



RELATÓRIO DA QUALIDADE
DE SERVIÇO **2023**
ELETRICIDADE E GÁS NATURAL

endesa





RELATÓRIO DA QUALIDADE
DE SERVIÇO **2023**
ELETRICIDADE E GÁS NATURAL

ÍNDICE

1.	ENDESA EM PORTUGAL	6	4.	RECLAMAÇÕES	12
2.	INTRODUÇÃO AO RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO	7	5.	COMPENSAÇÕES	13
			5.1.	Compensações pagas em 2021	13
			5.2.	Compensações recebidas em 2022	13
3.	SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE	8	6.	OUTROS	14
3.1.	Atendimentos Presenciais	8	6.1.	Visitas Combinadas	14
3.2.	Atendimento Telefónico	9	6.2.	Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	14
3.3.	Atendimento Telefónico Comercial	9	6.3.	Clientes com necessidades especiais	15
3.4.	Comunicações de leituras	10	6.4.	Clientes prioritários	15
3.4.1.	Atendimento telefónico para comunicações de leituras	10			
3.4.2.	Outros meios de atendimento para comunicações de leituras	10			
3.5.	Atendimento Telefónico em Call Centers (DL 134/2009)	10			
3.6.	Pedidos de Informação em Call Centers (DL 134/2009)	11			
3.7.	Pedidos de Informação por escrito	11	7.	AÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO	16

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

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 elétrico: produz e vende eletricidade e gás ao mercado grossista e minorista. Com a Endesa X está presente nos setores da eficiência energética, da produção distribuída e dos serviços energéticos para clientes residenciais.

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:

- Portal de cliente online "MyEndesa";
- Site www.endesa.pt;
- Ferramenta gratuita "Infoenergia", que permite ajudar os clientes a poupar através de dicas inteligentes e personalizadas;
- Plataformas de fidelização digital como o Plano Amigo, com resultados visíveis no número de utilizadores.

No início de 2024:

- A Endesa foi reconhecida pelos consumidores portugueses tendo sido eleita "Escolha do Consumidor", na categoria Energias e Serviços para Uso Doméstico.
- A Tarifa Happy recebeu o prémio "Produto do Ano" na categoria de Energias.
- A Endesa foi a empresa vencedora do prémio "Melhor Experiência Digital" do projeto BECX -Melhor Experiência do Cliente, em 2023, no setor da Eletricidade. Este prémio é atribuído à empresa que obtém a melhor classificação na experiência global dos canais digitais.

Estas distinções são fruto do trabalho realizado nos últimos anos e de todas as ações implementadas para melhorar a satisfação e qualidade de vida dos nossos clientes. Atualmente a energia da Endesa já chega a mais de 700 mil clientes de eletricidade, gás natural e serviços energéticos associados.

2. INTRODUÇÃO AO RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

A publicação do Relatório da Qualidade de Serviço de 2023 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 2023, a Endesa continuou a aumentar a sua carteira de clientes, tendo alcançado a Janeiro de 2024 uma Quota de Clientes no Mercado Livre de Eletricidade de 11,3% e de 12,7% 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 2023.

O ano de 2023 foi também marcado por um conjunto de fatores com elevado impacto na atividade, principalmente a alteração nos preços da energia e a aplicação do mecanismo ibérico que foram amplamente difundidos nos diversos meios de comunicação social, sobretudo durante o

primeiro trimestre de 2023, o que fez aumentar a procura nos canais de atendimento tanto físicos como telefónicos. Com vista a melhorar o nível de satisfação dos seus clientes, a Endesa tem vindo a melhorar os seus procedimentos e automatismos de forma a poder resolver os pedidos de forma mais efectiva, com o objetivo de redução de erros e tem apostado por um maior empoderamento dos canais de atendimento, de forma a que possíveis insatisfações dos clientes possam ser esclarecidas e resolvidas em primeira instância. Tal estratégia tem vindo a resultar na redução do volume de reclamações.

3. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

A Endesa disponibiliza aos seus clientes diferentes meios de atendimento, oferecendo as seguintes possibilidades de contacto:

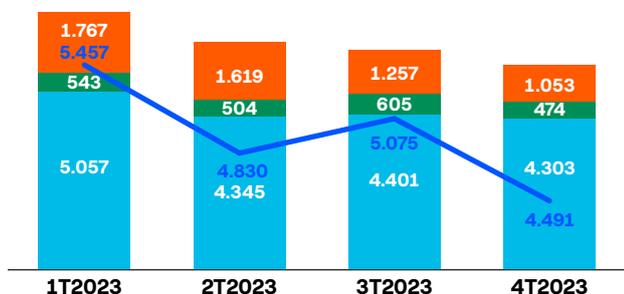
- Atendimento Telefónico totalmente gratuito, através dos números 800101033 para chamadas nacionais e 215856900 para clientes que liguem de fora de Portugal
- Atendimento Presencial nas suas lojas de Lisboa e Porto
- Atendimento por escrito através do formulário de contacto no site da Endesa, no portal de clientes MyEndesa e por carta

3.1. atendimentos Presenciais

A Endesa durante o ano de 2023 continuou com os dois centros de atendimento presencial situados nas lojas do cidadão de Lisboa e do Porto.

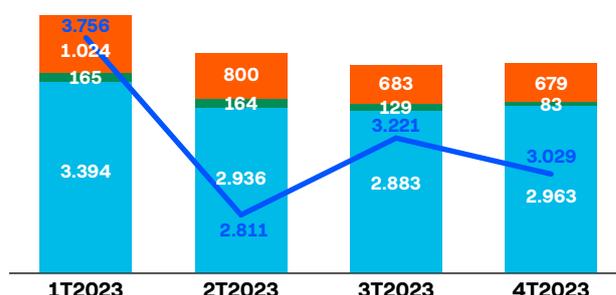
Durante o ano de 2023 registou-se um total de 44.811 visitas, das quais 27.874 na loja de Lisboa e 16.937 na loja do Porto. Trimestralmente, os atendimentos em cada loja distribuíram-se da seguinte forma:

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS REALIZADOS NA LOJA DE LISBOA EM 2023



- 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 a 20 minutos

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS REALIZADOS NA LOJA DO PORTO EM 2023



- 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 a 20 minutos

O tempo médio de espera nas lojas melhorou em relação ao período anterior, tendo sido de 12,4 minutos em 2023 (em 2022 tinha sido de 13,9 minutos). De forma global, 73% 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:

TEMPO MÉDIO DE ESPERA EM 2023 (MINUTOS)



- Loja Lisboa
- Loja Porto

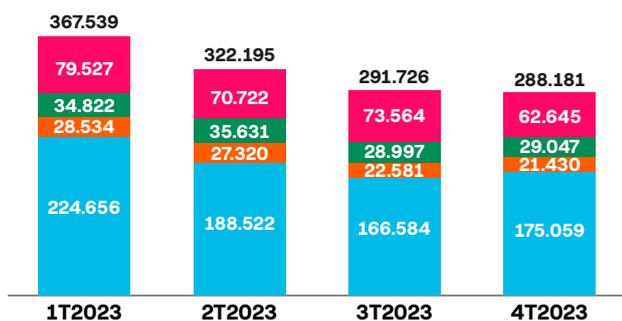
3.2. Atendimento Telefónico

Durante o ano de 2023, foram recebidas 1.734.437 chamadas, das quais 1.269.641 foram atendidas e 464.796 chamadas não atendidas por desistência do utilizador.

O primeiro trimestre de 2023 é marcado por um conjunto de fatores com elevado impacto na atividade, principalmente a alteração do preço da energia e a aplicação do mecanismo ibérico que foram amplamente difundidos nos diversos meios de comunicação social. Decorrente desta situação houve a necessidade de comunicar com os clientes em carteira e, nesse período, foram enviadas aproximadamente 410 mil cartas que acresceram ao volume diário de envio de documentos do circuito de faturação.

