



endesa

**RELATÓRIO DA  
QUALIDADE DE  
SERVIÇO 2025**

**ELETRICIDADE  
E GÁS NATURAL**



## New Horizons

---

### Energy that Shapes Tomorrow.

A identidade visual reflete o propósito da Endesa — construir o futuro através da energia sustentável — por meio de horizontes de luz em expansão que representam o avanço, a oportunidade e uma visão partilhada.

Estes degradés simbolizam a energia como o motor que impulsiona a sociedade, alarga as perspectivas e torna possível um crescimento mais sustentável.

Este design reflete os valores da Endesa — confiança, inovação, flexibilidade, respeito e proatividade — e destaca o nosso compromisso com a transparência, a curiosidade, a adaptabilidade e a responsabilidade.

Ao mostrar novos caminhos, este conjunto visual demonstra como a Endesa e a Enel lideram a transição energética com clareza e ambição.

Em suma, estes horizontes convidam-nos a olhar para o futuro para imaginar e co-criar em conjunto um futuro mais próspero e sustentável para todos.

# **RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO 2025**

---

**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>2. Satisfação do Cliente e Reconhecimento</b>	<b>5</b>
<b>3. Introdução ao Relatório da Qualidade de Serviço.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Serviço de Atendimento ao Cliente .....</b>	<b>7</b>
4.1. atendimentos Presenciais .....	7
4.2. Atendimento Telefónico .....	10
4.3. Atendimento Telefónico Comercial.....	11
4.4. Comunicações de leituras.....	12
4.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras .....	12
4.4.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras	12
4.5. Atendimento Telefónico em Call Centers (DL 134/2009) .....	13
4.6. Pedidos de Informação em Call Centers (DL 134/2009).....	14
4.7. Pedidos de Informação por escrito.....	15
<b>5. Reclamações .....</b>	<b>16</b>
<b>6. Compensações.....</b>	<b>17</b>
6.1. Compensações pagas em 2025.....	17
6.2. Compensações recebidas em 2025.....	18
<b>7. Outros.....</b>	<b>19</b>
7.1. Visitas Combinadas.....	19
7.2. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.....	19
7.3. Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais .....	21
<b>8. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço.....</b>	<b>22</b>
<b>9. Auditorias e sistemas de gestão .....</b>	<b>24</b>



# 1. Endesa em Portugal

A Endesa é uma empresa do grupo Enel, multinacional energética presente em mais de 30 países, com atividade nas áreas da produção, distribuição e comercialização de energia elétrica e gás natural.

Em Portugal, a Endesa é atualmente um dos principais operadores do setor energético no mercado liberalizado,

assegurando o fornecimento de eletricidade e gás natural a mais de 600 mil clientes.

Presente no país desde 1994, a Endesa tem vindo a consolidar a sua posição no mercado, destacando-se por um crescimento sustentado da sua carteira de clientes e por uma aposta contínua na inovação, digitalização e melhoria da experiência do cliente.

---

A estratégia da Endesa assenta na disponibilização de soluções energéticas eficientes, sustentáveis e adaptadas às necessidades dos clientes, suportada por um investimento contínuo em canais digitais e ferramentas que promovem a autonomia e simplicidade na gestão do contrato. Neste âmbito, destacam-se:

- A aplicação MyEndesa, que permite aos clientes gerir contratos, acompanhar consumos e comunicar leituras de forma simples e intuitiva;
- O serviço InfoEnergia, que disponibiliza aconselhamento personalizado para otimização do consumo energético;
- O programa Plano Amigo, que promove a fidelização através da recomendação entre clientes, gerando benefícios mútuos;
- A Tarifa Happy, uma solução inovadora que permite aos clientes beneficiar de períodos de energia gratuita, adaptando o consumo aos seus hábitos e promovendo uma maior eficiência energética.

Em paralelo, a Endesa tem vindo a reforçar a sua presença física em Portugal, através da expansão da rede de lojas de atendimento, garantindo maior proximidade e um serviço mais personalizado aos seus clientes.

Ao nível do grupo, a Endesa participa ativamente em projetos internacionais de inovação e sustentabilidade, como o projeto eCity Sevilla, que visa desenvolver um modelo

urbano inteligente, digital e baseado em energia 100% renovável, reforçando o compromisso com a transição energética e a descarbonização.

O reconhecimento por parte dos consumidores tem acompanhado esta evolução, refletindo a confiança na marca e na qualidade do serviço prestado.

## 2. Satisfação do Cliente e Reconhecimento

A Endesa mantém um compromisso contínuo com a melhoria da experiência do cliente, monitorizando de forma sistemática a qualidade do serviço prestado e a satisfação dos seus clientes nos diferentes canais de contacto.

Num contexto de crescente exigência e competitividade no mercado energético, a empresa tem vindo a reforçar a sua aposta na proximidade, transparência e eficiência operacional, com o objetivo de garantir respostas rápidas, claras e eficazes às necessidades dos seus clientes.

A Endesa monitoriza a satisfação dos clientes através de diferentes instrumentos, nomeadamente inquéritos realizados no final das interações (IVR) e estudos externos de satisfação do cliente.

Em 2025, os níveis de satisfação com o principal canal de atendimento, o canal telefónico, mantiveram-se elevados em ambos os indicadores, registando-se uma evolução positiva face aos anos anteriores.

O índice de satisfação recolhido através de inquéritos IVR atingiu **8,3**, enquanto o indicador proveniente de estudos externos se situou em **7,9**, refletindo uma perceção global positiva da qualidade do serviço prestado.

A consistência entre os diferentes indicadores de satisfação evidencia a capacidade da Endesa em assegurar uma experiência positiva ao longo de toda a jornada do cliente.

A evolução dos principais indicadores operacionais, nomeadamente ao nível dos tempos de resposta, da resolatividade no primeiro contacto e da gestão de reclamações, evidencia o esforço contínuo da Endesa na melhoria da qualidade do serviço e da experiência global do cliente.

Paralelamente, o reconhecimento externo tem acompanhado este percurso, traduzindo-se em diversas distinções atribuídas por entidades independentes e pelos próprios consumidores.

Em 2025, destacam-se os seguintes reconhecimentos:



**Escolha do Consumidor**, na categoria de Energia e Serviços para Uso Doméstico;



**Prémio Cinco Estrelas**, na categoria de Empresa de Eletricidade e Gás;



**Marca Recomendada 2026** pelo Portal da Queixa, baseada na experiência real dos consumidores e na avaliação de indicadores como a satisfação, a taxa de resposta e a capacidade de resolução;



**Superbrands**, pelo segundo ano consecutivo, distinção que reconhece marcas de excelência com base na notoriedade, confiança e preferência dos consumidores.

Estas distinções refletem a confiança dos clientes e reforçam o posicionamento da Endesa como uma empresa orientada para a qualidade de serviço, a inovação e a criação de valor.

A Endesa continuará a desenvolver iniciativas que promovam a satisfação e fidelização dos clientes, com especial foco na digitalização dos serviços, na simplificação dos processos e na capacitação das suas equipas, visando proporcionar uma experiência cada vez mais simples, eficiente e diferenciadora.



# 3. Introdução ao Relatório da Qualidade de Serviço

O presente Relatório da Qualidade de Serviço tem como objetivo dar cumprimento ao disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço, aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), assegurando a divulgação transparente do desempenho da Endesa no âmbito da qualidade de serviço comercial prestada aos seus clientes.

A qualidade de serviço constitui um elemento central no funcionamento do mercado liberalizado de energia, sendo determinante para a proteção dos consumidores e para a promoção de uma concorrência efetiva entre comercializadores. Neste contexto, os comercializadores encontram-se obrigados a monitorizar e reportar um conjunto de indicadores que permitem avaliar o desempenho ao nível do atendimento, da resposta a pedidos de informação, da gestão de reclamações e do cumprimento de prazos regulamentares.

O presente relatório apresenta a evolução dos principais indicadores de qualidade de serviço da Endesa relativos ao ano de 2025, incluindo a análise dos diferentes canais de atendimento e das interações com os clientes, bem como o cumprimento dos padrões de desempenho definidos pela ERSE.

Durante o período em análise, verificou-se uma redução da carteira de clientes da Endesa, refletindo-se numa diminuição do volume global de interações com os clientes. Este contexto contribuiu para uma maior estabilidade operacional, permitindo à empresa reforçar o foco na eficiência dos processos, na qualidade do atendimento e na melhoria da experiência do cliente.

Em paralelo, a Endesa continuou a investir na otimização dos seus processos, na digitalização dos serviços e na melhoria dos canais de contacto, com o objetivo de simplificar a experiência do cliente e aumentar a resolutividade no primeiro contacto.

Os indicadores apresentados no presente relatório são monitorizados e reportados à ERSE com periodicidade regular, permitindo avaliar o desempenho da Endesa face aos padrões de qualidade de serviço definidos no enquadramento regulamentar.

O relatório encontra-se estruturado por áreas de atividade, apresentando de forma detalhada os indicadores relativos ao atendimento presencial, atendimento telefónico, pedidos de informação, reclamações e outros indicadores relevantes definidos no enquadramento regulamentar aplicável.

