

Build the  
through

**FUTURE**

**SUSTAINABLE**

**POWER.**



O design gráfico do projeto de relatórios corporativos da Enel reflete de forma poderosa o nosso compromisso em como pretendemos construir um futuro melhor.

O design apresentado nesta publicação reforça o nosso grande compromisso em transmitir o nosso propósito **“Build the future through sustainable power”**.

Mais especificamente, **“dedicamo-nos a moldar ativamente um amanhã melhor, reduzindo o impacto ambiental através de soluções energéticas inovadoras e de forma responsável para as gerações futuras”**.

**Esta narrativa visual expressa o compromisso da Enel com o nosso objetivo a longo prazo e a forma como incorporamos os nossos valores fundamentais: confiança, inovação, flexibilidade, respeito e proatividade.**

Construímos confiança dentro das nossas equipas, através de uma comunicação clara e com foco nos nossos clientes. Impulsionamos a inovação para satisfazer as necessidades que estão em constante mudança e criamos soluções sustentáveis. A nossa capacidade de adaptação permite-nos aproveitar novas oportunidades num mundo que se encontra em constante mudança, enquanto o nosso respeito pela individualidade e inclusão promove o trabalho de equipa. Juntos, trabalhamos para alcançar resultados, moldando um futuro sustentável.

Como consequência, **cada elemento do nosso relatório corporativo combina o compromisso da Enel e dos seus valores fundamentais**, criando uma narrativa com o objetivo de inspirar a juntarem-se a nós em direção a um futuro mais sustentável.

RELATÓRIO DA QUALIDADE  
DE SERVIÇO **2024**  
ELETRICIDADE E GÁS NATURAL



# ÍNDICE

---

## GUIA DE NAVEGAÇÃO DE DOCUMENTOS

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



Voltar ao menu principal



Procurar



Impressão



Para trás / para a frente

---

<b>1. ENDESA EM PORTUGAL</b>	<b>4</b>	<b>4. RECLAMAÇÕES</b>	<b>11</b>
<b>2. INTRODUÇÃO AO RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO</b>	<b>5</b>	<b>5. COMPENSAÇÕES</b>	<b>12</b>
<b>3. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE</b>	<b>6</b>	5.1. Compensações pagas em 2024	12
3.1. atendimentos Presenciais	6	5.2. Compensações recebidas em 2024	12
3.2. Atendimento Telefónico	8	<b>6. OUTROS</b>	<b>13</b>
3.3. Atendimento Telefónico Comercial	8	6.1. Visitas Combinadas	13
3.4. Comunicações de leituras	9	6.2. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	13
3.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras	9	6.3. Clientes com necessidades especiais	14
3.4.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras	9	6.4. Clientes prioritários	14
3.5. Atendimento Telefónico em Call Centers (DL 134/2009)	9	<b>7. AÇÕES MAIS RÉLEVANTES REALIZADAS PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO</b>	<b>15</b>
3.6. Pedidos de Informação em Call Centers (DL 134/2009)	10		
3.7. Pedidos de Informação por escrito	10		



# 1. Endesa em Portugal

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

Atualmente, a Endesa conta com mais de 12 milhões de clientes espalhados pela Europa. Em Portugal, a Endesa é o segundo operador do sector energético: produz e vende eletricidade e gás ao mercado grossista e minorista.

Presente em Portugal desde 1994, com projetos de produção de energia elétrica, foi pioneira na comercialização de energia elétrica no mercado liberalizado no ano de 2002. Em 2009, 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, disponibiliza a contratação de gás natural a clientes industriais desde 2008 e a clientes domésticos com fornecimentos em Baixa Pressão desde 2015.

A Endesa tem reforçado a sua presença em Portugal desde 2015, tendo lançado, em 2016, a sua primeira grande campanha comercial para clientes residenciais em meios de comunicação massivos. Nos últimos anos, tem apresentado uma linha criativa baseada no alinhamento estratégico *"Escolha um amanhã melhor"*, suportada nos seguintes eixos: inovação, transparência, poupança e sustentabilidade. 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, continua com foco na promoção da eficiência energética, digitalização e na inovação através de novos produtos e com plataformas internas, tais como:

- Aplicação "MyEndesa" onde o cliente consegue fazer a gestão e consulta dos seus contratos, controlar faturas e comunicar leituras de forma simples e eficaz  
– Para mais informações: [www.endesa.pt/myendesa](http://www.endesa.pt/myendesa);