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

ATENDIMENTO TELEFÓNICO 2023



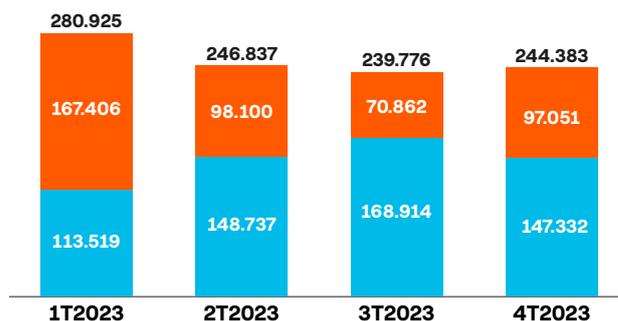
- Atendimentos telefónicos não enquadráveis nas categorias anteriores
- Atendimentos telefónicos relacionados com ambos os setores
- Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor do gás natural
- Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico

3.3. Atendimento Telefónico Comercial

Em 2023, foram atendidas 1.011.921 chamadas telefónicas de âmbito comercial, das quais 54% dessas chamadas tiveram um tempo de espera inferior a 60 segundos.

Por trimestre, as chamadas recebidas tiveram a seguinte classificação:

ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL 2023



- 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

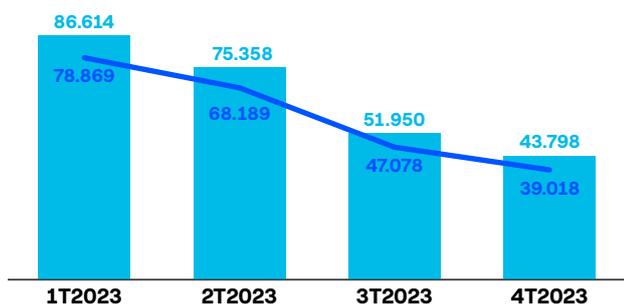
Contabilizaram-se ainda um total de 425.201 desistências por parte dos clientes.

3.4. Comunicações de leituras

3.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras

No ano de 2023 foram atendidas 257.720 chamadas para comunicação de leituras.

TOTAL DE LEITURAS COMUNICADAS 2023

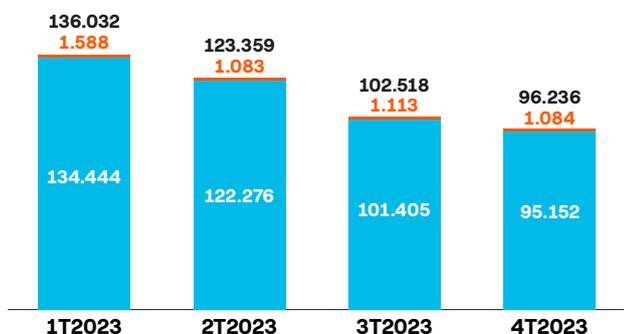


- Total de leituras comunicadas a través do atendimento telefónico para comunicação de leituras
- Total de leituras comunicadas automaticamente através do atendimento telefónico para comunicação de leituras

3.4.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras

Adicionalmente, durante 2023, foram comunicadas 458.145 leituras precedentes de outros meios comunicação, sendo que 99% dessas leituras foram feitas pela internet.