# 4. Serviço de Atendimento ao Cliente

A Endesa disponibiliza aos seus clientes um conjunto diversificado de canais de atendimento, assegurando uma resposta integrada e adaptada às diferentes necessidades de contacto, nomeadamente através do atendimento presencial, atendimento telefónico e canais digitais.

O atendimento telefónico é assegurado através de linhas dedicadas e gratuitas, nomeadamente o número 800 10 10 33 para chamadas nacionais e o número 215 856 900 para clientes que contactem a partir do estrangeiro.

O atendimento presencial é realizado através de uma rede de lojas distribuídas pelo território nacional, que em 2025 integrou os seguintes pontos de atendimento:

- Loja do Cidadão das Laranjeiras
- Loja do Cidadão do Porto
- Endesa Store Vila Nova de Gaia
- Endesa Store Vila Real
- Endesa Store Braga
- Endesa Store Aveiro
- Endesa Store Viana do Castelo
- Endesa Store Bragança
- Endesa Store Algés
- Endesa Store Leiria
- Endesa Store Penafiel
- Endesa Store Benfica

Adicionalmente, a Endesa disponibiliza canais de atendimento por escrito, nomeadamente através do formulário de contacto no website, da área de cliente MyEndesa e por via postal.

A gestão destes canais assenta numa lógica de complementaridade, com o objetivo de garantir acessibilidade, proximidade e qualidade de serviço, promo-

vido a resolução das solicitações de forma célere e eficaz.

O desempenho do serviço de atendimento ao cliente é monitorizado através de um conjunto de indicadores definidos no âmbito do Regulamento da Qualidade de Serviço, permitindo avaliar a capacidade de resposta da Endesa nos diferentes canais de interação.

## 4.1. Atendimento Presenciais

Durante o ano de 2025, a Endesa assegurou o atendimento presencial através de uma rede de lojas distribuídas pelo território nacional, reforçando a proximidade com os clientes e garantindo um serviço personalizado.

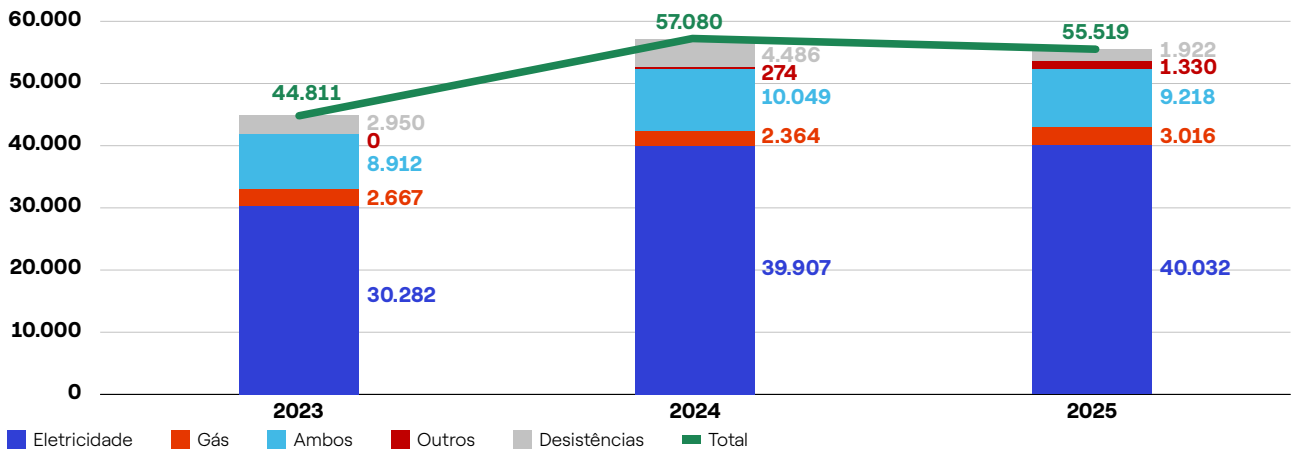
O desempenho do atendimento presencial é avaliado através do indicador de nível de serviço, correspondente

à percentagem de atendimentos realizados com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos, em linha com o enquadramento definido no Regulamento da Qualidade de Serviço.

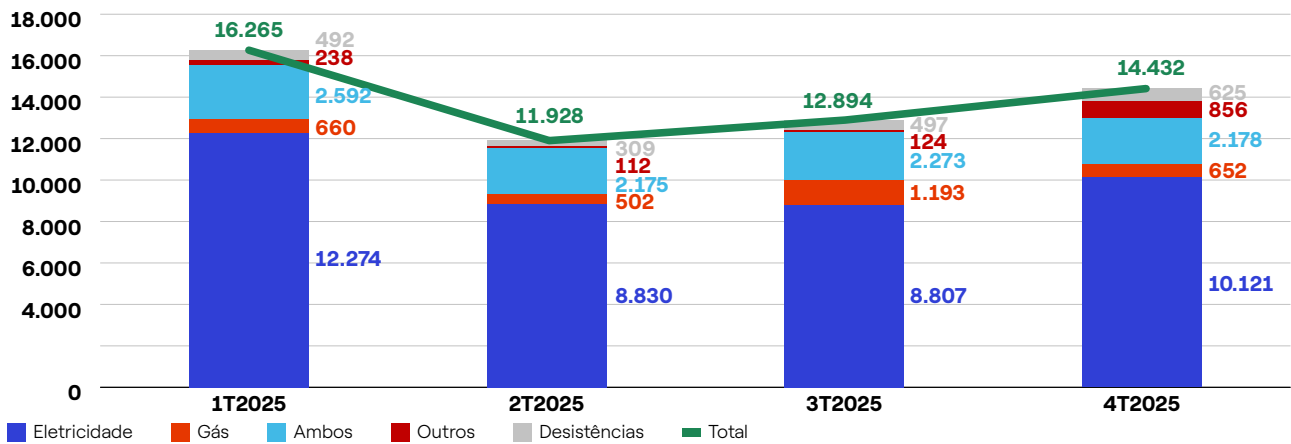
Ao longo de 2025, registou-se um total de 55.519 atendimentos presenciais.



## ATENDIMENTOS PRESENCIAIS - EVOLUÇÃO ANUAL



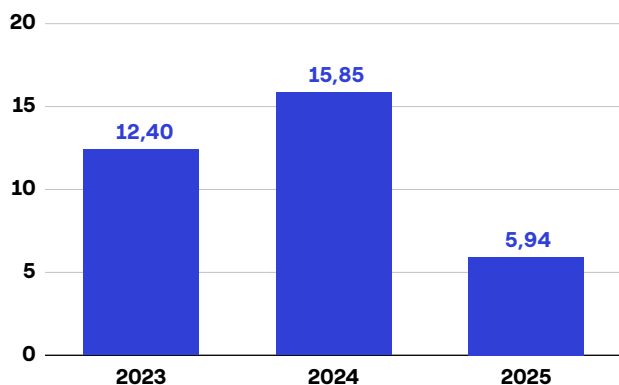
## ATENDIMENTOS PRESENCIAIS 2025 POR TRIMESTRE



O tempo médio de espera situou-se em 5,94 minutos, evidenciando um elevado nível de eficiência no atendimento presencial.

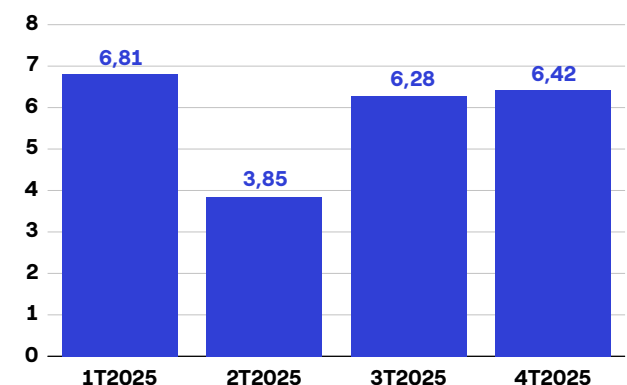
## TEMPO MEDIO DE ESPERA - EVOLUÇÃO ANUAL

(MINUTOS)