- Promoção de eficiência através do website Endesa: [www.endesa.pt/particulares/news-endesa/eficiencia-energetica](http://www.endesa.pt/particulares/news-endesa/eficiencia-energetica)
- Serviço de assessoria exclusivo e totalmente gratuito: InfoEnergia. Este serviço fornece informações detalhadas e personalizadas sobre o consumo de energia. Através deste, os clientes recebem conselhos práticos e ajustados aos seus hábitos reais de consumo, permitindo que tomem decisões informadas para otimizar a eficiência energética e reduzir os custos;
- Plataformas de fidelização digital como o Plano Amigo, com resultados visíveis no número de utilizadores. O Plano Amigo permite que clientes atuais recomendem amigos, garantindo um desconto anual para ambas as partes nas suas faturas, apenas válido enquanto ambos permanecerem clientes. Não existe um limite de amigos recomendados sendo que quantos mais aderirem, maior a poupança acumulada.

No início de 2024:

- A Endesa foi reconhecida pelos consumidores portugueses tendo sido eleita marca nº1 "Escolha do Consumidor", na categoria Energias e Serviços para Uso Doméstico, calculado com base nos principais indicadores: Atratividade, Inovação e Intenção de compra.
- A Endesa foi considerada uma marca de excelência – "Superbrand", distinção que identifica e distingue marcas de excelência em mais de 90 países.
- A Tarifa Happy recebeu o prémio "Produto do Ano" na categoria de Energias.

Este reconhecimento e distinções atribuídos, é um testemunho da confiança dos clientes e validação do compromisso constante na qualidade de serviço, atendimento e procura de soluções personalizadas face ao perfil de cada cliente e inovação.

Atualmente a energia da Endesa já chega a mais de 700 mil clientes.

# 2. Introdução ao Relatório da Qualidade de Serviço

A publicação do Relatório da Qualidade de Serviço de 2024 tem como objetivo cumprir com o disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço publicado pela ERSE e tornar visível o desempenho da Endesa em termos da qualidade de serviço comercial prestada aos seus clientes.

Durante o ano de 2024, a Endesa continuou a aumentar a sua carteira de clientes, tendo alcançado a Janeiro de 2025 uma Quota de Clientes no Mercado Livre de Eletricidade de 10,8% e de 11,8% no Mercado Livre de Gas Natural. Este aumento na carteira de clientes

reflecte também um aumento no volume absoluto de contactos durante o ano de 2024.

A Endesa pretende continuar a investir na automatização e eficiência dos procedimentos para proporcionar uma melhor experiência e aumentar o nível de satisfação. Paralelamente, a Endesa está a alargar a sua presença física para garantir uma maior proximidade junto dos seus clientes. Como consequência, existe um aumento do número de situações em que o motivo do contacto é esclarecido em primeira instância e, consequentemente, diminuir possíveis insatisfações e reclamações.



# 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 800 10 10 33 para chamadas nacionais e 215856900 para clientes que liguem de fora de Portugal;
- Atendimento Presencial:
  - Nas suas lojas de Lisboa e Porto;
  - Nas stores de Vila Nova de Gaia, Vila Real e Braga;
- 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 durante o ano de 2024 continuou com os dois centros de atendimento presencial situados nas lojas do cidadão de Lisboa e do Porto e alargou o âmbito geográfico de atuação com a abertura de três novas Stores, a primeira em Vila Nova de Gaia, a segunda em Vila Real (abertura no mês de dezembro) e a terceira em Braga.

A prioridade número um da Endesa são os seus clientes, e por isso, para estar mais perto deles está neste momento a expandir a sua presença por todo o país. A Endesa está a abrir novas lojas em vários distritos de Norte a Sul de Portugal, apostando na proximidade, e num atendimento personalizado, de forma a que o cliente tenha um ponto de contacto direto, com acesso a um atendimento de qualidade e soluções feitas à medida das suas necessidades.

Este projeto de expansão vem reforçar o compromisso de estar mais perto dos consumidores, e representa um marco importante e diferenciador na experiência dos clientes, podendo estes realizar e gerir vários aspetos do seu contrato, receber aconselhamento profissional para melhoria dos seus hábitos de consumo, obter informações sobre faturas ou outros serviços relacionados com o fornecimento de energia.