COMUNICAÇÃO DE LEITURAS 2023 OUTROS MEIOS DE ATENDIMENTO

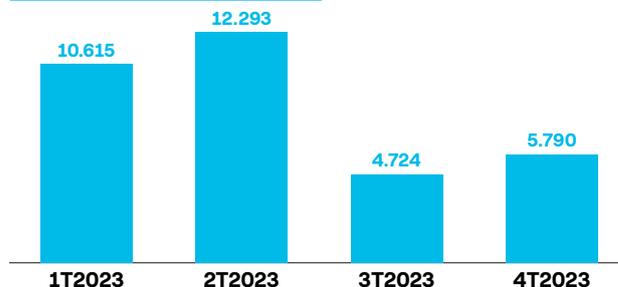


- Comunicação de leituras no atendimento presencial
- Comunicação de leituras através de internet

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

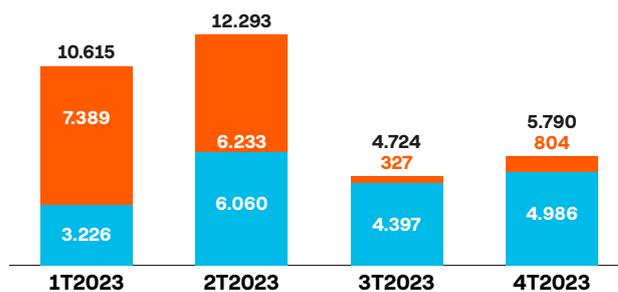
Durante 2023, registou-se um total de 33.422 situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada para um contacto posterior:

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 2023



Posteriormente, a Endesa efetuou 33.422 contactos após receber os dados de contato dos clientes:

CONTACTOS POSTERIORES EM 2023

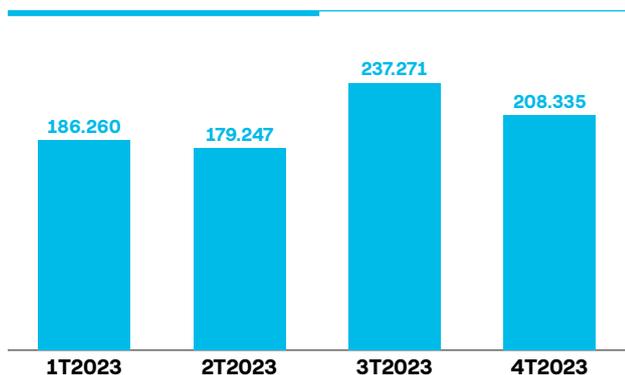


- Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera
- Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou 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 811.113 pedidos de informação com a seguinte distribuição trimestral:

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECIBIDOS EM CALL CENTERS EM 2023



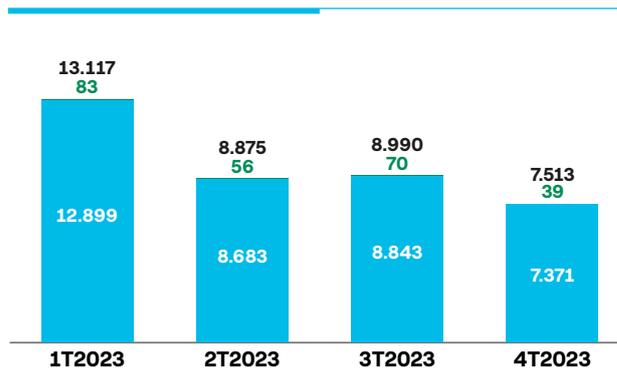
Importa salientar que nem todos os pedidos de informação podem ser respondidos de imediato devido à sua tipologia. Durante o ano de 2023, a Endesa recebeu um total de 18.887 pedidos de informação aos quais não foi possível responder num primeiro contacto.

Os assuntos mais abordados pelos clientes nos pedidos de Informação são: a **Contratação** 31% (249.061), seguido de **Vendas** 27% (216.753) e de **Cobranças** 21% (170.091). Entre si estes três temas somam 78% dos pedidos de informação recebidos nos Call Centers.