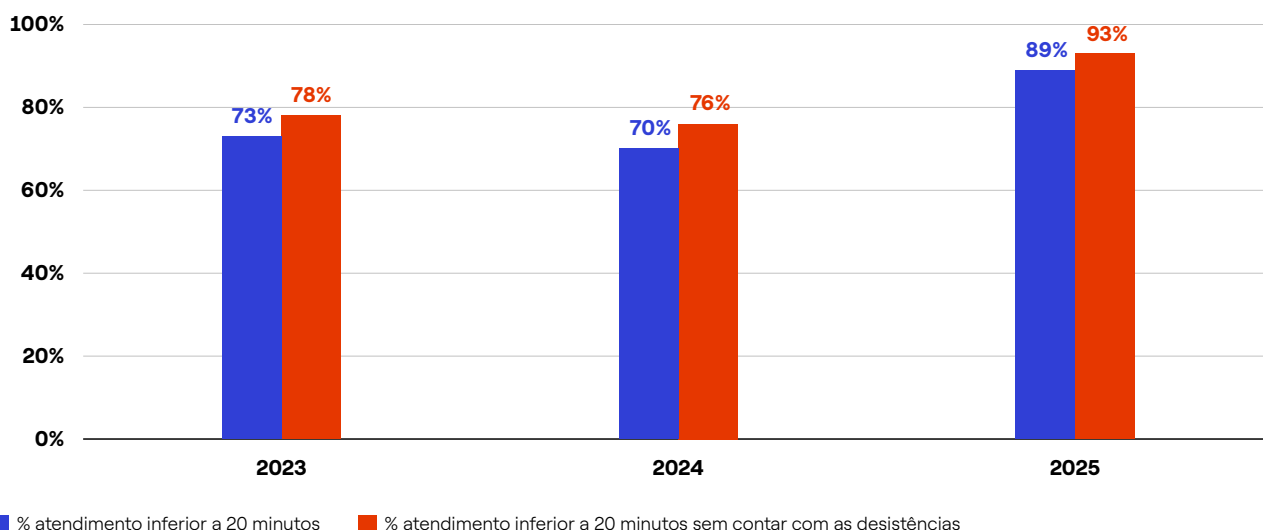
## TEMPO MEDIO DE ESPERA 2025 POR TRIMESTRE

(MINUTOS)

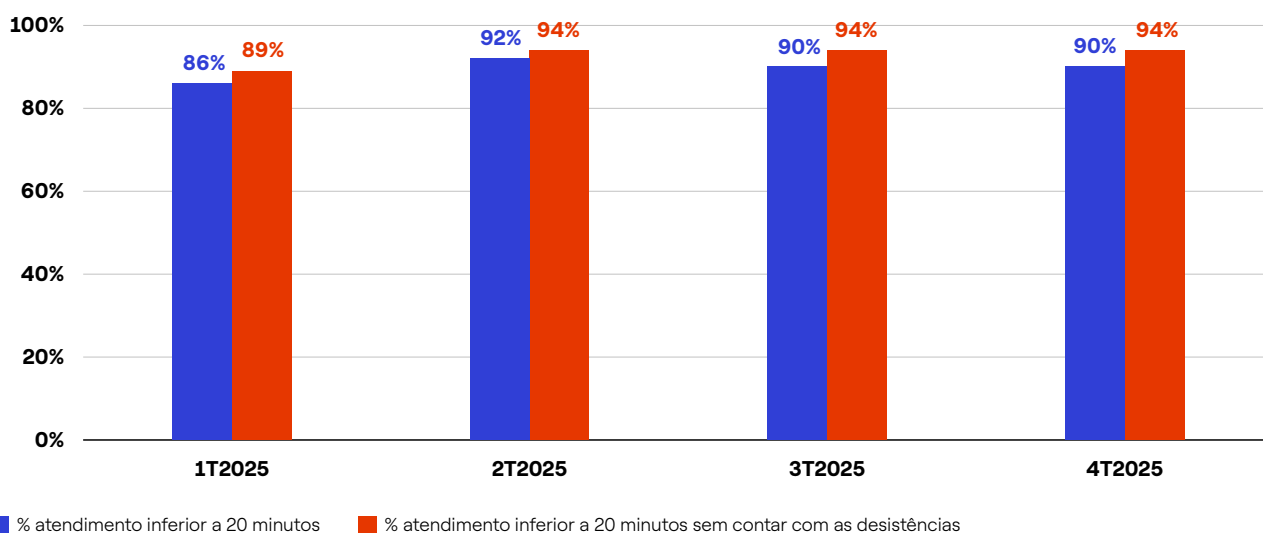


Globalmente, 89% dos atendimentos foram realizados com tempo de espera igual ou inferior a 20 minutos, valor que ascende a 93% quando excluídas as desistências, refletindo um desempenho consistente e alinhado com elevados padrões de qualidade de serviço.

## % ATENDIMENTOS INFERIOR A 20 MINUTOS - EVOLUÇÃO ANUAL



## % ATENDIMENTOS INFERIOR A 20 MINUTOS 2025 POR TRIMESTRE



A análise da evolução ao longo do ano demonstra uma operação estável, com níveis de serviço elevados nos diferentes períodos, evidenciando a capacidade da Endesa em assegurar uma resposta eficiente e adequada às necessidades dos seus clientes no canal presencial.

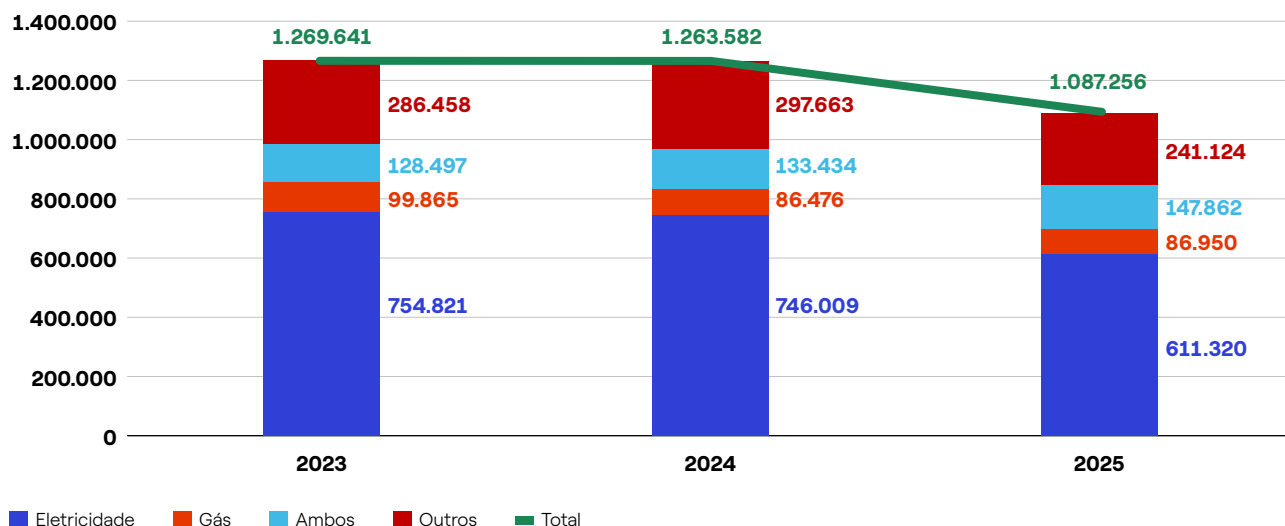


## 4.2. Atendimento Telefónico

O atendimento telefónico constitui um dos principais canais de interação com os clientes, assegurando o tratamento de um elevado volume de solicitações de forma eficiente e estruturada.

Durante o ano de 2025, foram recebidas 1.461.447 chamadas, das quais 1.087.256 foram atendidas, tendo-se registado 374.191 desistências por parte dos clientes.

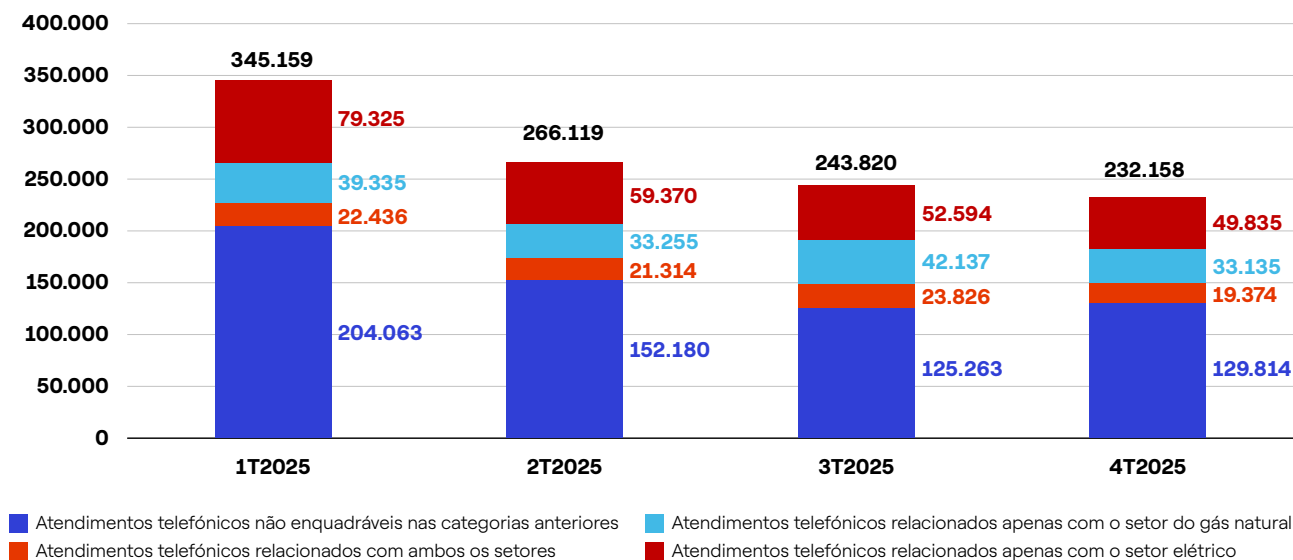
### ATENDIMENTO TELEFÓNICO - EVOLUÇÃO ANUAL



A análise da distribuição trimestral evidencia uma maior concentração de contactos no primeiro trimestre, com uma redução progressiva ao longo do ano, refletindo uma menor pressão sobre o canal telefónico e uma maior estabilidade operacional nos períodos seguintes.