Durante o ano de 2024 registaram-se um total de 57.080 visitas, verificando-se o maior volume nas lojas do cidadão: 32.358 na loja de Lisboa e 19.555 na loja do Porto.

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

### ATENDIMENTOS PRESENCIAIS REALIZADOS NA LOJA DE LISBOA EM 2024



- Atendimentos presenciais realizados, relacionados com ambos os setores
- Atendimentos presenciais realizados, relacionados apenas com o setor do gás natural
- Atendimentos presenciais realizados, relacionados apenas com o setor elétrico
- Atendimentos presenciais realizados, com tempo de espera inferior ou igual 20 minutos

### ATENDIMENTOS PRESENCIAIS REALIZADOS NA STORE DE VILA NOVA DE GAIA EM 2024



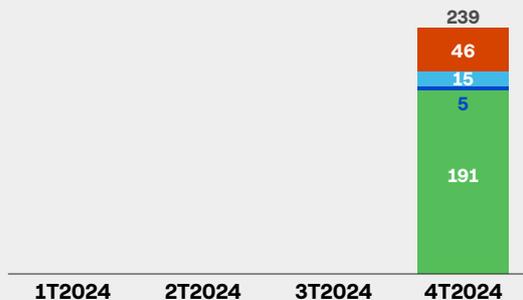
- Atendimentos presenciais realizados, relacionados com ambos os setores
- Atendimentos presenciais realizados, relacionados apenas com o setor do gás natural
- Atendimentos presenciais realizados, relacionados apenas com o setor elétrico
- Atendimentos presenciais realizados, com tempo de espera inferior ou igual 20 minutos

### ATENDIMENTOS PRESENCIAIS REALIZADOS NA LOJA DO PORTO EM 2024



- Atendimentos presenciais realizados, relacionados com ambos os setores
- Atendimentos presenciais realizados, relacionados apenas com o setor do gás natural
- Atendimentos presenciais realizados, relacionados apenas com o setor elétrico
- Atendimentos presenciais realizados, com tempo de espera inferior ou igual 20 minutos

### ATENDIMENTOS PRESENCIAIS REALIZADOS NA STORE DE VILA REAL EM 2024

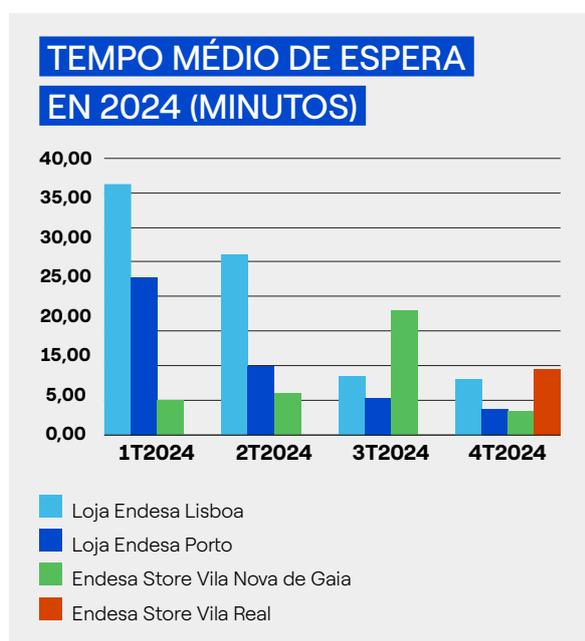


- Atendimentos presenciais realizados, não enquadráveis nas categorias anteriores
- Atendimentos presenciais realizados, relacionados com ambos os setores
- Atendimentos presenciais realizados, relacionados apenas com o setor do gás natural
- Atendimentos presenciais realizados, relacionados apenas com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



O tempo médio de espera nas lojas aumentou em relação ao período anterior, tendo sido de 15,9 minutos em 2024 (em 2023 tinha sido de 12,4 minutos). Este resultado está muito influenciado pelo desempenho no 1º trimestre, no qual se verificaram maiores tempos de espera. As medidas de melhoria entretanto adotadas permitiram uma evolução gradual que resultou num 4º trimestre no qual não existiram tempos médios de espera superiores a 10 minutos. Globalmente, 70% 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:



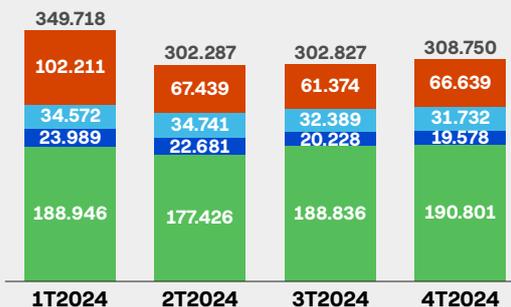
## 3.2. Atendimento Telefónico

Durante o ano de 2024, foram recebidas 1.815.347 chamadas, das quais 1.263.582 foram atendidas e 551.765 chamadas não atendidas por desistência do utilizador.

O primeiro trimestre de 2024 é marcado por um conjunto de fatores com elevado impacto na atividade, principalmente a alteração do preço da energia. Os restantes trimestres apresentam maior uniformidade.

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

### ATENDIMENTO TELEFÓNICO 2024



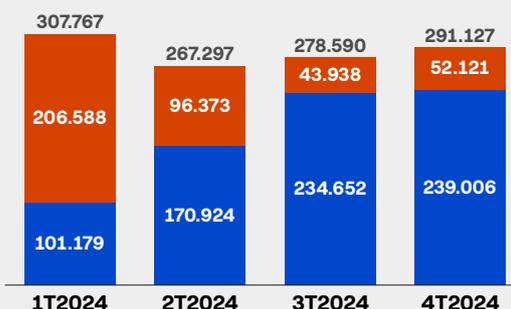
- Atendimentos telefónicos não enquadráveis nas categorias anteriores
- Atendimentos telefónicos relacionados com ambos os setores
- Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor do gás natural
- Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico

## 3.3. Atendimento Telefónico Comercial

Em 2024, foram atendidas 1.011.921 chamadas telefónicas de âmbito comercial, das quais 65% tiveram um tempo de espera inferior a 60 segundos.

Por trimestre, as chamadas recebidas tiveram a seguinte classificação:

### ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL 2024



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

Contabilizaram-se ainda um total de 502.214 desistências por parte dos clientes.

## 3.4. Comunicações de leituras

### 3.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras

No ano de 2024 foram atendidas 118.801 chamadas para comunicação de leituras. O aumento do parque de contadores inteligentes de eletricidade bem como a melhoria nos sistemas e tecnologias de comunicação e tratamento dos dados de energia, principalmente pela funcionalidade de recolha de leitura remota, resultaram numa redução significativa das leituras comunicadas.

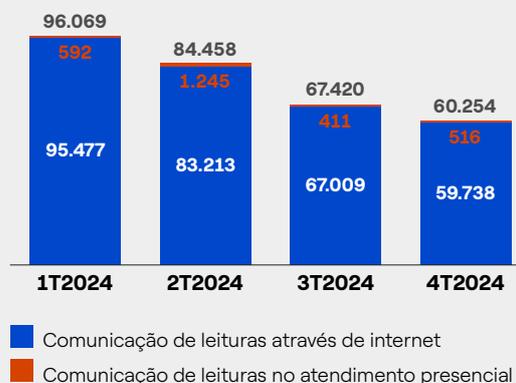


### 3.4.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras

Adicionalmente, durante 2024, foram comunicadas 308.201 leituras procedentes de outros meios de comunicação, sendo que 99% dessas leituras foram feitas pela internet.

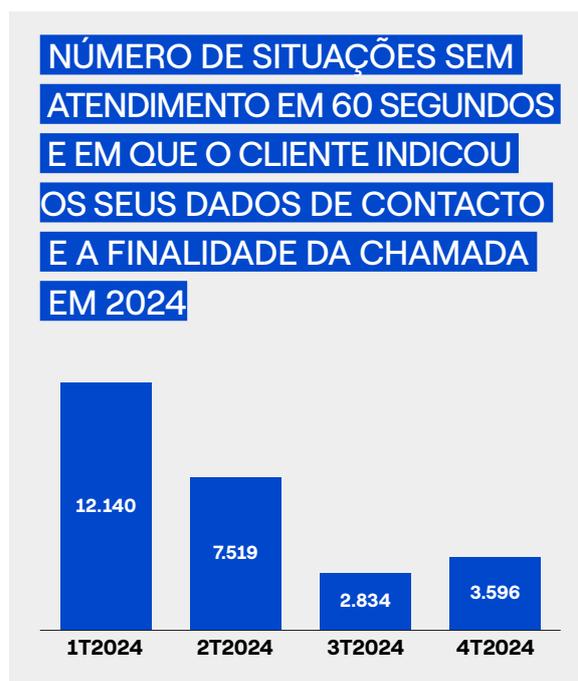
Da mesma forma que no ponto anterior, o aumento do parque de contadores inteligentes de eletricidade bem como a melhoria nos sistemas e tecnologias de comunicação e tratamento dos dados de energia, principalmente pela funcionalidade de recolha de leitura remota, resultaram numa redução significativa das leituras comunicadas.

