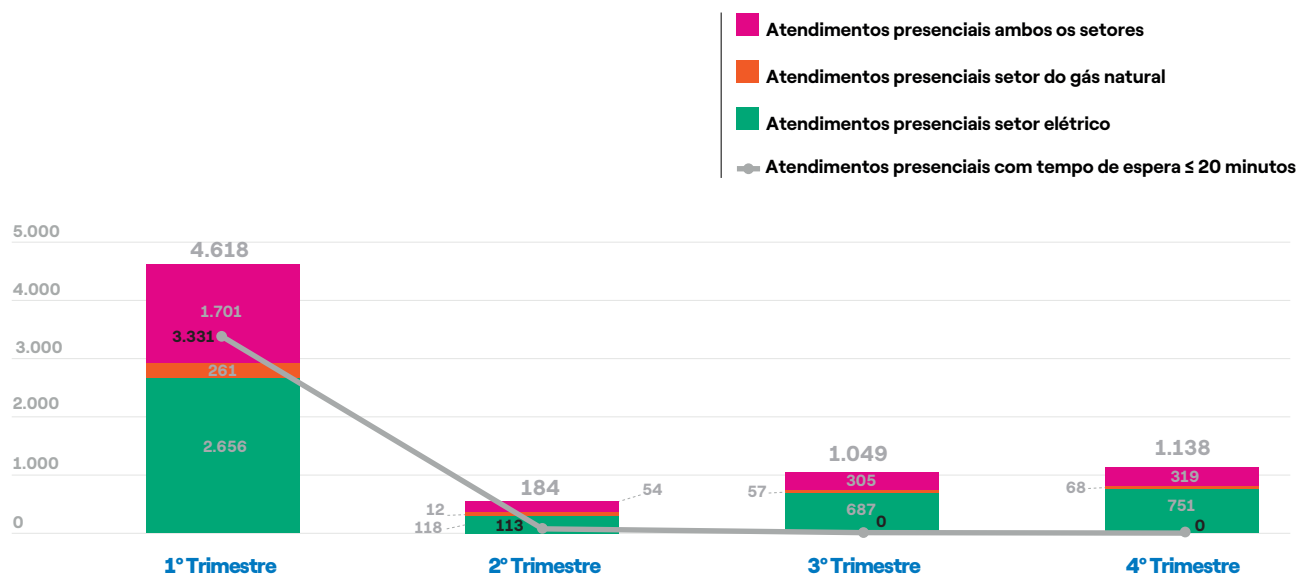
3.1. ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

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

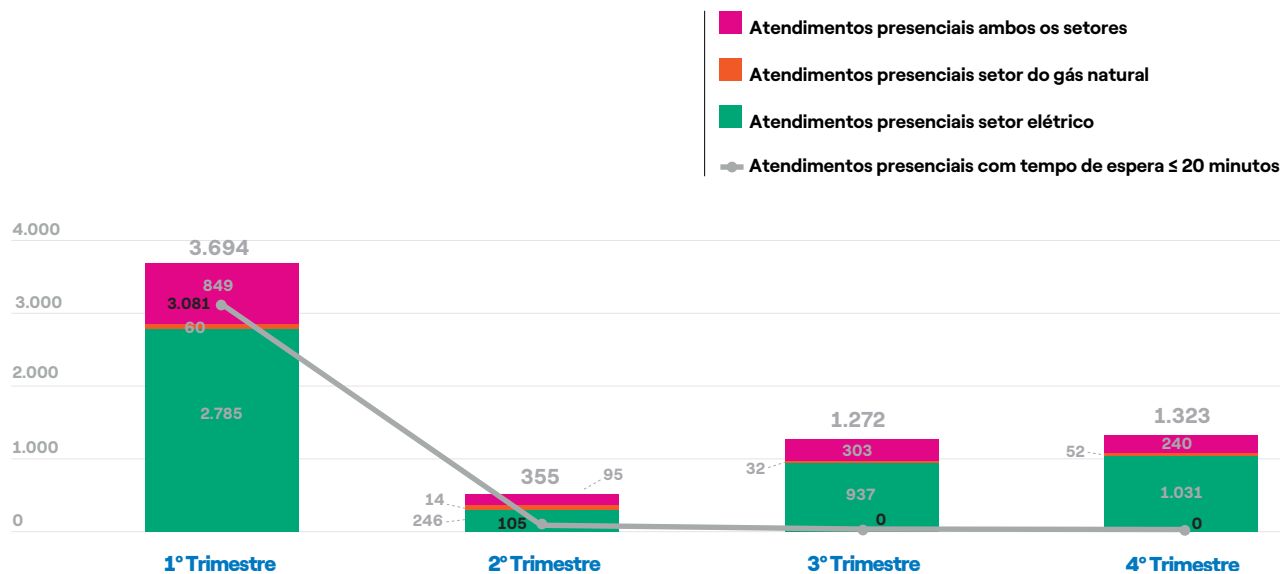
Durante o ano de 2020 registou-se um total de 14.878 visitas, das quais 7.026 na loja do Porto e 7.852 na loja de Lisboa.