3.7. Pedidos de Informação por escrito

Durante 2023, a Endesa recebeu um total de 38.495 pedidos de informação por escrito, 98% dos quais receberam resposta em menos de 15 dias úteis. Trimestralmente dividem-se da seguinte maneira:

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO EM 2023



- 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

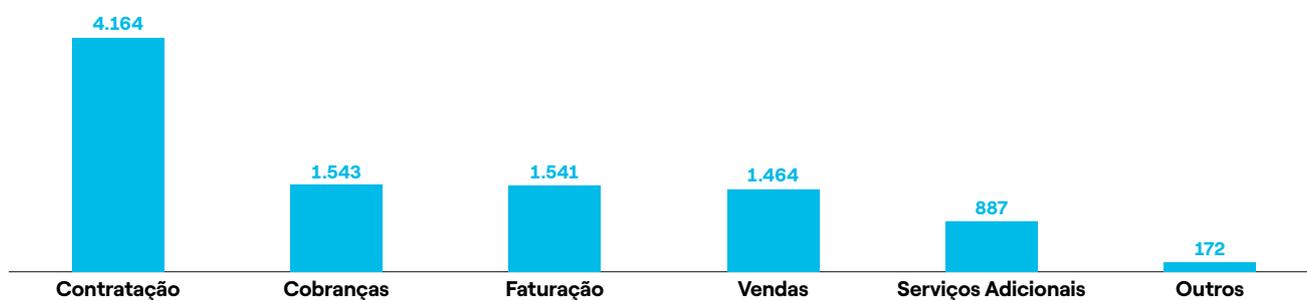
Dos pedidos de informação por escrito recebidos, a maioria estão relacionados com questões de **Contratação** 48% (18.649). Entre os restantes, destacam-se os pedidos de informação por temas de **Cobranças** 18% (6.960) e **Faturação** 17% (6.697). Entre si estes três temas somam 84% dos pedidos de informação recebidos por escrito.

4. RECLAMAÇÕES

Durante o ano de 2023, apesar do crescimento e do aumento de volume de clientes, e como resultado das estratégias iniciadas em 2002, houve uma diminuição significativa do volume de reclamações recebidas para um total de 9.771 reclamações.

As reclamações de 2023 dividem-se pelas seguintes tipologias:

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR TIPOLOGIA EM 2023



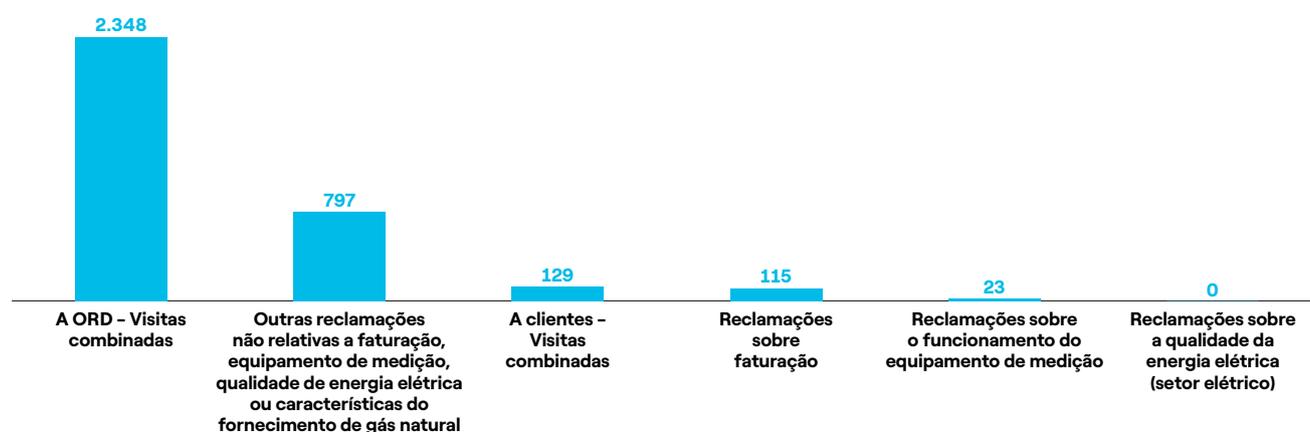
O tempo médio de resposta às reclamações ficou em 8,2 dias úteis em 2023, permitindo o cumprimento do indicador padrão de tempo de resposta máximo existente de 15 dias úteis.

