

**Relatório da Qualidade
de Serviço 2018**
Electricidade e Gás Natural

endesa



| | | | |
|------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Endesa em Portugal | 3 | 4. Reclamações | 12 |
| 2. Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço | 4 | 5. Compensações | 13 |
| 3. Serviço de Atendimento ao Cliente | 5 | 5.1. Compensações pagas em 2018 | 13 |
| 3.1. Atendimentos Presenciais | 5 | 5.2. Compensações recebidas em 2018 | 13 |
| 3.2. Atendimento Telefónico | 7 | 6. Outros | 14 |
| 3.3. Atendimento Telefónico Comercial | 7 | 6.1. Visitas Combinadas | 14 |
| 3.4. Comunicações de leituras | 8 | 6.2. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | 14 |
| 3.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras | 8 | 6.3. Clientes com necessidades especiais | 15 |
| 3.4.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras | 9 | 6.4. Clientes prioritários | 15 |
| 3.5. Atendimento Telefónico em Call Centers (DL 134/2009) | 9 | 7. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço | 16 |
| 3.6. Pedidos de Informação em Call Centers (DL 134/2009) | 10 | | |
| 3.7. Pedidos de Informação por escrito | 11 | | |

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 12 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 cerca 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 2018, 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.

Nesse sentido, notamos que os centros de atendimento da Endesa obtêm uma elevada avaliação por parte dos nossos clientes, assinalavelmente no que se refere ao atendimento prestado e na gestão e tratamento dos pedidos de informação dos 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. atendimentos Presenciais

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

Durante o ano de 2018 registou-se um total de 41.434 visitas, das quais 15.892 na loja do Porto e 25.542 na loja de Lisboa.

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





ATENDIMENTOS PRESENCIAIS REALIZADOS NA LOJA DO PORTO EM 2018

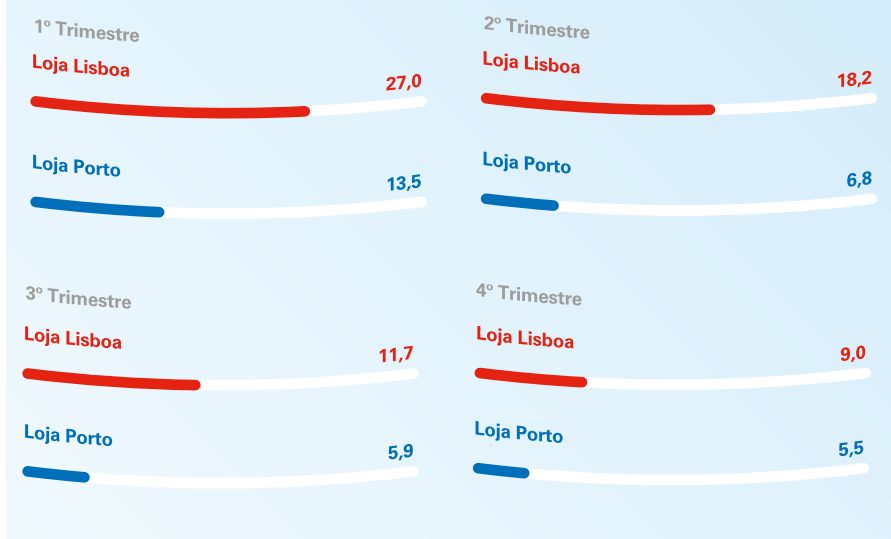


Globalmente, 81% dos atendimentos presenciais tiveram um tempo de espera igual ou inferior a 20 minutos (86% Porto e 68% Lisboa).

Por outro lado, o tempo médio de espera nas lojas foi de 14 minutos.

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

TEMPO MÉDIO DE ESPERA EM 2018 (MINUTOS)



3.2. Atendimento Telefônico

Durante o ano de 2018, foram recebidas 990.988 chamadas, das quais 860.663 foram efetivamente atendidas. Das

130.325 chamadas não atendidas, quase 100% dessas chamadas resultaram da desistência do cliente.