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

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS REALIZADOS NA LOJA DO LISBOA EM 2020



ATENDIMENTOS PRESENCIAIS REALIZADOS NA LOJA DO PORTO EM 2020

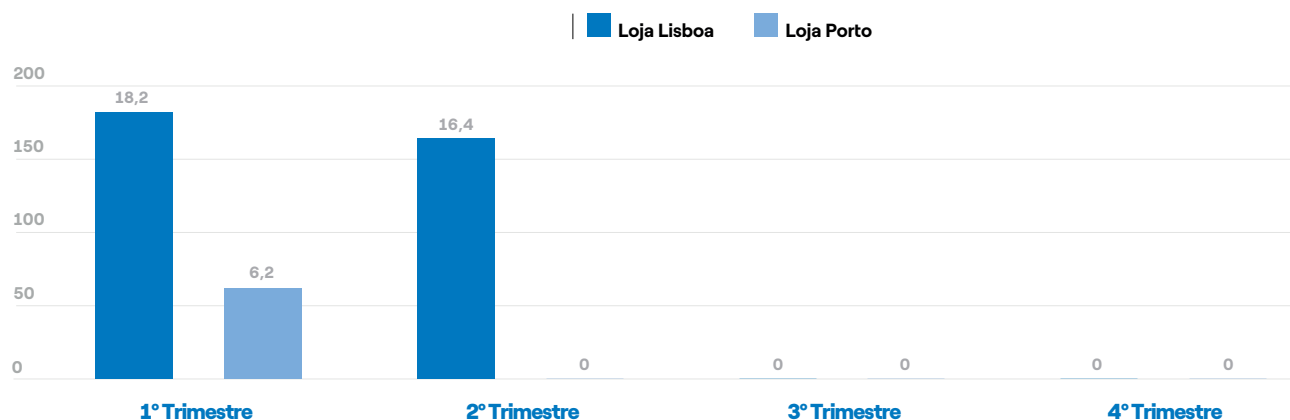


Globalmente, 45% dos atendimentos presenciais tiveram um tempo de espera igual ou inferior a 20 minutos (45% Porto e 44% Lisboa).

Por outro lado, o tempo médio de espera nas lojas foi de 8 minutos.

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

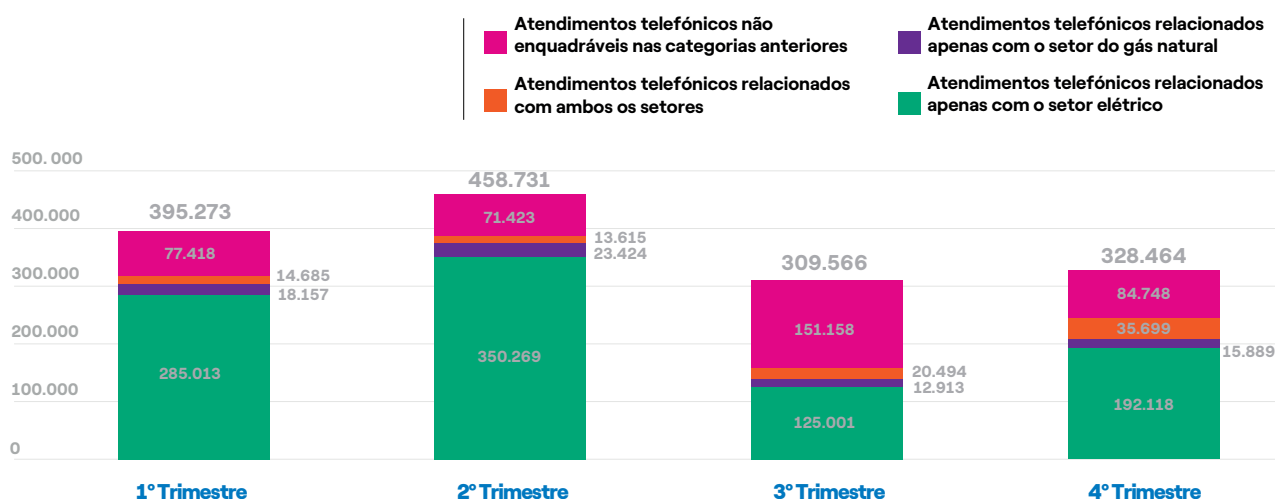
TEMPO MÉDIO DE ESPERA EM 2020 (minutos)



3.2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Durante o ano de 2020, foram recebidas 2.023.294 chamadas, das quais 1.492.034 foram efetivamente atendidas. Das 531.260 chamadas não atendidas, quase 100% dessas chamadas resultaram da desistência do cliente. Por trimestre, as chamadas recebidas são classificadas na seguinte tipologia:

ATENDIMENTO TELEFÓNICO 2020



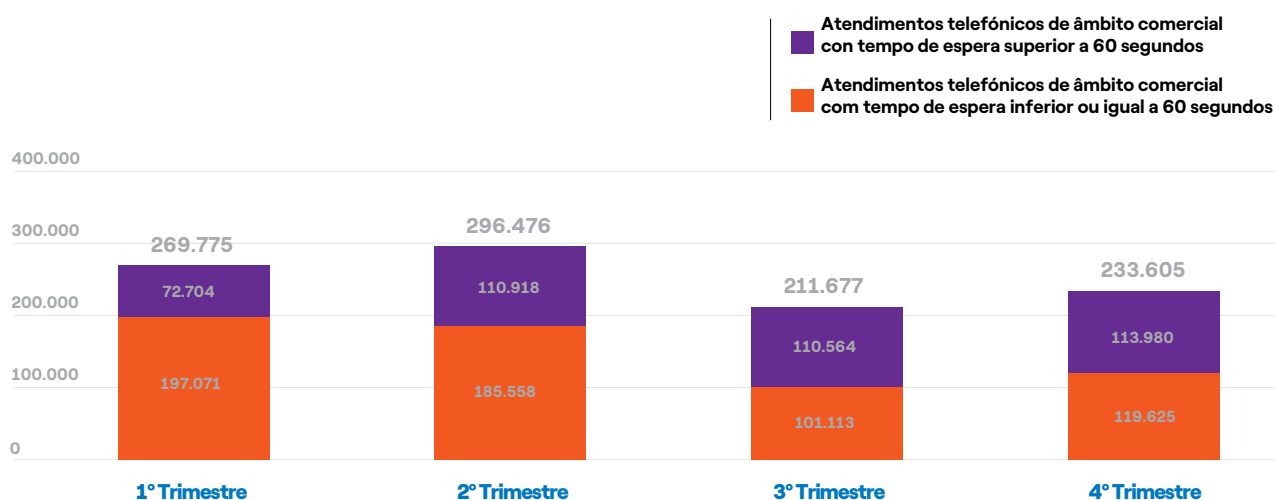
Durante este ano alguns aspetos impactaram de forma significativa a atividade do Serviço de Apoio ao Cliente, nomeadamente:

- > Alteração do fornecedor do serviço com impactos significativos, que habitualmente ocorrem no início destes projetos, nos principais indicadores e tempos de espera.
- > A execução do serviço em teletrabalho, devido ao contexto COVID-19, dificultou e limitou a gestão operacional dos recursos.

3.3. ATENDIMENTO TELEFÔNICO COMERCIAL

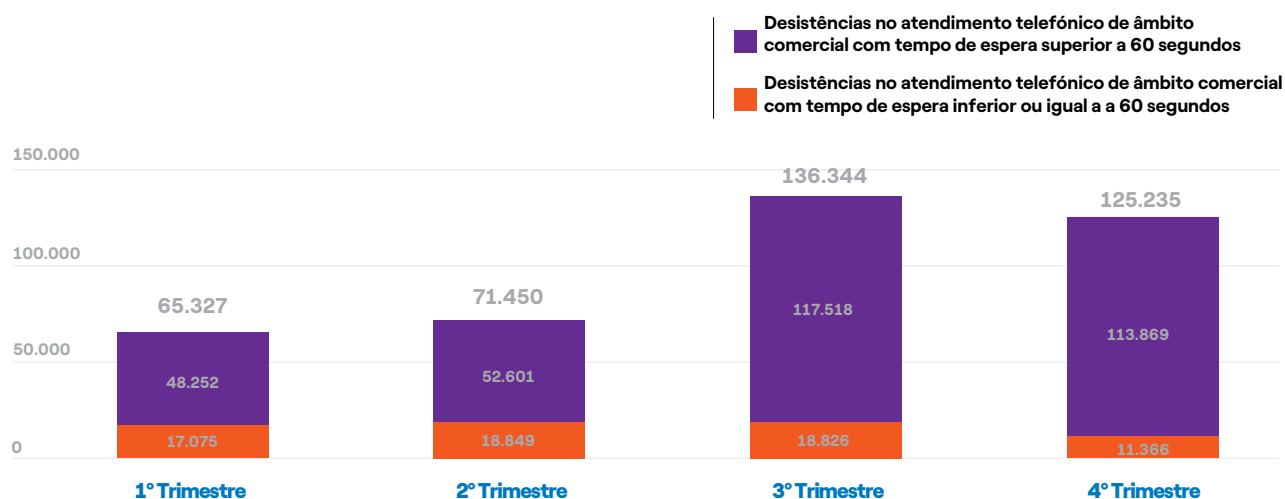
Em 2020, foram recebidas 1.011.533 chamadas telefônicas de âmbito comercial, das quais quase 60% dessas chamadas tiveram um tempo de espera inferior a 60 segundos. Por trimestre, as chamadas recebidas tiveram a seguinte classificação:

ATENDIMENTO TELEFÔNICO COMERCIAL 2020



Contabilizaram-se ainda um total de 398.356 desistências por parte dos clientes. Trimestralmente as desistências dividem-se do seguinte modo:

DESISTÊNCIAS NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO COMERCIAL 2020