5. COMPENSAÇÕES

5.1. Compensações pagas em 2023

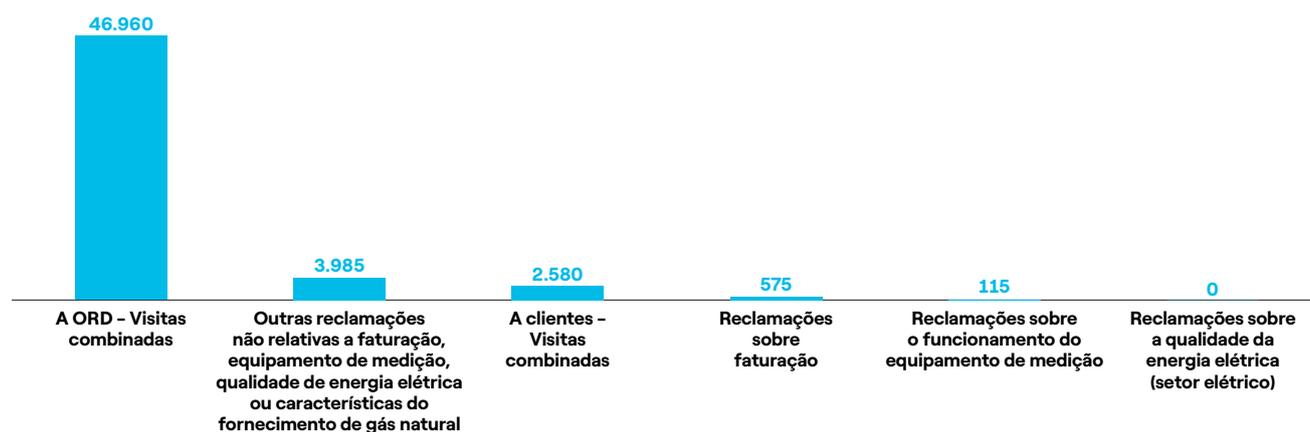
Durante o ano de 2023, foram pagas 3.412 compensações, divididas nos seguintes tópicos:

COMPENSAÇÕES PAGAS EM 2023



A estas compensações estão associadas os seguintes pagamentos:

SOMA DOS MONTANTES PAGOS EN COMPENSAÇÕES EM 2023 (€)



5.2. Compensações recebidas em 2023

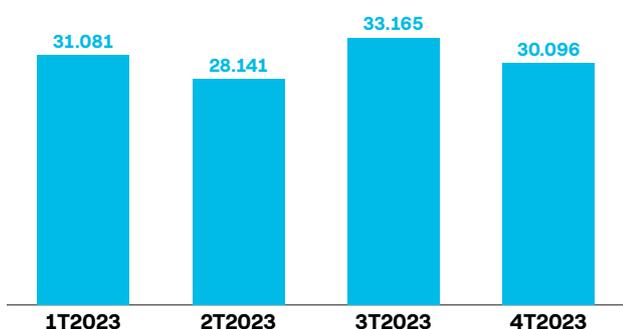
Também durante o ano de 2023, foram recebidos 46.960 euros, correspondendo a 2.348 compensações recebidas por parte dos clientes em eventos atribuíveis às visitas combinadas.

6. OUTROS

6.1. Visitas Combinadas

Durante o ano de 2023 foram agendadas um total de 122.483 visitas combinadas divididas da seguinte forma, por trimestre:

NÚMERO DE VISITAS COMBINADAS AGENDADAS EM 2023



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

Em 2023, ocorreram 53.187 interrupções no fornecimento devido a eventos atribuíveis ao cliente, dos quais 51.641 foram posteriormente corrigidos pelos clientes.