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

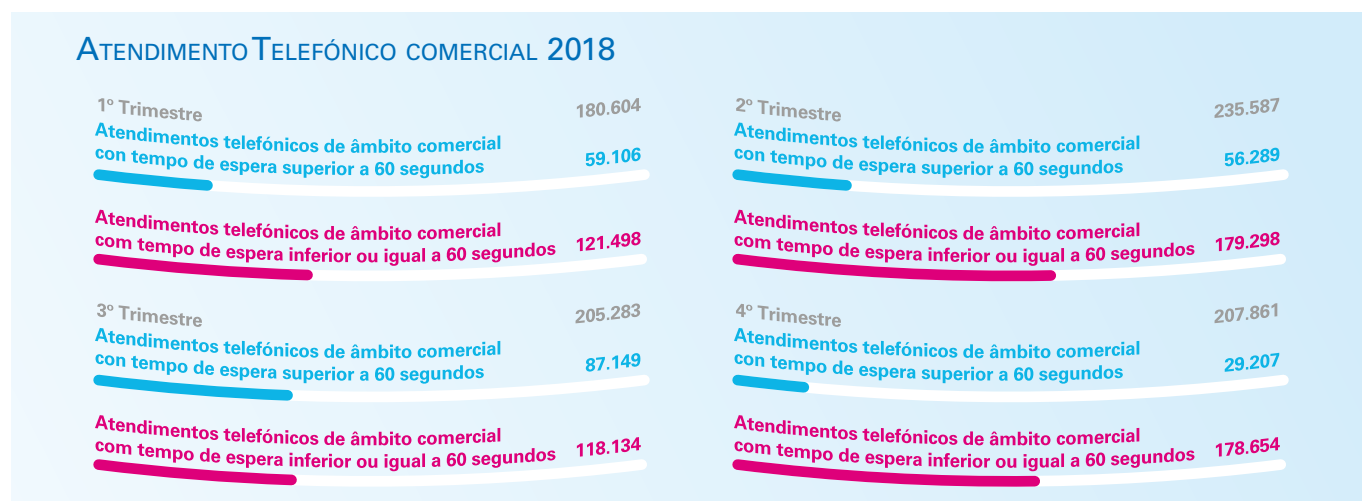


3.3. Atendimento Telefônico Comercial

Em 2018, foram recebidas 829.335 chamadas telefônicas de âmbito comercial, das quais quase 72% dessas chamadas

tiveram um tempo de espera inferior a 60 segundos.

Por trimestre, as chamadas recebidas tiveram a seguinte classificação:





Contabilizaram-se ainda um total de 129.763 desistências por parte dos clientes.

Trimestralmente as desistências dividem-se do seguinte modo:

DESISTÊNCIAS NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL 2018

| Trimestre | Total | Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos | Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos |
|--------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1º Trimestre | 79.705 | 13.795 | 65.910 |
| 2º Trimestre | 14.757 | 2.376 | 12.381 |
| 3º Trimestre | 26.087 | 2.749 | 23.338 |
| 4º Trimestre | 9.214 | 1.082 | 8.132 |



3.4. Comunicações de leituras

3.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras

No ano de 2018 foram recebidas 130.378 chamadas para comunicação de leituras, sendo que dessas, foram registadas com sucesso 488.921 leituras.