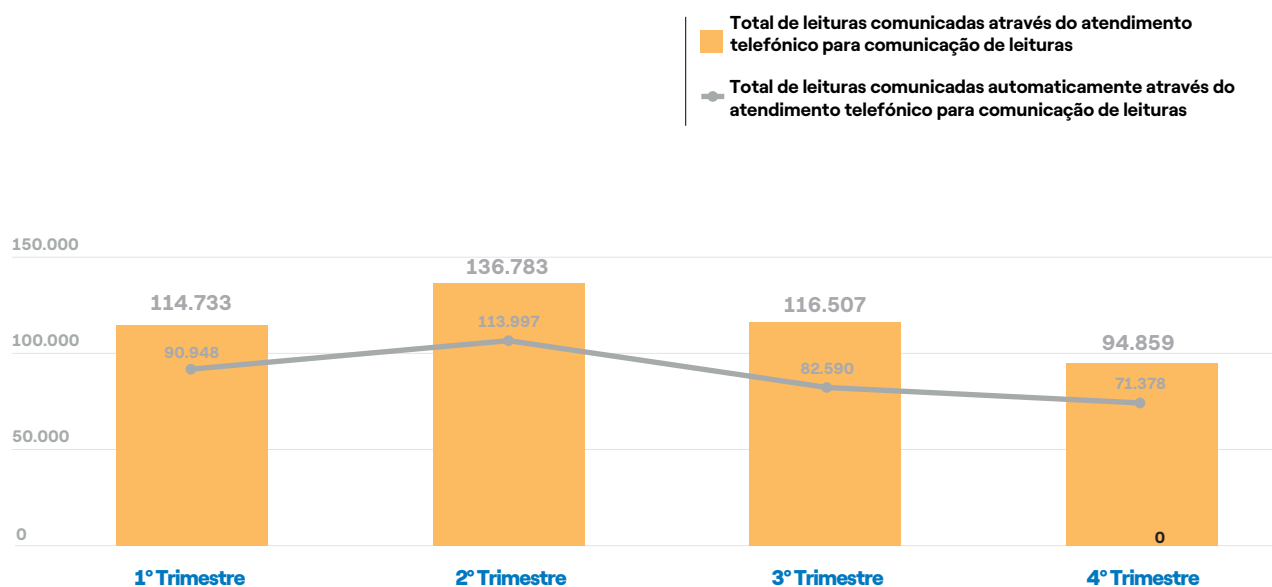


3.4. COMUNICAÇÕES DE LEITURAS

3.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras

No ano de 2020 foram recebidas 480.501 chamadas para comunicação de leituras, sendo que dessas, foram registadas com sucesso 462.882 leituras.

TOTAL DE LEITURAS COMUNICADAS 2020



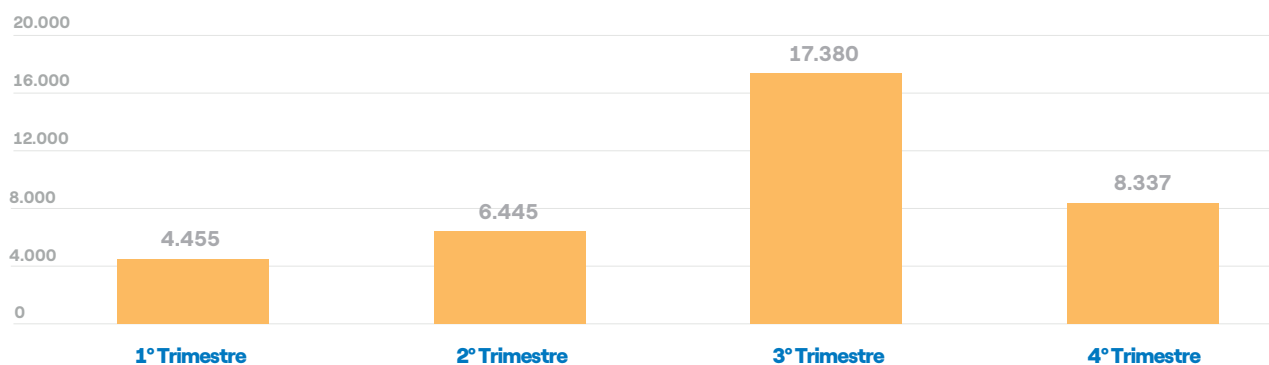
3.4.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras

Adicionalmente, durante 2020, foram comunicadas 1.010.294 leituras precedentes de outros meios comunicação, sendo que 99,7% dessas leituras foram feitas pela internet.

3.5. ATENDIMENTO TELEFÓNICO EM CALL CENTERS (DL 134/2009)

Durante 2020, registou-se um total de 36.617 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 2020



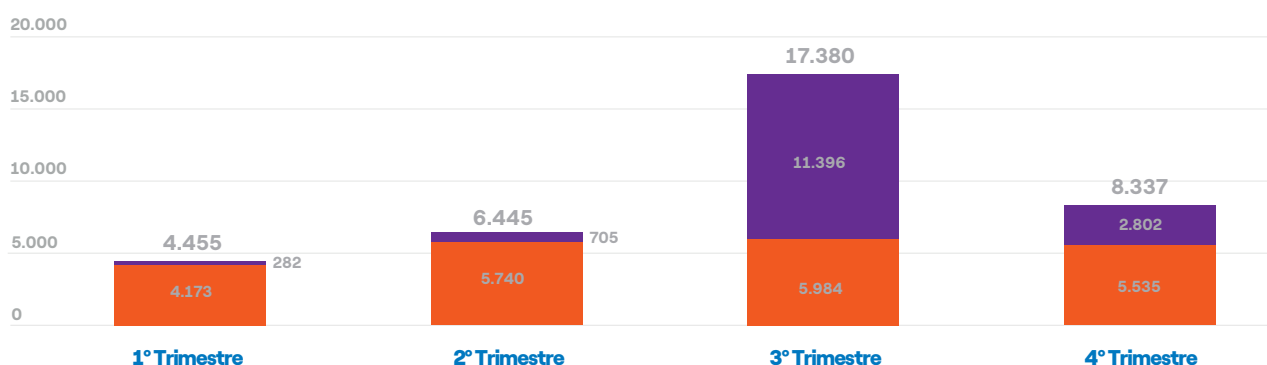
1	Endesa em Portugal	2	Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço	3	Serviço de Atendimento ao Cliente	4	Reclamações
5	Compensações	6	Outros	7	Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço		

Posteriormente, a Endesa efetuou 36.617 contactos após receber os dados de contato dos clientes:

CONTACTOS POSTERIORES EM 2020

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

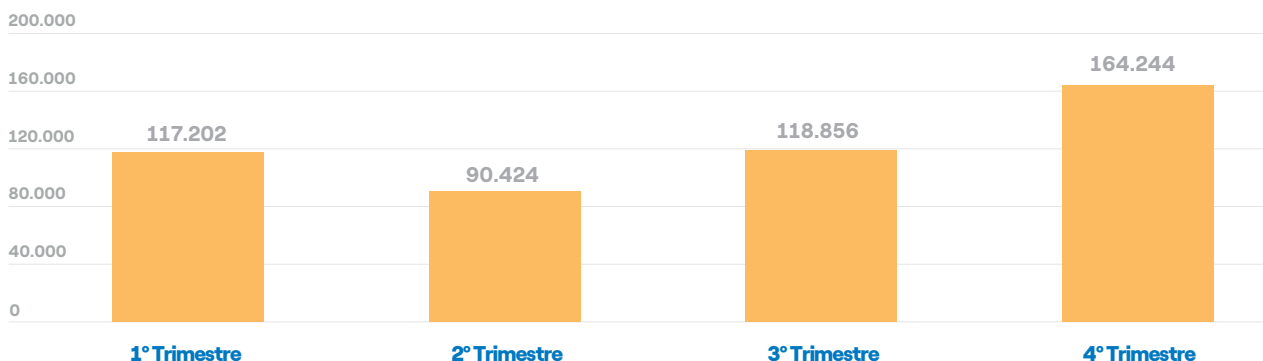
Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera



3.6. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO EM CALL CENTERS (DL 134/2009)

Através dos centros de atendimento telefónico (Call Centers) foram recebidos um total de 490.726 pedidos de informação com a seguinte distribuição trimestral:

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECIBIDOS EM CALL CENTERS EM 2020



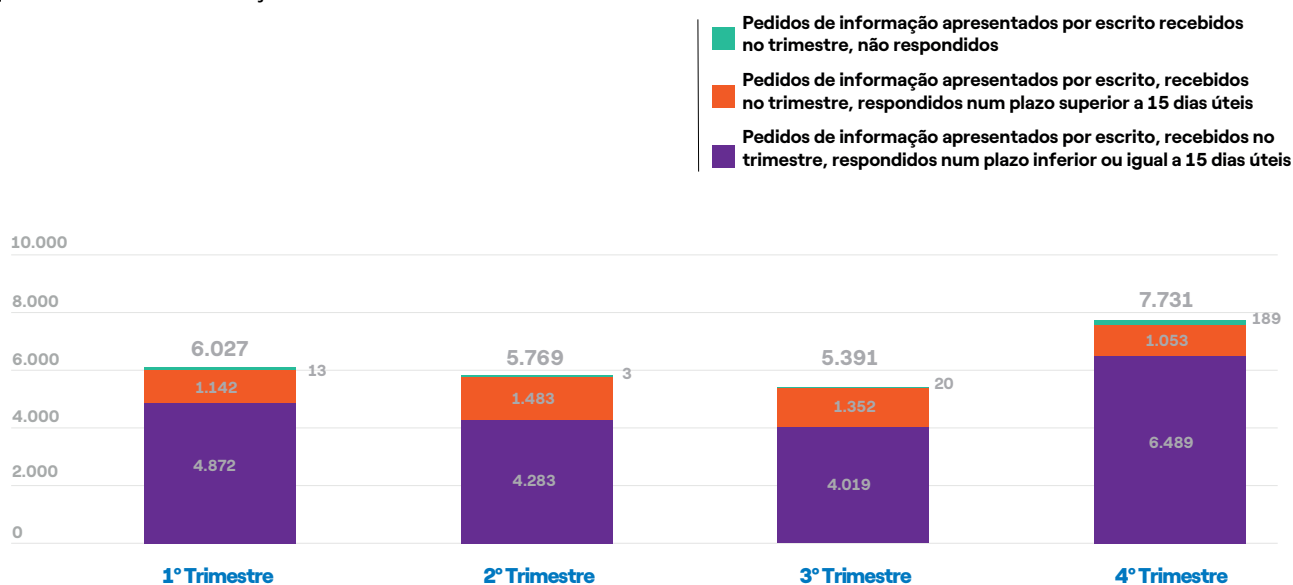
Importa salientar que nem todos os pedidos de informação podem ser respondidos de imediato devido à sua tipologia. Durante o ano de 2020, a Endesa recebeu um total de 66.305 pedidos de informação a que não foi possível responder num primeiro contacto.

O assunto mais abordado pelos clientes nos pedidos de Informação é a **Cobrança** 30% (145.751), seguido da **Facturação** 24% (117.002) e da **Contratação** 20% (97.998). Entre si estes três temas somam 74% dos pedidos de informação recebidos nos Call Centers.

3.7. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO

Durante 2020 a Endesa recebeu um total de 24.918 pedidos de informação por escrito, 79% dos quais receberam resposta em menos de 15 dias úteis. Trimestralmente dividem-se da seguinte maneira:

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO EM 2020



Dos pedidos de informação por escrito recebidos, a maioria estão relacionados com questões de **cobrança** 46% (11.378). Entre os restantes, destacam-se os pedidos de informação por temas de **faturação** 33% (8.219) e **atenção ao cliente** 13% (3.355). Entre si estes três temas somam 92% dos pedidos de informação recebidos por escrito.