A tipologia dos contactos demonstra uma predominância de pedidos relacionados com o setor elétrico, mantendo-se consistente ao longo do ano, complementada por contactos associados ao gás natural, ambos os setores e outros temas não enquadráveis.

### ATENDIMENTO TELEFÓNICO 2025 POR TRIMESTRE



## 4.3. Atendimento Telefónico Comercial

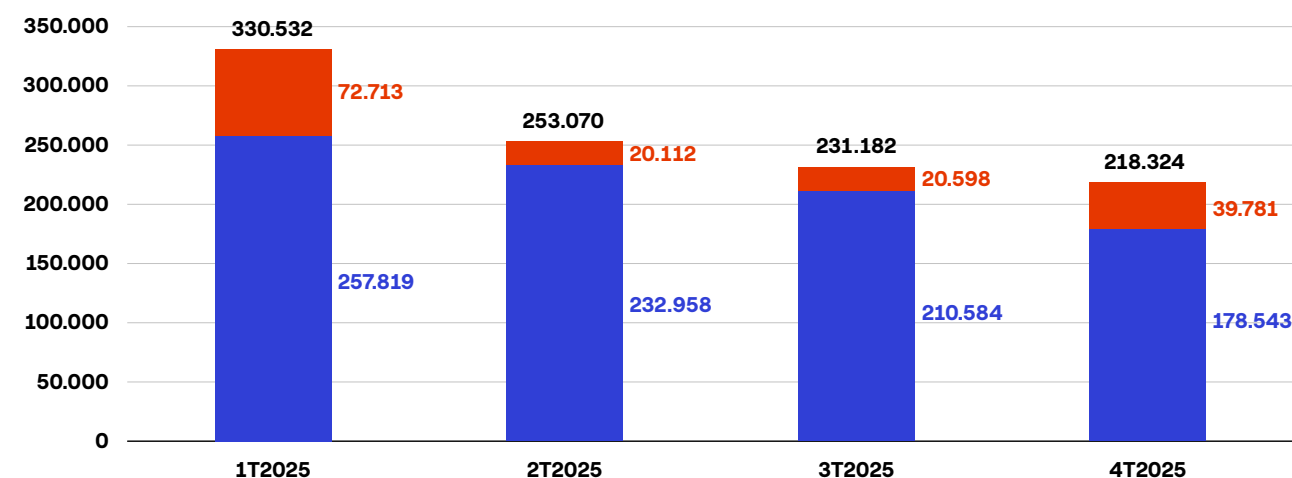
Em 2025, foram recebidas 1.376.288 chamadas, das quais 1.033.108 foram atendidas, tendo-se registado 343.180 desistências por parte dos clientes.

O desempenho do atendimento telefónico comercial é avaliado através de um indicador de nível de serviço, que relaciona o número de chamadas atendidas com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos com o número

total de chamadas recebidas, não sendo consideradas as desistências com tempo de espera inferior a 60 segundos.

Durante o ano de 2025, foi implementado um plano de ação específico com o objetivo de melhorar o indicador de nível de serviço associado ao tempo de espera, nomeadamente a percentagem de chamadas atendidas em menos de 60 segundos.

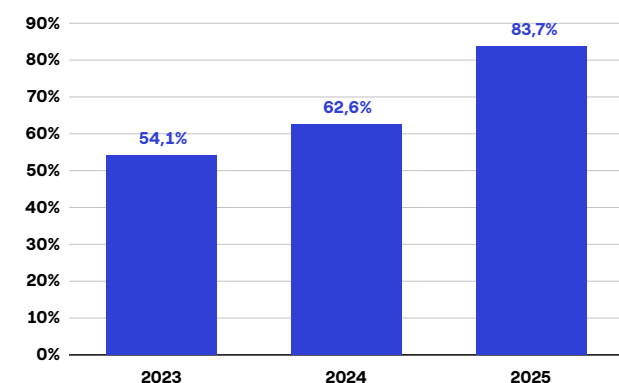
### ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL 2025 POR TRIMESTRE



■ 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

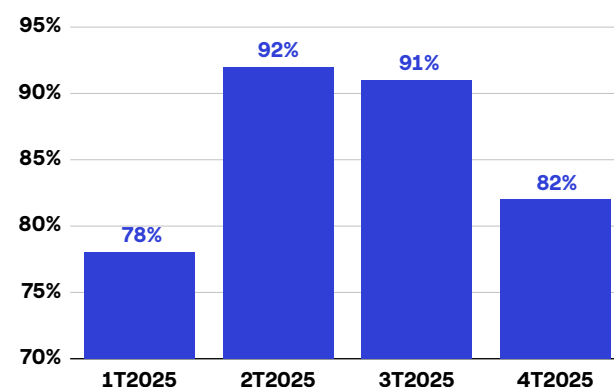
Globalmente, registou-se uma melhoria expressiva face aos anos anteriores, atingindo-se em 2025 um nível de serviço de 84% de chamadas atendidas em menos de 60 segundos, evidenciando a eficácia das medidas implementadas e a capacidade de resposta da Endesa neste canal.

### % ATENDIMENTOS < 60S - EVOLUÇÃO ANUAL



As medidas adotadas permitiram uma evolução muito significativa deste indicador ao longo do ano, com destaque para os seguintes resultados:

### % ATENDIMENTOS < 60S POR TRIMESTRE





Esta evolução reflete o reforço da eficiência operacional, a otimização da gestão de recursos e a melhoria contínua dos processos de atendimento, contribuindo para uma experiência mais rápida e satisfatória para o cliente.

## 4.4. Comunicações de leituras

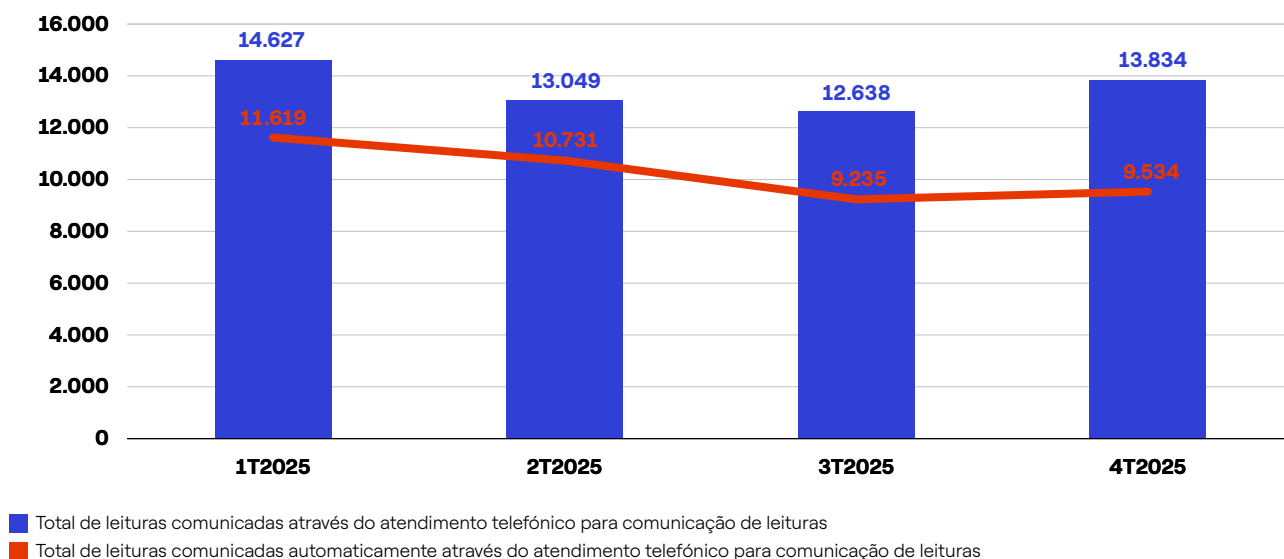
### 4.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras

Durante o ano de 2025, foram atendidas 54.148 chamadas destinadas à comunicação de leituras.

A evolução deste indicador reflete a crescente implementação de contadores inteligentes, bem como o desenvol-

vimento de sistemas automáticos de recolha e tratamento de dados de consumo, que permitem a obtenção remota de leituras, reduzindo a necessidade de intervenção por parte do cliente.