TOTAL DE LEITURAS COMUNICADAS 2018

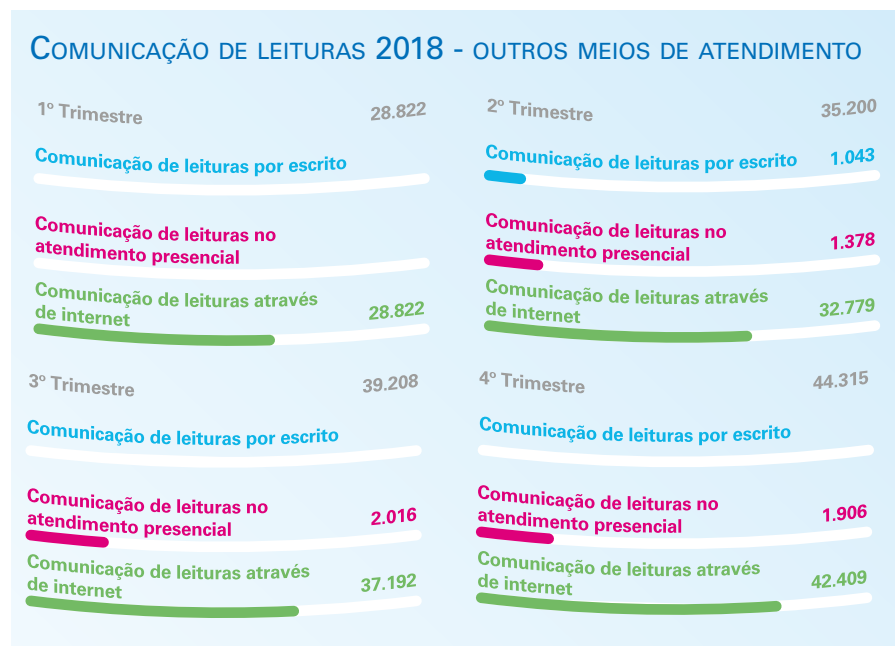
| Trimestre | Total | Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico para comunicação de leituras | Total de leituras comunicadas automaticamente através do atendimento telefónico para comunicação de leituras |
|--------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1º Trimestre | 101.876 | 68.264 | 33.612 |
| 2º Trimestre | 111.486 | 66.490 | 44.996 |
| 3º Trimestre | 127.884 | 67.286 | 60.598 |
| 4º Trimestre | 147.475 | 70.400 | 77.075 |



3.4.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras

Adicionalmente, durante 2018, foram comunicadas 147.545 leituras precedentes de outros meios comunicação,

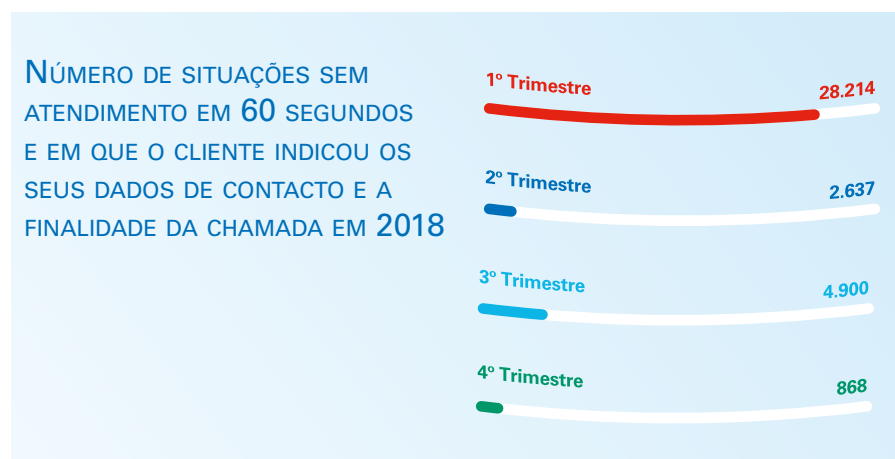
sendo que 95,7% dessas leituras foram feitas pela internet.



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

Durante 2018, registou-se um total de 36.619 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:





Posteriormente, a Endesa efetuou 31.177 contactos após receber os dados de contato dos clientes.

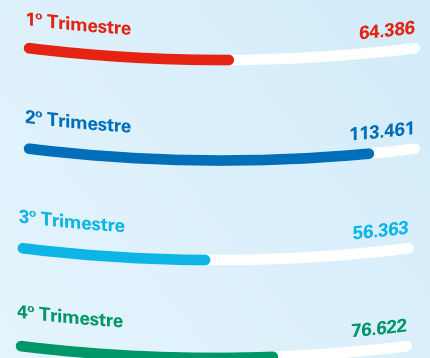
CONTACTOS POSTERIORES EM 2018



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

Através dos centros de atendimento telefónico (Call Centers) foram recebidos um total de 310.832 pedidos de informação com a seguinte distribuição trimestral:

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECIBIDOS EM CALL CENTERS EM 2018



Importa salientar que nem todos os pedidos de informação podem ser respondidos de imediato devido à sua tipologia. Durante o ano de 2018, a Endesa recebeu um total de 41.609 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** 38% (118.508), seguido da **cobran-**

ça 29% (90.992) e da **contratação** 26% (78.919). Entre si estes três temas somam 93% dos pedidos de informação recebidos nos Call Centers.