### COMUNICAÇÃO DE LEITURAS 2024 - OUTROS MEIOS DE ATENDIMENTO



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

Durante 2024, registaram-se um total de 26.089 situações nas quais não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente facultou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada para um contacto posterior:



Posteriormente, a Endesa efetuou 26.089 contactos após receber os dados de contacto dos clientes:



10

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

Através dos centros de atendimento telefónico (Call Centers) foram recebidos um total de 787.346 pedidos de informação com a seguinte distribuição trimestral:



Importa salientar que nem todos os pedidos de informação podem ser respondidos de imediato devido à sua tipologia. Durante o ano de 2024, a Endesa recebeu um total de 18.448 pedidos de informação aos quais não foi possível responder num primeiro contacto.

Os assuntos mais abordados pelos clientes nos pedidos de Informação foram: a **Contratação** 34% (272.263), seguido de **Vendas** 31% (249.081) e de **Cobranças** 23% (184.760). Entre si estes três temas somam 88% dos pedidos de informação recebidos no Call Center.

### 3.7. Pedidos de Informação por escrito

Durante 2024, a Endesa recebeu um total de 31.178 pedidos de informação por escrito, 97% dos quais receberam resposta em menos de 15 dias úteis. Trimestralmente dividem-se da seguinte forma:



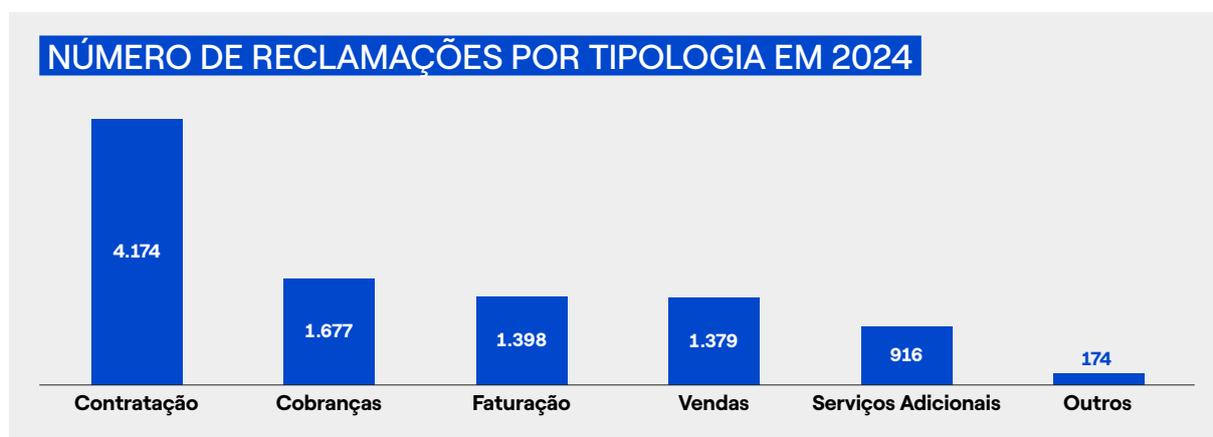
Dos pedidos de informação por escrito recebidos, a maioria estão relacionados com questões de **Contratação** 26% (11.320). Entre os restantes, destacam-se os pedidos de informação por temas de **Cobranças** 28% (8.633) e **Faturação** 17% (5.387). Entre si estes três temas somam 71% dos pedidos de informação recebidos por escrito.

# 4. Reclamações

Durante o ano de 2024, apesar do crescimento e do aumento de volume de clientes, e como resultado das estratégias iniciadas em 2022, houve uma redução, ainda que menos significativa que no ano anterior, do

volume de reclamações recebidas para um total de 9.718 reclamações.