#### COMUNICAÇÃO DE LEITURAS 2025 - POR TELEFONE



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

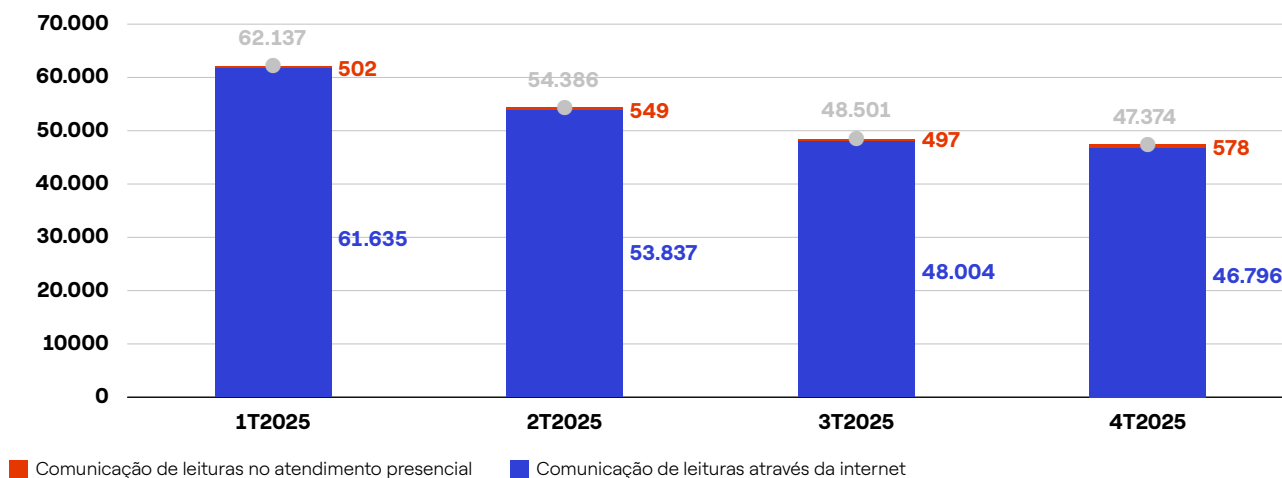
Adicionalmente, durante 2025, foram comunicadas 212.398 leituras através de outros canais, sendo que 99% destas foram realizadas através de meios digitais, nomeadamente via internet.

Este comportamento evidencia a crescente adesão dos clientes aos canais digitais, contribuindo para a simplifica-

ção dos processos, maior autonomia na gestão do serviço e melhoria da eficiência operacional.

A redução global do número de leituras comunicadas pelos clientes está, assim, diretamente associada à evolução tecnológica do setor, em particular à expansão do parque de contadores inteligentes e à automatização dos processos de recolha de dados.

## COMUNICAÇÃO DE LEITURAS 2025 – OUTROS MEIOS



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

No âmbito do cumprimento do Decreto-Lei n.º 134/2009, relativo à prestação de serviços de atendimento telefónico ao consumidor, a Endesa assegura o tratamento das situações em que não é possível efetuar o atendimento no prazo de 60 segundos, garantindo o posterior contacto com o cliente.

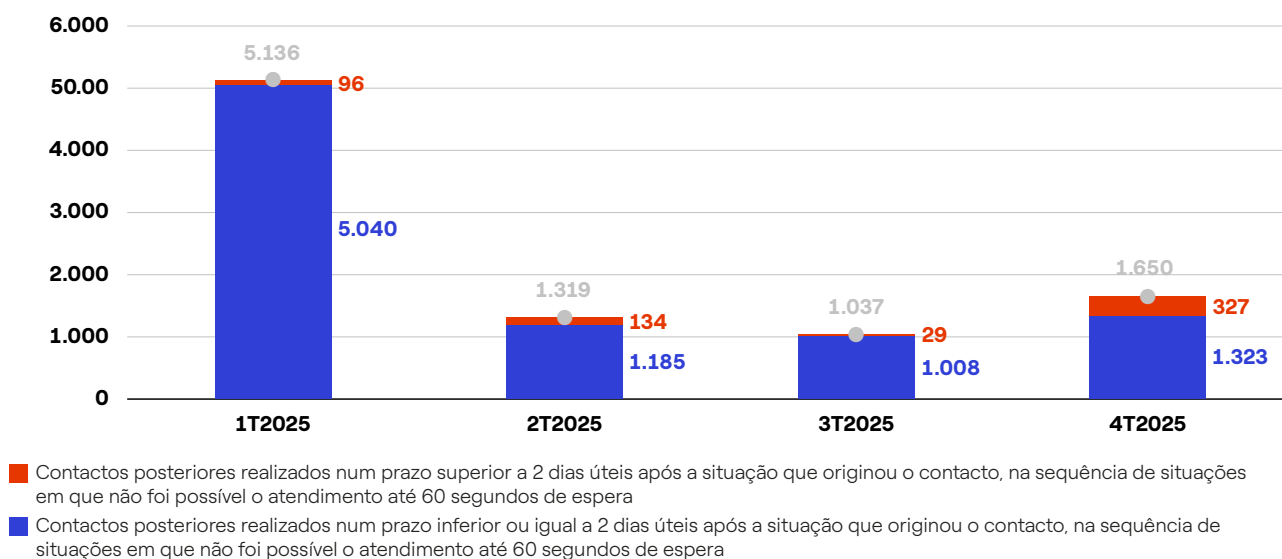
Durante o ano de 2025, registaram-se 9.142 situações em que não foi possível assegurar o atendimento no prazo de 60 segundos e em que o cliente optou por deixar o seu contacto para resposta posterior.

Na sequência destas situações, foram realizados 8.556 contactos dentro do prazo legal de 2 dias úteis, correspondendo a um nível de cumprimento de 94%.

A evolução deste indicador evidencia uma melhoria muito significativa face aos anos anteriores.

A análise da evolução trimestral confirma esta tendência de melhoria, com uma elevada concentração de contactos realizados dentro do prazo legal ao longo do ano, evidenciando uma operação consistente e progressivamente mais eficiente.

## CONTACTOS POSTERIORES 2025





Este resultado posiciona a Endesa em níveis de desempenho elevados, alinhados com as boas práticas do setor, refletindo o reforço da eficiência operacional e a melhoria da capacidade de resposta dos serviços.

Esta evolução demonstra o compromisso contínuo da Endesa com o cumprimento dos requisitos legais e com a melhoria da qualidade do serviço prestado aos seus clientes.

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

O centro de atendimento telefónico da Endesa assegura o tratamento de pedidos de informação dos clientes, constituindo um dos principais canais de interação e esclarecimento.

Durante o ano de 2025, foram registados **871.319 pedidos de informação**, dos quais a grande maioria foi **res-**

**pondida de forma imediata**, evidenciando a elevada capacidade de resposta do serviço.

Apenas **29.458 pedidos de informação não foram resolvidos no primeiro contacto**, correspondendo a uma fração reduzida do volume global de solicitações, associada à necessidade de análise adicional ou maior complexidade dos temas apresentados.

---

A análise da tipologia dos pedidos de informação evidencia que os principais temas abordados pelos clientes foram:

- **Cobranças**, representando cerca de **37%** do total;
- **Contratação**, com aproximadamente **35%**;
- **Faturação**, com cerca de **23%**;
- **Vendas**, com cerca de **2%**;
- **Outros temas (Internet)**, com cerca de **1%**.

---

Estes dados evidenciam uma concentração dos pedidos de informação em temas operacionais diretamente relacionados com a gestão contratual e financeira, refletindo os principais pontos de contacto dos clientes com a Endesa.

A evolução observada entre os diferentes canais de atendimento evidencia uma crescente preferência dos

clientes por canais de contacto mais imediatos, nomeadamente o atendimento telefónico, em detrimento dos canais escritos.

Esta tendência reflete a capacidade da Endesa em assegurar elevados níveis de resolução no primeiro contacto, contribuindo para a redução da necessidade de interações adicionais e para a simplificação da experiência do cliente.

## 4.7. Pedidos de Informação por escrito

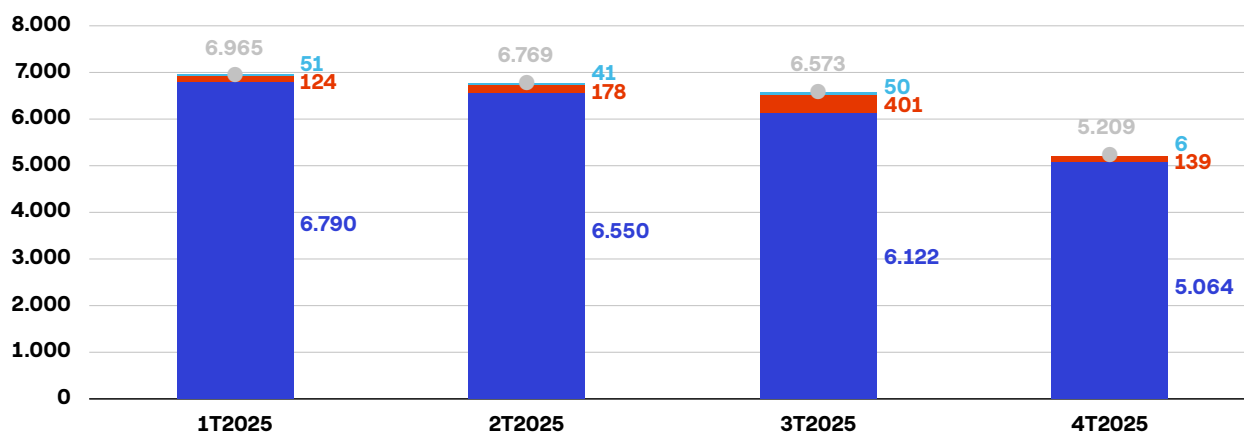
O atendimento por escrito constitui um canal relevante de interação com os clientes, permitindo o tratamento de solicitações que requerem análise mais detalhada ou suporte documental.