3.7. Pedidos de Informação por escrito

Durante 2018 a Endesa recebeu um total de 17.117 pedidos de informação por escrito, 75% dos quais receberam resposta em menos de 15 dias úteis. Trimestralmente dividem-se da seguinte maneira:



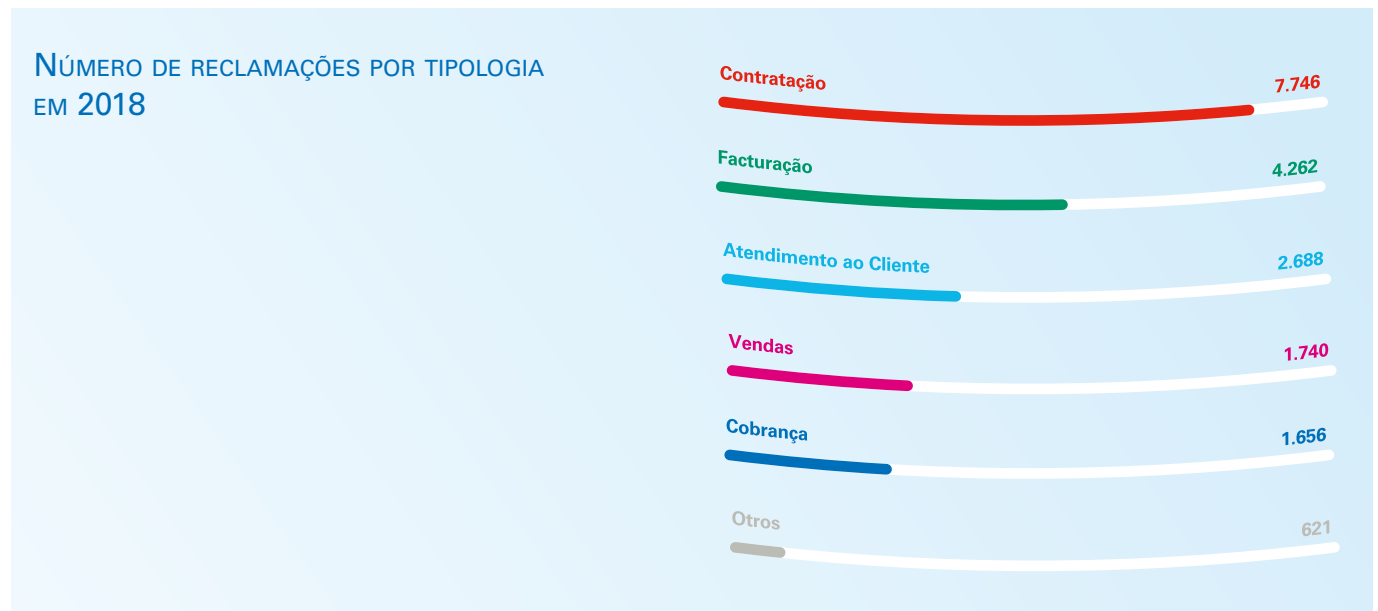
Dos pedidos de informação por escrito recebidos, a maioria estão relacionados com questões de **faturação** 46% (7.589). Entre os restantes, destacam-se os pedidos de informação por temas de **cobranças** 30% (4.957) e **atenção ao cliente** 16% (2.635). Entre si estes três temas somam 92% dos pedidos de informação recebidos por escrito.