4

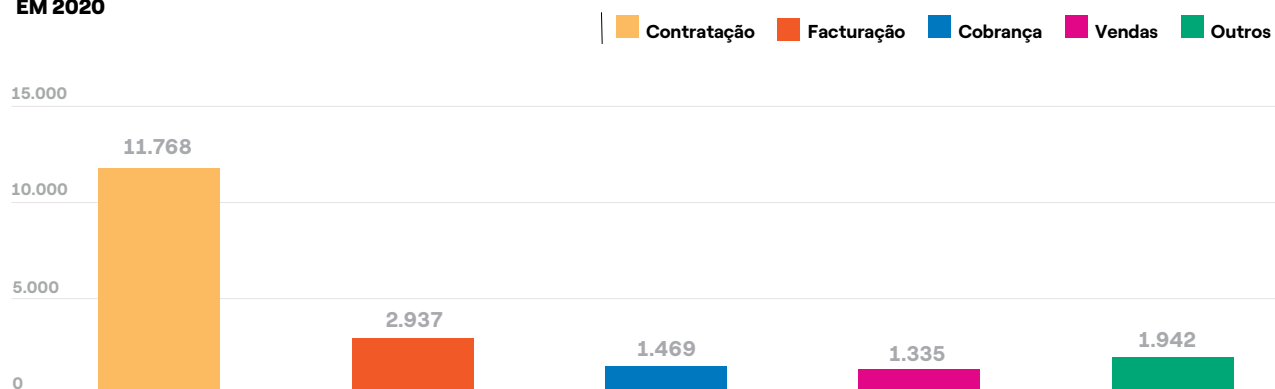
RECLAMAÇÕES



1	Endesa em Portugal	2	Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço	3	Serviço de Atendimento ao Cliente	4	Reclamações
5	Compensações	6	Outros	7	Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço		

Durante o ano de 2020, a Endesa aumentou sua carteira de clientes tendo recebido durante o ano um total de 19.451 reclamações. As reclamações de 2020 dividem-se pelas seguintes tipologias:

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR TIPOLOGIA EM 2020



Anualmente, o tempo médio de resposta às reclamações situa-se nos 11,8 dias úteis.

Devido à alteração da plataforma de Switching (com a necessária adaptação às alterações regulatórias) houve a necessidade de ajustar os sistemas da Endesa com impactos diretos no aumento do volume de reclamações de contratação e faturação principalmente sobre a ativação de novos contratos, pedidos de baixa de contrato e alterações contratuais.

5

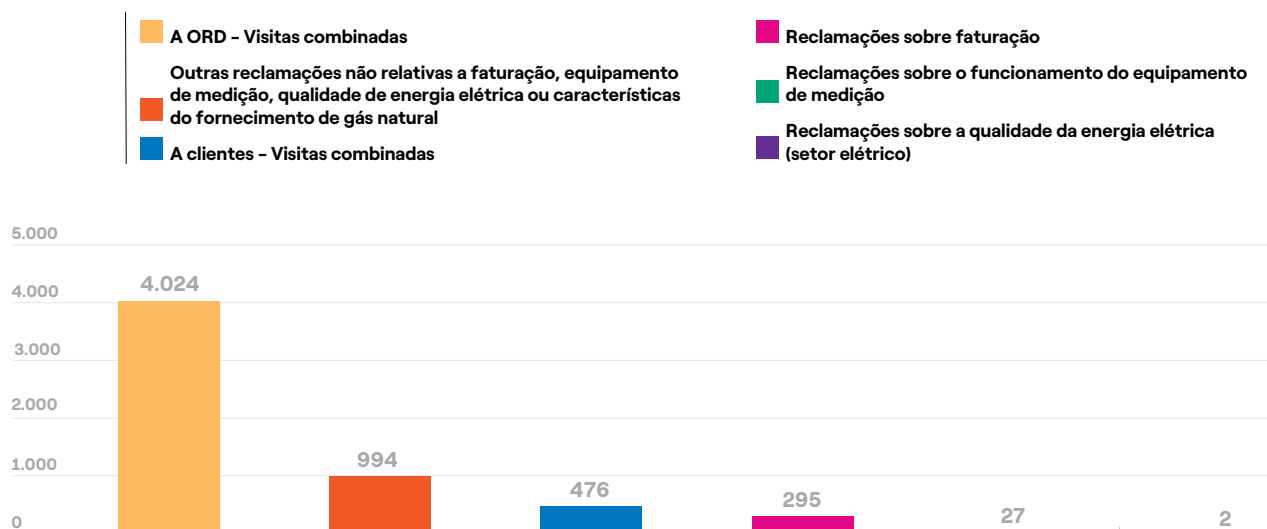
COMPENSAÇÕES



5.1. COMPENSAÇÕES PAGAS EM 2020

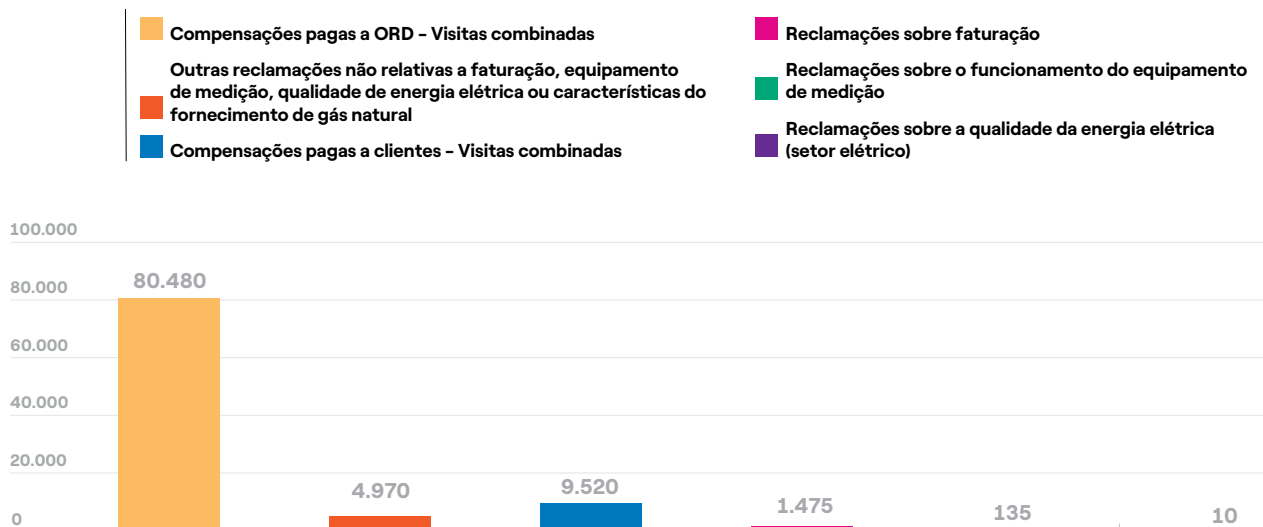
Durante o ano de 2020, foram pagas 5.818 compensações, divididas nos seguintes tópicos:

COMPENSAÇÕES PAGAS EM 2020



A estas compensações estão associadas os seguintes pagamentos:

SOMA DOS MONTANTES PAGOS EM COMPENSAÇÕES (€)



5.2. COMPENSAÇÕES RECEBIDAS EM 2020

Também durante o ano de 2020, foram recebidos 80.480 euros, correspondendo a 4.024 compensações recebidas por parte dos clientes em eventos atribuíveis às visitas combinadas.

6

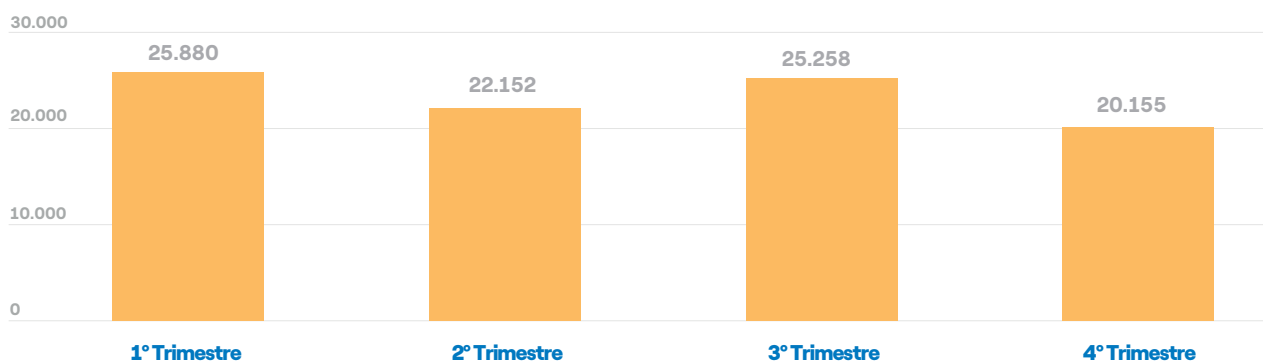
OUTROS



6.1. VISITAS COMBINADAS

Durante o ano de 2020 foram agendadas um total de 93.445 visitas combinadas divididas da seguinte forma, por trimestre:

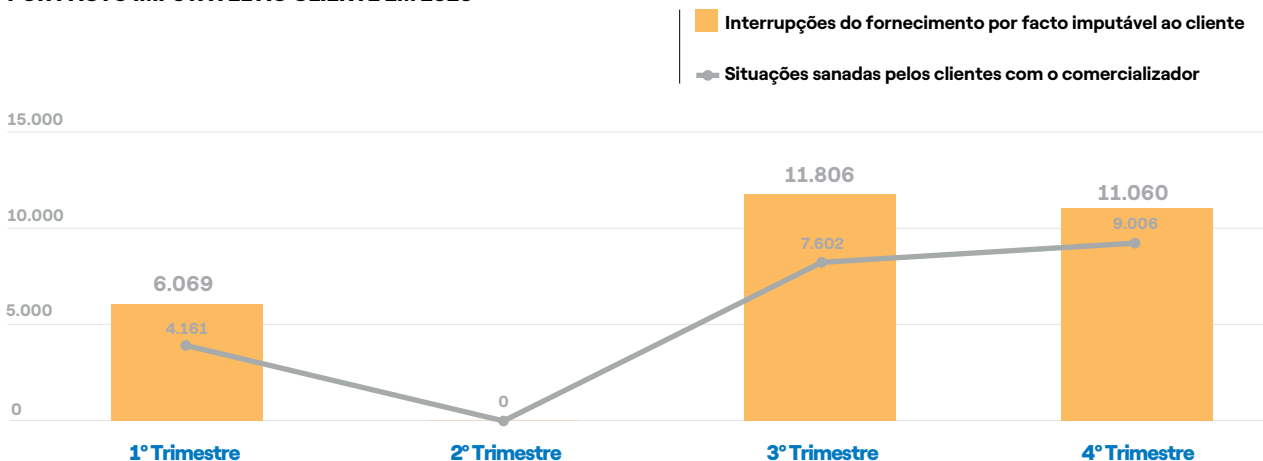
NÚMERO DE VISITAS COMBINADAS AGENDADAS EM 2020