Durante o ano de 2025, foram registados 25.516 pedidos de informação por escrito, evidenciando uma redução face ao período anterior, em linha com a evolução global do volume de interações com os clientes.

A grande maioria dos pedidos foi respondida dentro do prazo regulamentar, verificando-se que 96% das respostas foram efetuadas num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis, assegurando o cumprimento dos padrões definidos.

A análise da evolução trimestral evidencia um desempenho consistente ao longo do ano, com uma elevada proporção de respostas dentro do prazo regulamentar em todos os períodos, conforme ilustrado no gráfico seguinte.

### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO 2025



■ Pedidos de informação apresentados por escrito recebidos no trimestre, não respondidos

■ 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, respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis

Adicionalmente, o número de pedidos não respondidos manteve-se residual face ao volume total, refletindo a capacidade da Endesa em assegurar o acompanhamento e tratamento das solicitações recebidas neste canal.

A evolução destes indicadores demonstra a consistência do desempenho da Endesa no atendimento por escrito, assegurando níveis elevados de qualidade de serviço e de cumprimento dos prazos regulamentares.



# 5. Reclamações

A gestão de reclamações constitui um elemento central na monitorização da qualidade de serviço, permitindo identificar oportunidades de melhoria e reforçar a satisfação dos clientes.

Durante o ano de 2025, a Endesa registou um total de **7.788 reclamações**, evidenciando uma **redução face ao período anterior**, no qual se registaram **9.718 reclamações**, refletindo o esforço contínuo na melhoria dos processos e na qualidade do serviço prestado.

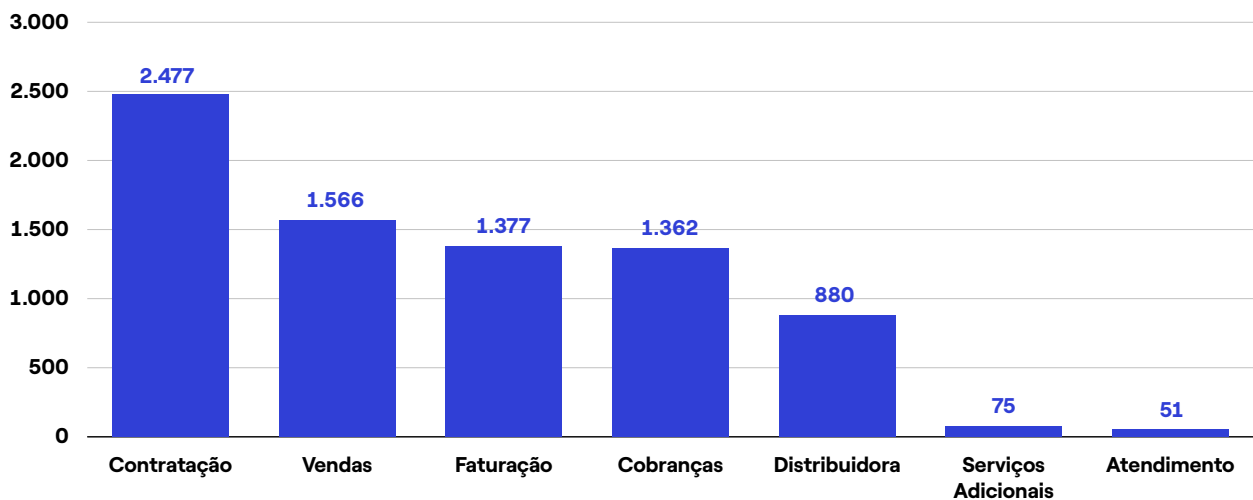
Paralelamente, verificou-se uma melhoria no desempenho ao nível do tempo de resposta, com um **prazo médio de 7,82 dias úteis**, face a **9,0 dias úteis em 2024**, mantendo-se dentro do limite regulamentar estabelecido.

A análise da tipologia das reclamações, apresentada no gráfico seguinte, evidencia uma maior incidência em temas relacionados com contratação, vendas, faturação e cobranças, que, em conjunto, representam a maioria das situações registadas.

As reclamações associadas à distribuidora apresentam também um peso relevante, refletindo a dependência de processos operacionais que envolvem entidades externas.

As restantes tipologias, nomeadamente serviços adicionais e atendimento, assumem uma expressão residual no total de reclamações.

## VOLUME DE RECLAMAÇÕES 2025



Importa ainda referir que, durante o ano de 2025, se registaram constrangimentos operacionais no setor do gás natural associados à transição dos sistemas de informação do operador da rede de distribuição, a Floene, situação com impacto transversal nas comercializadoras, nomeadamente ao nível dos processos de ativação, mudança de comercializador e gestão de pedidos dos clientes.

Apesar deste contexto, a Endesa manteve uma trajetória de melhoria ao nível do volume global de reclamações e do tempo de resposta, evidenciando a robustez dos seus processos e a capacidade de adaptação a fatores externos.

A Endesa continua a desenvolver iniciativas de melhoria contínua, com o objetivo de reduzir o volume de reclamações e aumentar a qualidade do serviço prestado, reforçando a eficiência dos processos e a experiência global dos clientes.

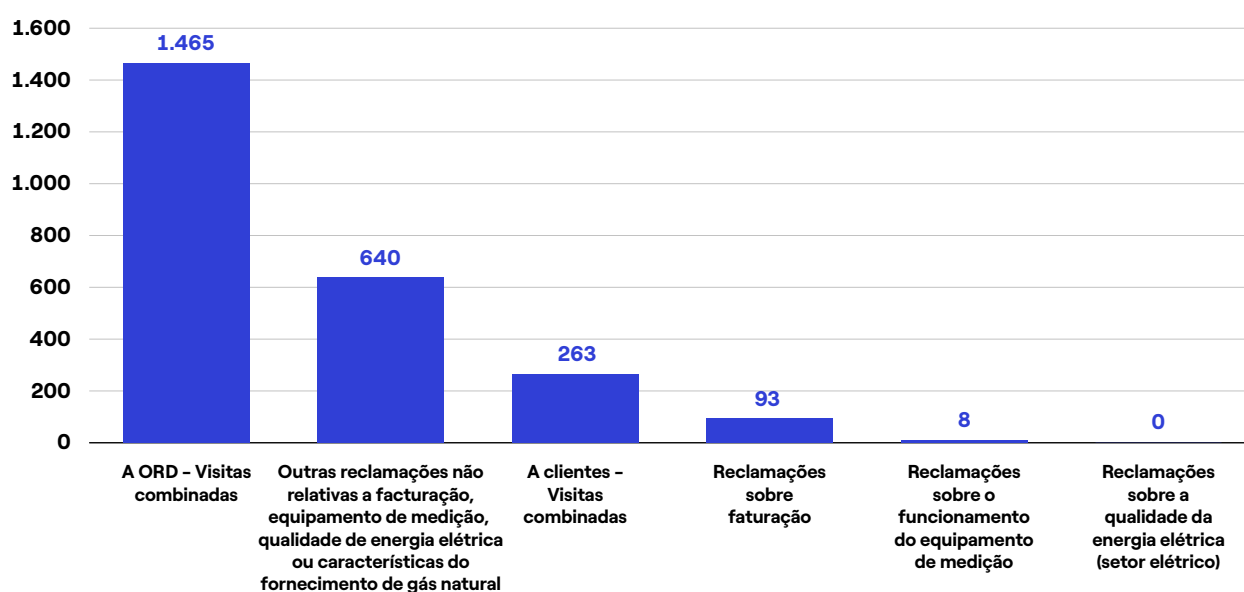
# 6. Compensações

## 6.1. Compensações pagas em 2025

As compensações constituem um mecanismo de proteção dos consumidores, aplicável em situações de incumprimento dos padrões de qualidade de serviço definidos no enquadramento regulamentar.

Durante o ano de 2025, foram atribuídas 2.469 compensações, evidenciando uma redução significativa face ao período anterior, no qual se registaram 5.516 compensações, refletindo a melhoria do desempenho global da Endesa ao nível da qualidade de serviço.