4. Reclamações

Durante o ano de 2018, a Endesa aumentou sua carteira de clientes em cerca de 30% tendo recebido durante o ano um total de 18.713 reclamações, volume idêntico ao do ano de 2017, que foram cerca de 18.843. As reclamações de 2018 dividem-se pelas seguintes tipologias:



Anualmente, o tempo médio de resposta às reclamações situa-se nos 3,2 dias úteis.



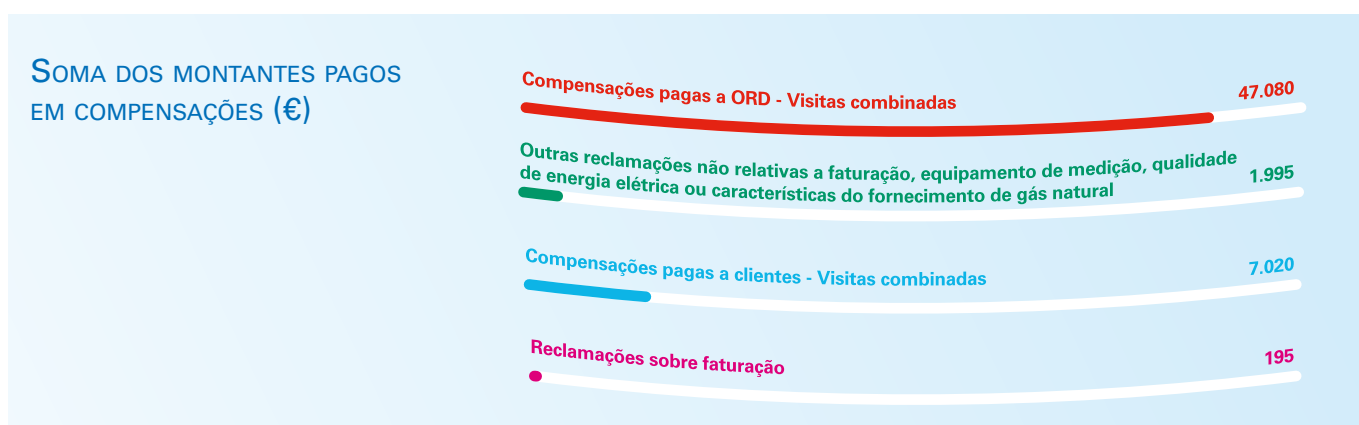
5. Compensações

5.1. Compensações pagas em 2018

Durante o ano de 2018, foram pagas 3.143 compensações, divididas nos seguintes tópicos:



A estas compensações estão associadas os seguintes pagamentos:



5.2. Compensações recebidas em 2018

Também durante o ano de 2018, foram recebidos 47.080 euros, corres-

pondendo a 2.354 compensações recebidas por parte dos clientes em

eventos atribuíveis às visitas combinadas.