6.2. RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

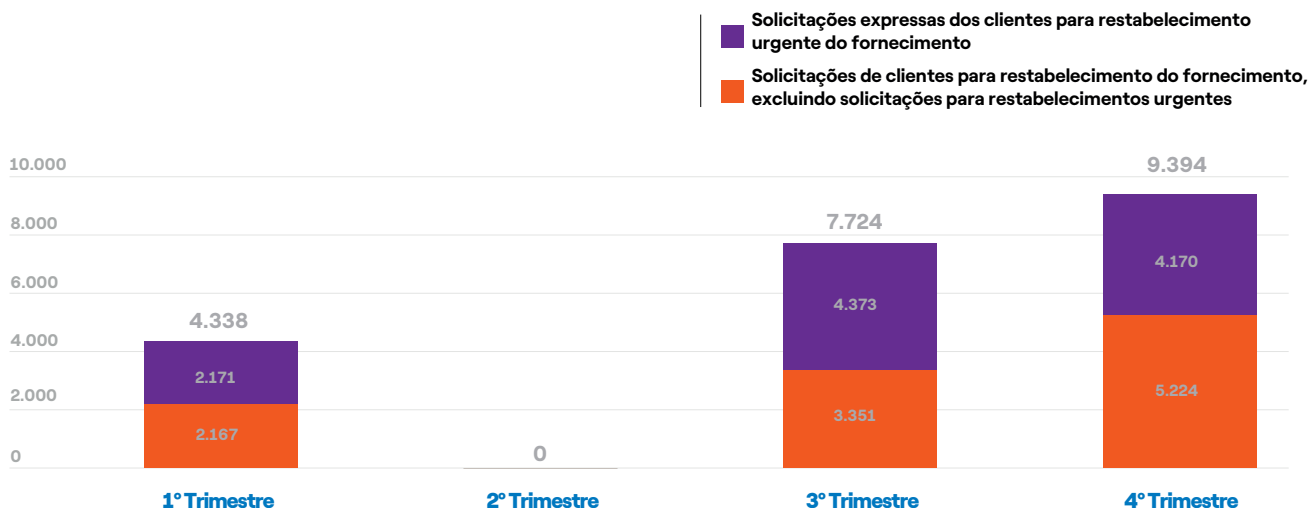
Em 2020, ocorreram 28.935 interrupções no fornecimento devido a eventos atribuíveis ao cliente, dos quais 20.769 foram posteriormente corrigidos pelos clientes.

RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE EM 2020



Adicionalmente, em 2020, foram recebidas 21.456 solicitações para o restabelecimento do fornecimento pelos clientes, repartidos trimestralmente da seguinte forma:

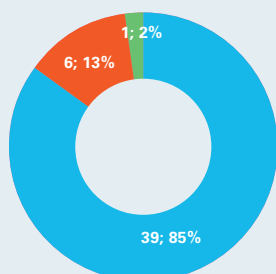
SOLICITAÇÕES DE CLIENTES PARA RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO EM 2020



6.3. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Em finais de 2020, a Endesa tinha um total de 46 clientes com necessidades especiais, que se distribuem da seguinte maneira, em função da sua tipologia:

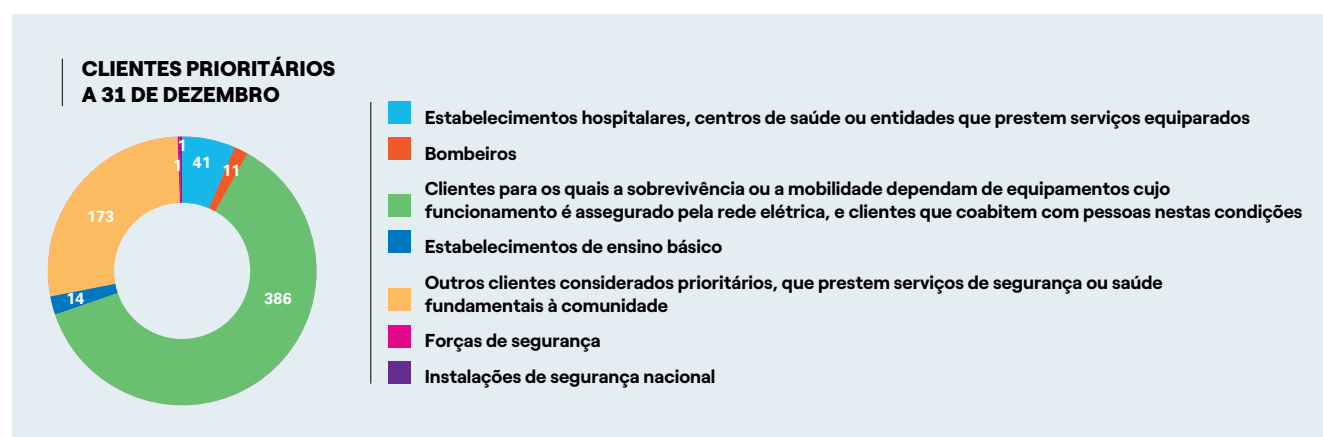
CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS A 31 DE DEZEMBRO



- 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 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 2020, a Endesa tinha um total de 627 clientes prioritários, que se distribuem da seguinte maneira, em função da sua tipologia:



7

AÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO



1	Endesa em Portugal	2	Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço	3	Serviço de Atendimento ao Cliente	4	Reclamações
5	Compensações	6	Outros	7	Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço		

O ano 2020 foi um ano marcado pelo lançamento e implementação de diversos serviços que impactam a eficiência operacional e a qualidade percebida pelos clientes, nomeadamente:

- > **Lançamento do MyENDESA 2.0:** baseado na melhoria da experiência do utilizador e na implementação de novas funcionalidades e informações.
- > **Lançamento do Canal Fotofatura:** canal digital onde o cliente pode fornecer a sua fatura e a ENDESA fará uma oferta personalizada para o seu caso, de uma forma simples e ágil para o cliente.
- > **Inclusão do serviço telefónico ao cliente dentro do BPO existente em Portugal:** Esta nova abordagem permite integrações importantes entre o front e o back office, bem como incentivar o fornecedor a participar activamente em iniciativas de melhoria e automatização.
- > **Participação no projecto MUDA:** com mais de 2,5 milhões de pessoas, tem como objetivo encorajar e facilitar a adesão dos consumidores aos serviços digitais (tais como faturação digital, comunicação via correio eletrónico, utilização da área online dedicada ao cliente, etc.).