### COMPENSAÇÕES PAGAS EM 2025

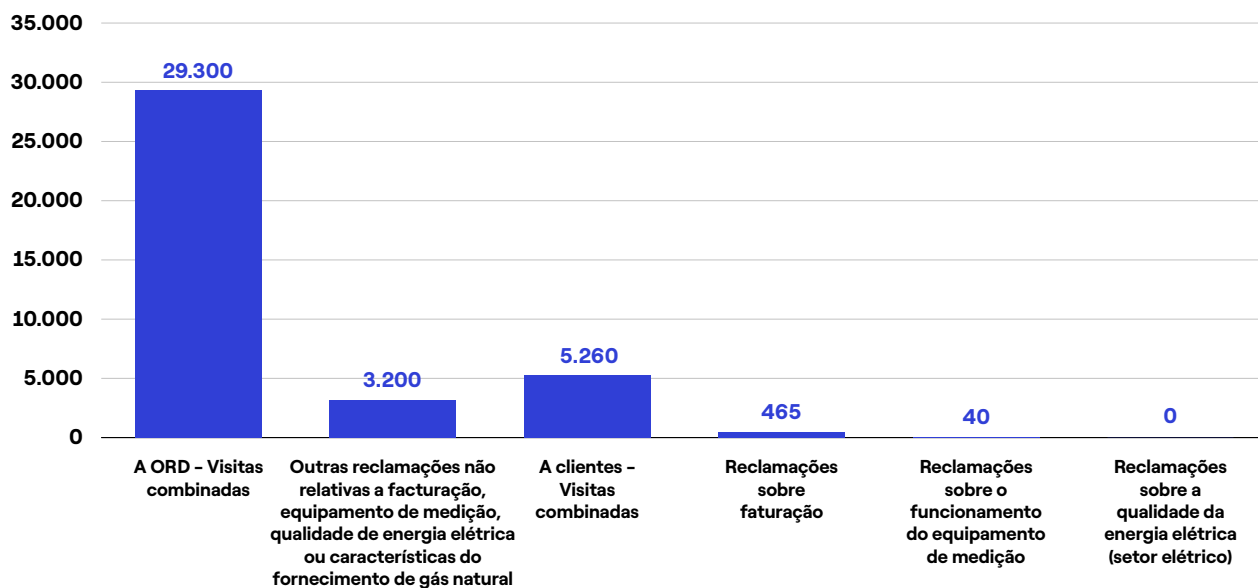


Em termos de montante, o valor total de compensações pagas em 2025 ascendeu a 38.265 euros, igualmente inferior ao registado em 2024 (84.370 euros), acompanhando a redução do número de ocorrências.



## SOMA DOS MONTANTES PAGOS EM COMPENSAÇÕES EM 2025

(€)



Uma parte relevante das compensações atribuídas encontra-se associada a processos que envolvem a articulação com o operador da rede de distribuição, nomeadamente no âmbito das visitas combinadas, tema que será detalhado no capítulo seguinte.

A evolução destes indicadores demonstra a capacidade da Endesa em melhorar o desempenho dos seus processos e reduzir a incidência de situações suscetíveis de originar compensações, reforçando o compromisso com a qualidade de serviço e a satisfação dos clientes.

## 6.2. Compensações recebidas em 2025

Durante o ano de 2025, a Endesa recebeu 1.465 compensações, correspondentes a um montante total de 29.300 euros, no âmbito de eventos associados a visitas combinadas.

A existência destes mecanismos contribui para o equilíbrio do sistema de qualidade de serviço, assegurando a adequada responsabilização das entidades envolvidas nos processos operacionais.

# 7. Outros

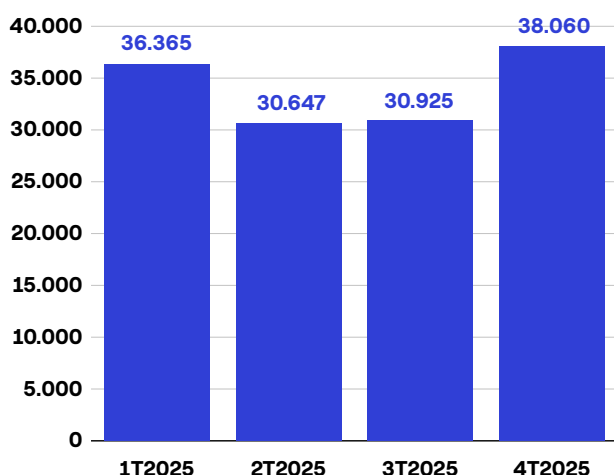
## 7.1. Visitas Combinadas

As visitas combinadas correspondem a intervenções que requerem a coordenação entre a Endesa e o operador da rede de distribuição, sendo essenciais para a realização de operações como ativações, alterações contratuais ou intervenções técnicas nas instalações dos clientes.

Durante o ano de 2025, foram agendadas 135.997 visitas combinadas, evidenciando a relevância deste tipo de operações no contexto da atividade da Endesa.

A análise da distribuição ao longo do ano demonstra um volume relativamente estável, com valores consistentes entre trimestres, conforme ilustrado no gráfico seguinte:

### VISITAS COMBINADAS 2025



Esta evolução evidencia uma operação contínua e sustentada, com capacidade de resposta às necessidades dos clientes ao longo de todo o ano.

Importa referir que a execução destas visitas depende da articulação entre diferentes entidades, nomeadamente o operador da rede de distribuição, o que pode influenciar o desempenho global deste indicador.

Neste contexto, os mecanismos de compensação associados às visitas combinadas assumem particular relevância, conforme referido no capítulo anterior, contribuindo para a adequada responsabilização das entidades envolvidas.

A Endesa continua a trabalhar no reforço da coordenação operacional e na melhoria dos processos associados às visitas combinadas, com o objetivo de assegurar maior eficiência e qualidade de serviço neste tipo de intervenções.

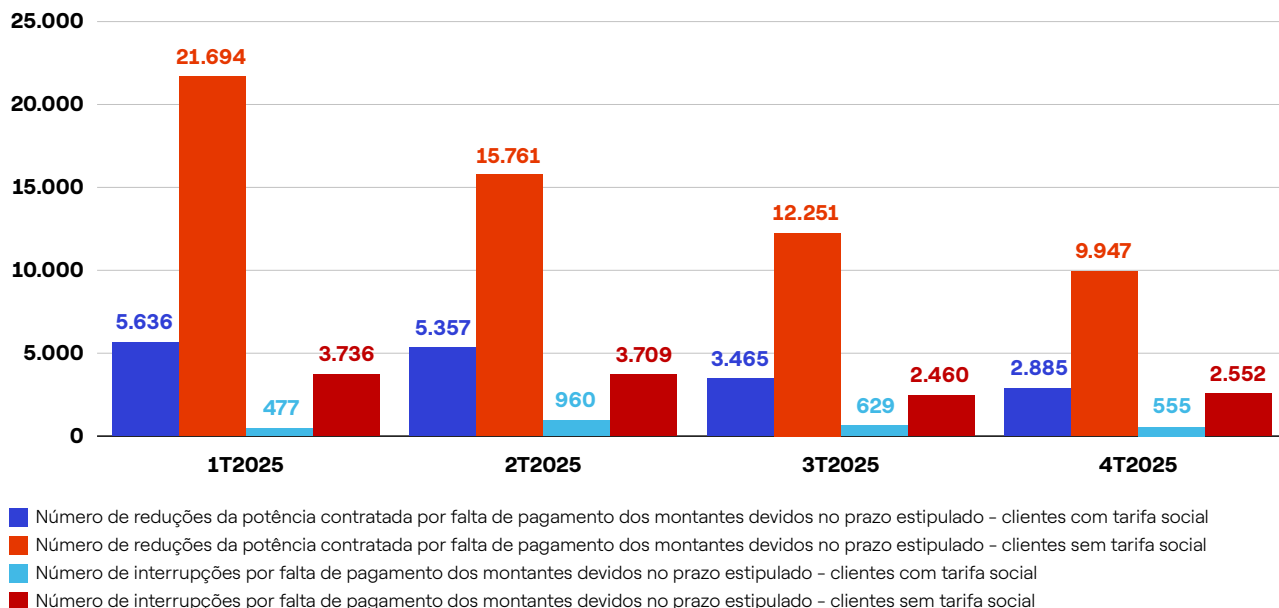
## 7.2. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

O restabelecimento do fornecimento na sequência de situações de redução de potência ou interrupção por falta de pagamento constitui um processo regulado, assegurando a reposição do serviço após regularização da situação por parte do cliente.

Durante o ano de 2025, registaram-se situações de redução de potência contratada e de interrupção do fornecimento, diferenciadas entre clientes com e sem tarifa social, conforme apresentado no gráfico seguinte:



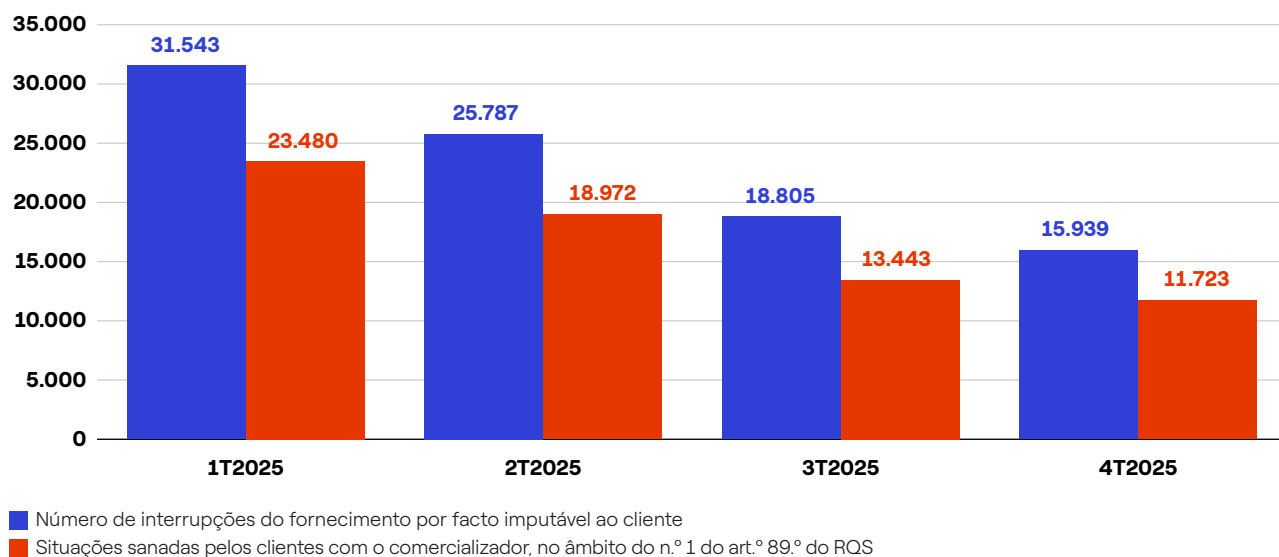
## REDUÇÕES DE POTÊNCIA E INTERRUPÇÕES DE FORNECIMENTO



A análise da evolução trimestral evidencia uma tendência de redução ao longo do ano no número de situações registadas, particularmente no caso das reduções de potência contratada, refletindo uma menor incidência deste tipo de ocorrências.