As reclamações de 2024 dividem-se pelas seguintes tipologias:



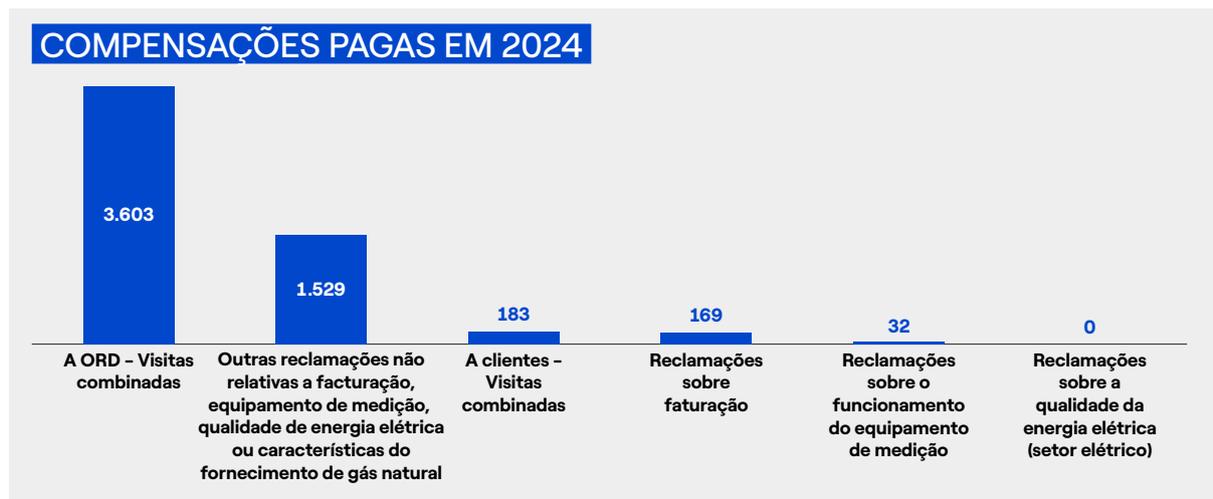
O tempo médio de resposta às reclamações foi de 9,0 dias úteis em 2024, permitindo o cumprimento do indicador padrão de tempo de resposta máximo existente de 15 dias úteis.



# 5. Compensações

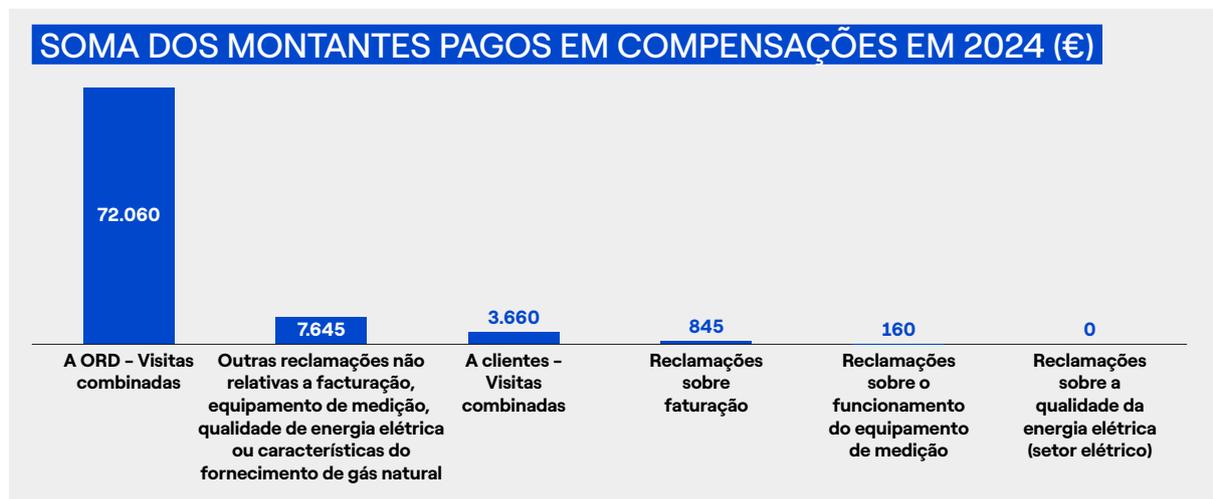
## 5.1. Compensações pagas em 2024

Durante o ano de 2024, foram pagas 5.516 compensações, divididas nas seguintes tipologias:



12

A estas compensações estão associados os seguintes pagamentos:



## 5.2. Compensações recebidas em 2024

Também durante o ano de 2024, foram recebidos 72.060 euros, correspondendo a 3.603 compensações recebidas por parte dos clientes em eventos atribuíveis às visitas combinadas.