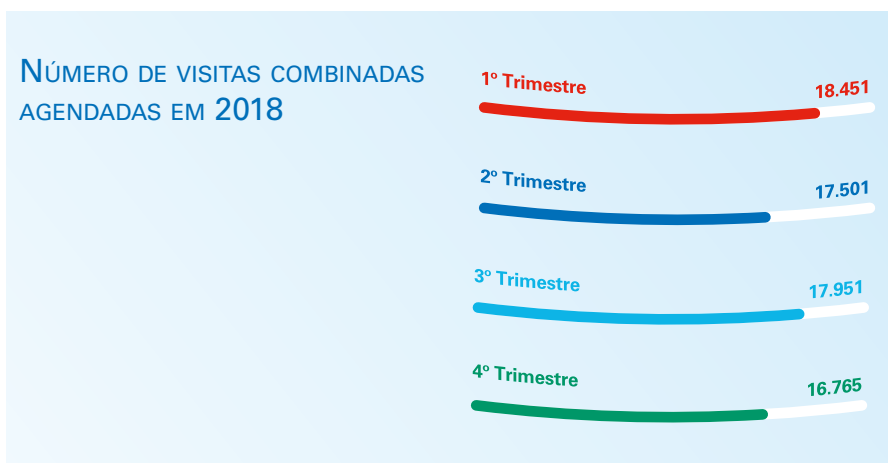


6. Outros

6.1. Visitas Combinadas

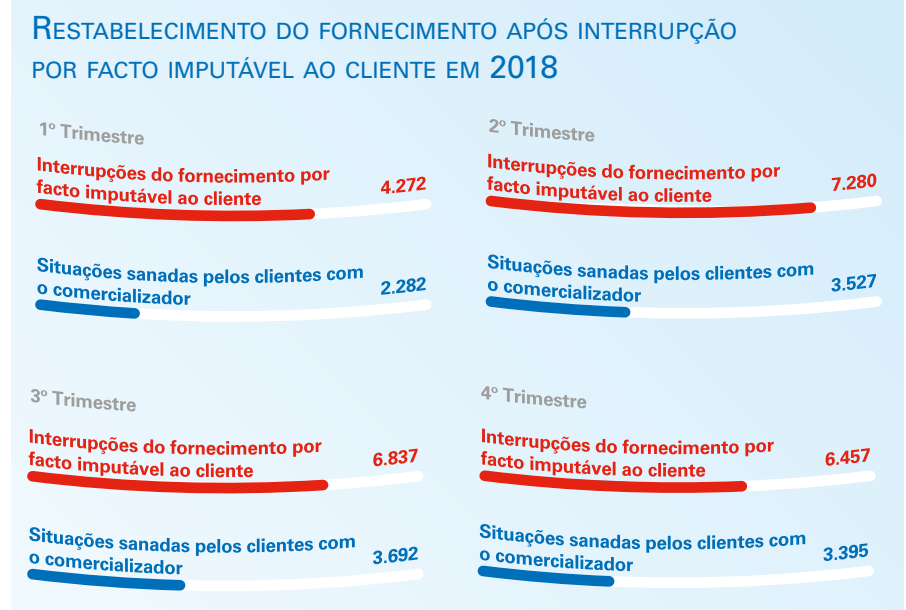
Durante o ano de 2018 foram agenda-
das um total de 70.668 visitas combi-

nadas divididas da seguinte forma, por
trimestre:



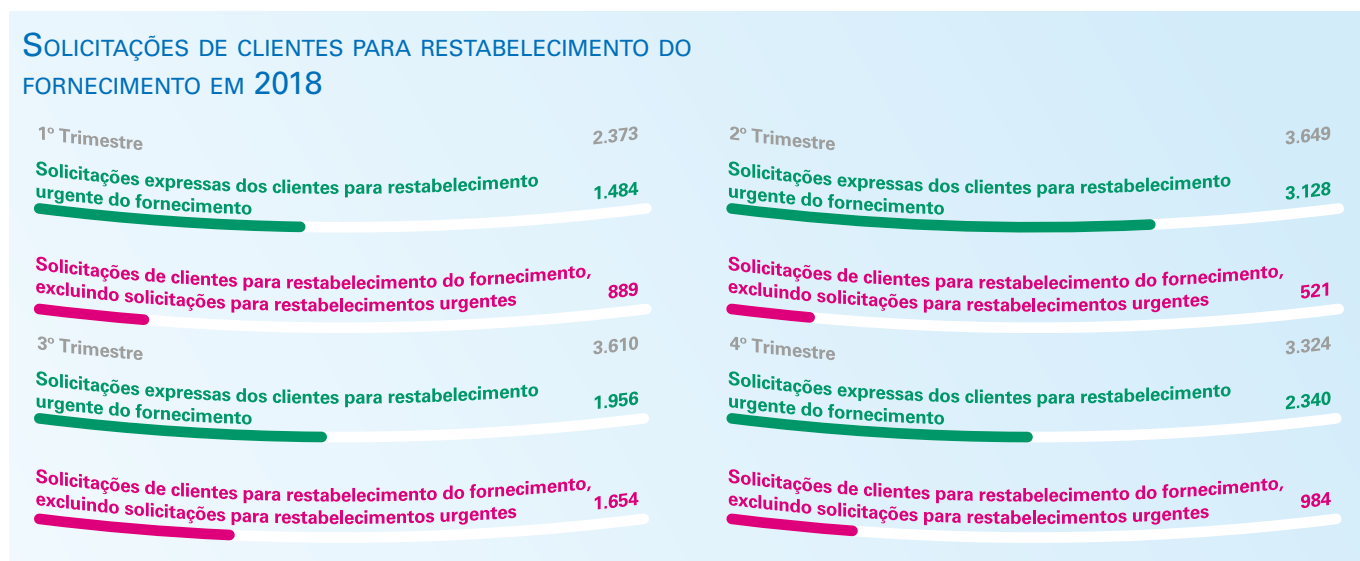
6.2. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Em 2018, ocorreram 24.846 interrupções no fornecimento devido a eventos atribuíveis ao cliente, dos quais 12.896 foram posteriormente corrigidos pelos clientes.