No que respeita ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, observa-se, conforme ilustrado no gráfico seguinte, uma redução progressiva do número de interrupções ao longo do ano, acompanhada por uma evolução consistente das situações regularizadas pelos clientes junto do comercializador.

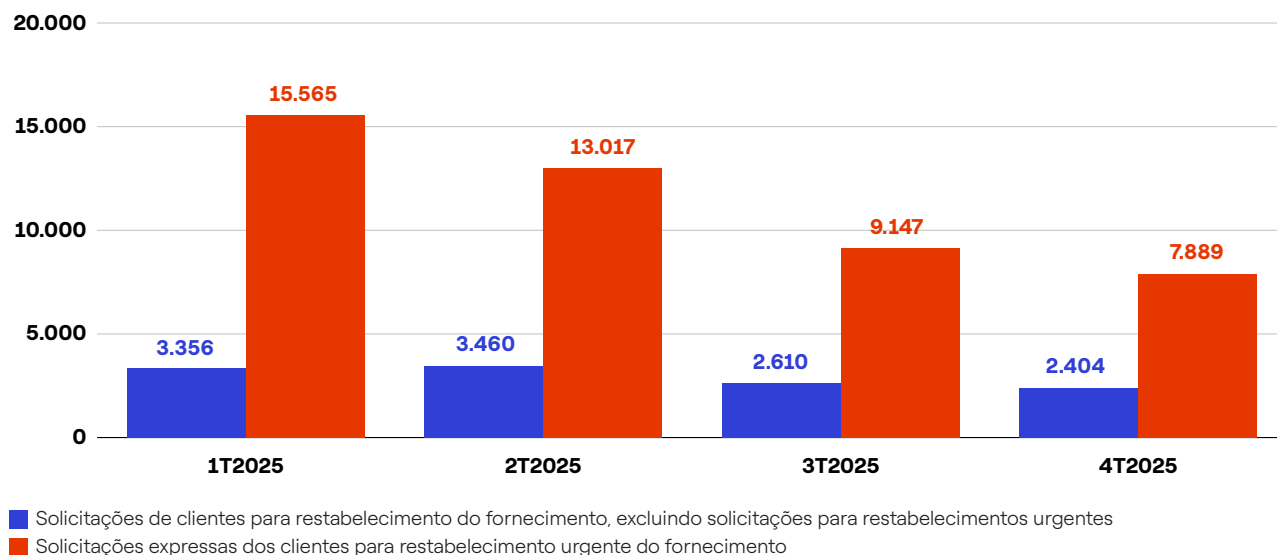
## RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPÇÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE EM 2025



Por outro lado, o gráfico relativo às solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento evidencia uma diminuição do número de pedidos ao longo dos trimestres,

tanto ao nível das solicitações regulares como das solicitações expressas para restabelecimento urgente, refletindo uma menor necessidade de intervenção neste âmbito.

## SOLICITAÇÕES DE CLIENTES PARA RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO EM 2025



A análise conjunta destes indicadores demonstra uma evolução positiva ao longo do ano, evidenciando uma redução da incidência de situações que originam interrupções e uma adequada gestão dos pedidos de restabelecimento por parte dos clientes.

No caso dos clientes com tarifa social, os valores mantiveram-se globalmente estáveis ao longo do ano, eviden-

ciando o acompanhamento específico destes clientes no âmbito das medidas de proteção existentes.

Estes resultados demonstram a aplicação dos mecanismos previstos no enquadramento regulamentar, assegurando o equilíbrio entre a gestão contratual e a proteção dos clientes, nomeadamente dos clientes em situação de maior vulnerabilidade.

## 7.3. Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais

No âmbito do enquadramento regulamentar aplicável, a Endesa assegura o acompanhamento específico de clientes classificados como clientes prioritários e clientes com necessidades especiais, nos termos definidos pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).

À data de 31 de dezembro de 2025, a Endesa registava:

- 4.394 clientes prioritários;
- 201 clientes com necessidades especiais.

Estes clientes beneficiam de um regime de proteção específico, nomeadamente no que respeita à prestação de

informação, à priorização no atendimento e à salvaguarda em situações que possam afetar a continuidade do fornecimento de energia.

A Endesa assegura a aplicação das medidas previstas no enquadramento regulamentar, garantindo um acompanhamento adequado e uma resposta diferenciada às necessidades destes clientes.

Informação adicional sobre os direitos e condições aplicáveis a clientes prioritários e clientes com necessidades especiais encontra-se disponível para consulta no website da Endesa.



# 8. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço

Durante o ano de 2025, a Endesa desenvolveu um conjunto de iniciativas com o objetivo de reforçar a qualidade do serviço prestado aos clientes, com foco na melhoria da eficiência operacional, na simplificação dos processos e na otimização dos canais de atendimento.

Entre as principais ações implementadas, destacam-se:

- A implementação de planos de ação específicos para melhoria do atendimento telefónico, com impacto direto no aumento do nível de serviço, nomeadamente na percentagem de chamadas atendidas em menos de 60 segundos;
- O reforço da digitalização dos canais de atendimento, promovendo uma maior autonomia dos clientes e contribuindo para a redução da necessidade de interações presenciais e por escrito;
- A otimização dos processos internos e operacionais, com impacto na redução dos tempos de resposta e na melhoria da resolutividade no primeiro contacto;
- A melhoria da gestão do atendimento presencial, assegurando elevados níveis de serviço e redução dos tempos de espera nas lojas;
- A implementação de medidas de melhoria contínua na gestão de reclamações, contribuindo para a redução do volume global e dos tempos de resposta.

Estas iniciativas contribuíram para a melhoria global dos indicadores de qualidade de serviço, evidenciada ao longo do presente relatório.

A Endesa mantém o compromisso com a melhoria contínua da qualidade de serviço, prevendo a implementação de novas iniciativas orientadas para a eficiência operacional, a inovação e a melhoria da experiência do cliente.

Já em 2026, destaca-se o reforço da rede de atendimento presencial, contando atualmente com cerca de 25 lojas em funcionamento, evidenciando o compromisso com a proximidade ao cliente e a cobertura territorial.

No âmbito da evolução tecnológica e operacional, a Endesa encontra-se a implementar um processo de internalização da plataforma de contact center, com o objetivo de reforçar o controlo operacional, melhorar a qualidade do atendimento e aumentar a eficiência dos processos.

Paralelamente, a Endesa irá reforçar o seu foco na qualidade dos processos comerciais, privilegiando modelos de contacto mais sustentáveis e orientados para o cliente, com redução do peso de canais mais intensivos em abordagem comercial ("push") e maior foco na adequação das soluções às necessidades dos clientes.

Adicionalmente, será reforçado o acompanhamento de clientes que apresentem reclamações, através de iniciativas específicas de contacto e seguimento, com o objetivo de melhorar a experiência do cliente e promover a sua fidelização.

---

A Endesa continuará ainda a apostar:

- No desenvolvimento e melhoria dos canais digitais, promovendo uma experiência cada vez mais simples e intuitiva;
- Na automação de processos e integração de sistemas, com vista ao aumento da eficiência e redução dos tempos de resposta;
- No reforço da capacidade de atendimento, assegurando elevados níveis de serviço nos diferentes canais de contacto.

---

A Endesa continuará, assim, a desenvolver iniciativas que contribuam para a melhoria da qualidade de serviço, alinhadas com as melhores práticas do setor e com as expectativas dos clientes.



# 9. Auditorias e sistemas de gestão

A Endesa assegura a monitorização contínua da qualidade de serviço através da implementação de processos internos de controlo, avaliação e melhoria contínua.

No âmbito do seu modelo de gestão, são realizados processos regulares de acompanhamento e auditoria, com o objetivo de garantir o cumprimento dos requisitos regulamentares aplicáveis e a melhoria da qualidade do serviço prestado aos clientes.

A Endesa promove uma cultura de melhoria contínua, baseada na análise sistemática dos seus processos, na identificação de oportunidades de melhoria e na implementação de medidas corretivas e preventivas.

Estas práticas contribuem para o reforço da eficiência operacional, para a redução da ocorrência de erros e para o aumento da satisfação dos clientes, assegurando a conformidade com as melhores práticas do setor.



endesa