# 6. Outros

## 6.1. Visitas Combinadas

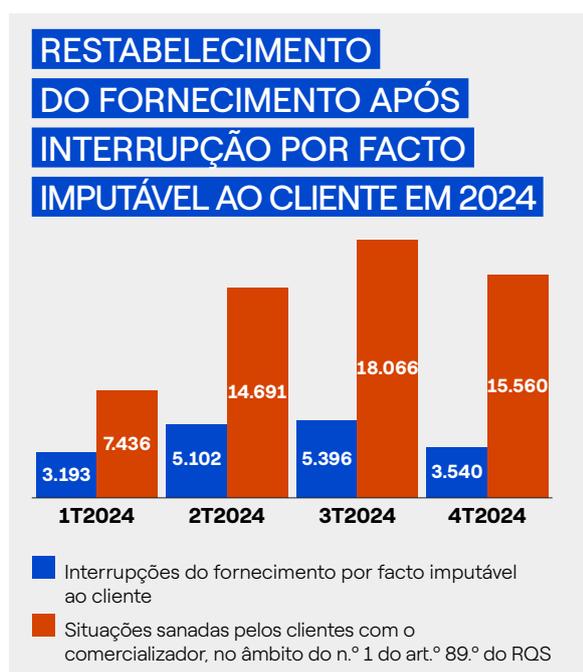
Durante o ano de 2024 foram agendadas um total de 126.853 visitas combinadas divididas da seguinte forma, por trimestre:



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

Em 2024, ocorreram 17.231 interrupções no fornecimento devido a eventos atribuíveis ao cliente, dos quais 54.753 foram posteriormente corrigidos pelos clientes.

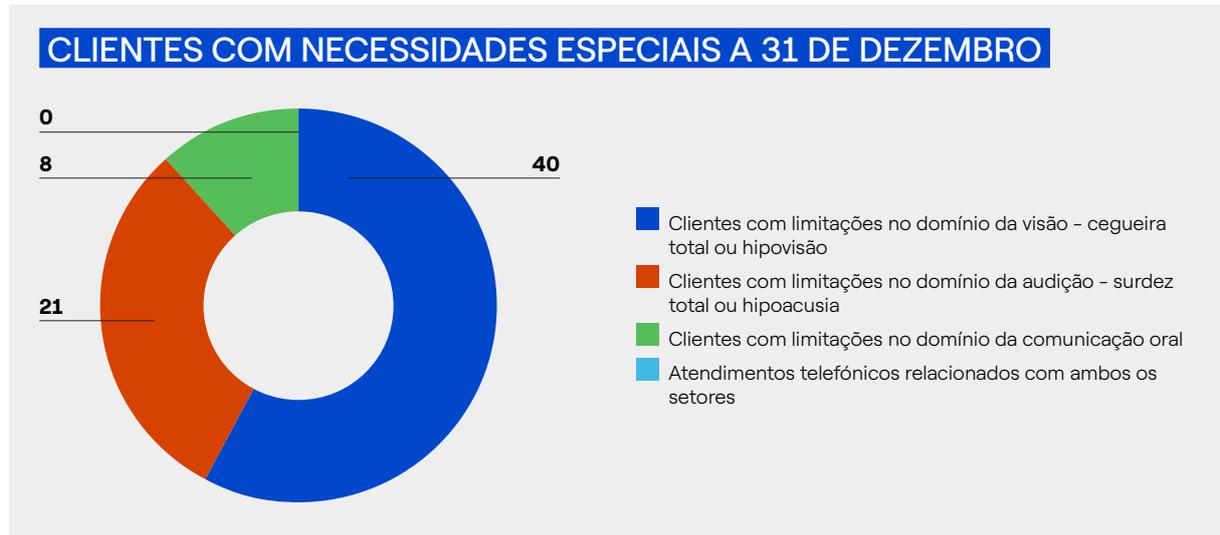
Adicionalmente, em 2024, foram recebidas 48.673 solicitações para o restabelecimento do fornecimento pelos clientes, repartidos trimestralmente da seguinte forma:





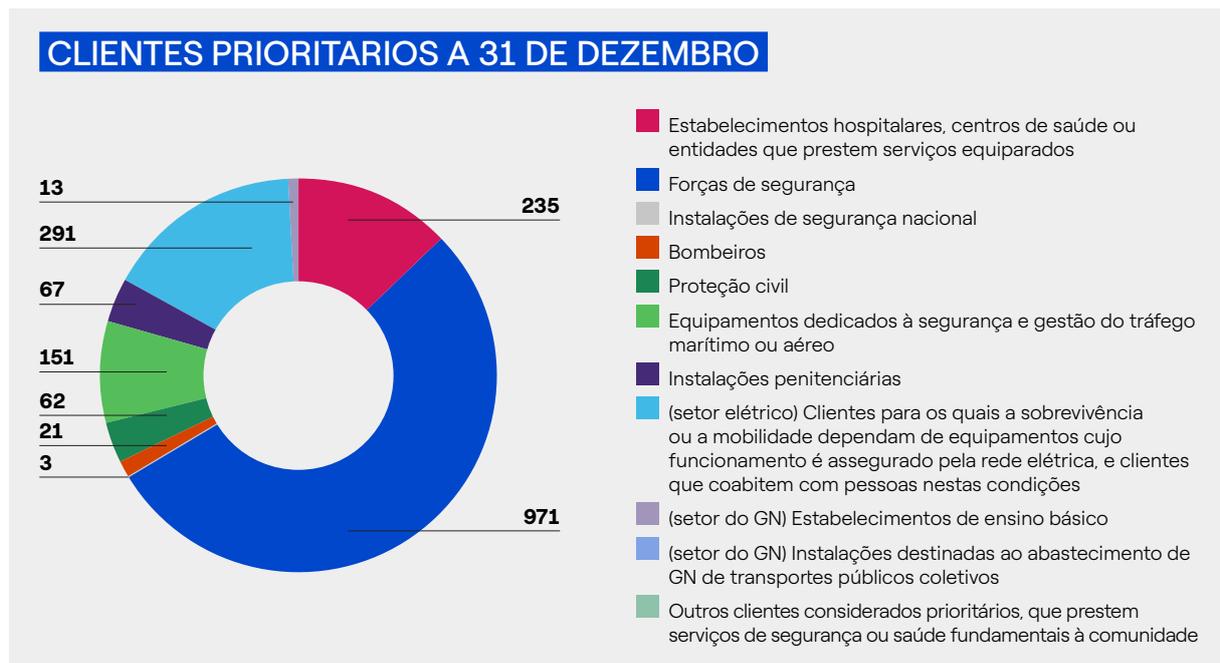
## 6.3. Clientes com necessidades especiais

Em finais de 2024, a Endesa tinha um total de 69 clientes com necessidades especiais, que se distribuem da seguinte maneira, em função da sua tipologia:



## 14 6.4. Clientes prioritários

Em finais de 2024, a Endesa tinha um total de 1.814 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

Durante o ano de 2024 foi implementado um conjunto de projetos com o objetivo de aumentar quer a proximidade quer a qualidade percebida pelos clientes, nomeadamente:

- Projeto de expansão do canal presencial com a abertura de novas lojas por todo o país. Em 2024 foram inauguradas duas lojas e está prevista a abertura de mais doze novas lojas no primeiro semestre de 2025;
- Automatização do método de pagamento por referência multibanco para permitir uma maior agilidade e rapidez nos processos de religação;
- Nos documentos físicos foi aumentado o número de opções para pagamento, incluindo o MBWay;

- Renovação da estrutura e conteúdos no sítio [www.endesa.pt](http://www.endesa.pt) de forma a melhorar e facilitar as vias de contacto;
- Renovação da área de cliente My Endesa com uma configuração mais intuitiva e atrativa bem como implementação de novas funcionalidades para aumentar as opções disponíveis para o cliente. Pretende-se dar continuidade a este processo durante o ano de 2025;
- Fomento da digitalização em todos os canais de atendimento com ênfase na fatura digital.

endesa