Adicionalmente, em 2018, foram recebidas 12.956 solicitações para o restabelecimen-

to do fornecimento pelos clientes, repartidos trimestralmente da seguinte forma:



6.3. Clientes com necessidades especiais

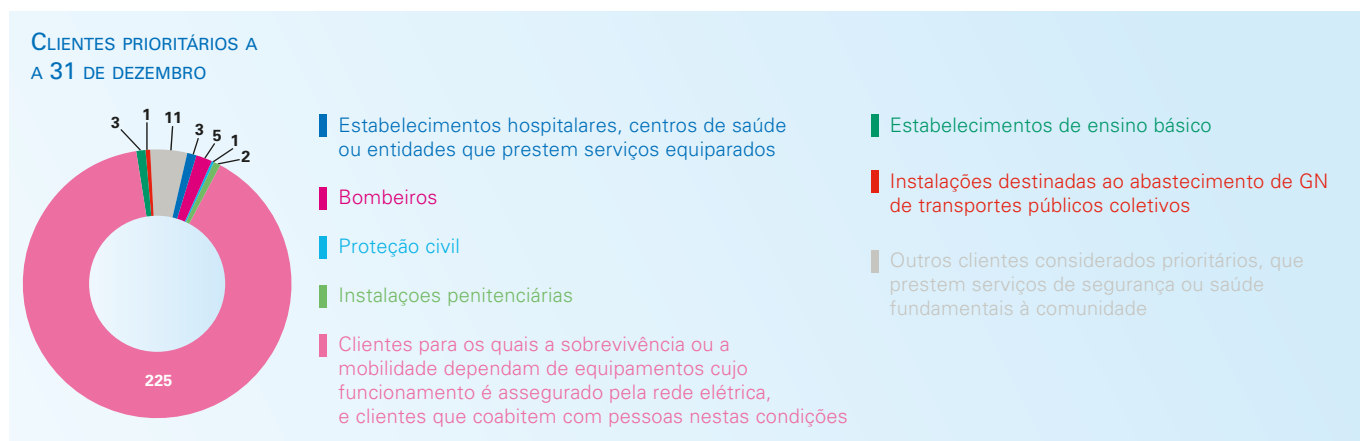
Em finais de 2018, a Endesa tinha um total de 72 clientes com necessidades especiais, que se distribuem da seguinte maneira, em função da sua tipologia:



6.4. Clientes prioritários

Em finais de 2018, a Endesa tinha um total de 251 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

O ano 2018 foi um ano marcado pelo lançamento e implementação de diversos serviços que impactam a eficiência operacional e a qualidade percebida pelos clientes, nomeadamente:

- > Migração para uma nova versão do CRM que melhorará o atendimento ao cliente e o desenvolvimento em termos de funcionalidades.
- > Melhoria da interface de atendimento via web, com a disponibilização de uma nova estrutura de pedidos de informação e reclamações.
- > Melhoria do layout e das funcionalidades da página de internet MyEndesa.
- > Pagamento por Paypal/Payshop.
- > Fatura Interativa.
- > Implementação de um IVR gratuito para informação sobre o contrato no canal de atenção telefónico.
- > Inquéritos de satisfação a clientes de forma a entender as necessidades e os problemas detetados.