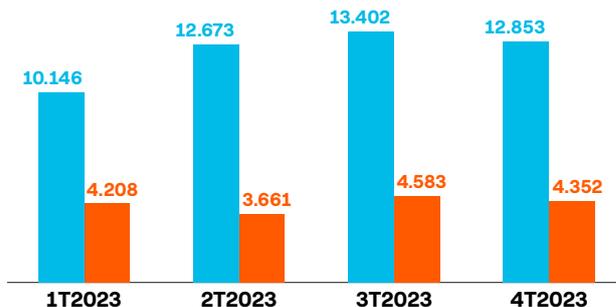
RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE EM 2023



- Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente
- Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS

Adicionalmente, em 2023, foram recebidas 65.878 solicitações para o restabelecimento do fornecimento pelos clientes, repartidos trimestralmente da seguinte forma:

SOLICITAÇÕES DE CLIENTES PARA RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO EM 2023

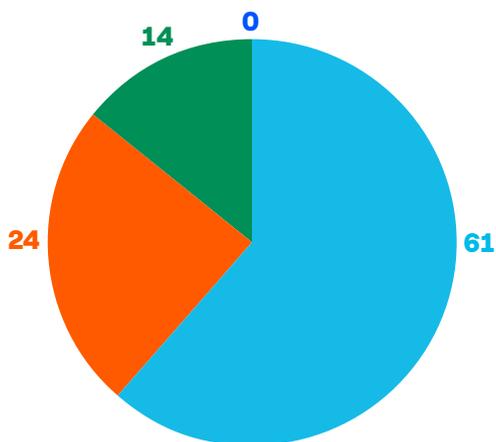


- Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações para restabelecimentos urgentes
- Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento

6.3. Clientes com necessidades especiais

Em finais de 2023, a Endesa tinha um total de 99 clientes com necessidades especiais, que se distribuem da seguinte maneira, em função da sua tipologia:

CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS A 31 DE DEZEMBRO

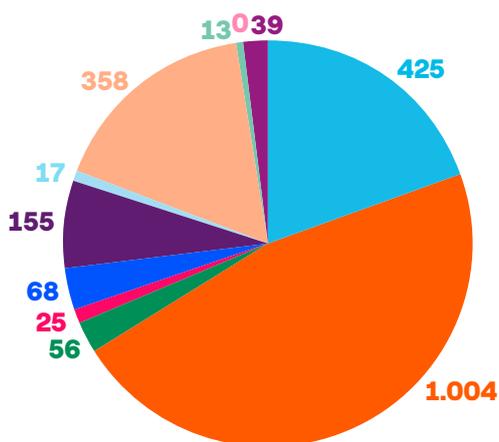


- Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão
- Clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia
- Clientes com limitações no domínio da comunicação oral
- (setor do GN) Clientes com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção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

6.4. Clientes prioritários

Em finais de 2023, a Endesa tinha um total de 2.160 clientes prioritários, que se distribuem da seguinte maneira, em função da sua tipologia:

CLIENTES PRIORITARIOS A 31 DE DEZEMBRO



- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados
- Forças de segurança
- Instalações de segurança nacional
- Bombeiros
- Proteção civil
- Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo
- Instalações penitenciárias
- (setor elétrico) 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
- (setor do GN) Estabelecimentos de ensino básico
- (setor do GN) Instalações destinadas ao abastecimento de GN de transportes públicos coletivos
- Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade

7. AÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO

O ano 2023 foi um ano marcado pelo lançamento e implementação de diversos projetos de melhoria que impactam a eficiência operacional e a qualidade percebida pelos clientes, nomeadamente:

- Melhoria das comunicações enviadas aos clientes de forma a prestar maior informação sobre assuntos que são do interesse do cliente
- Reforço do empoderamento dos canais de atendimento através de formação dos agentes e monitorização contínua sobre a geração de reclamações de forma a esclarecer ou corrigir o quanto antes junto do cliente.
- Fomento da digitalização em todos os canais de atendimento e melhorias no MyEndesa e formulário de contratação online.
- Novas funcionalidades no IVR, tendo sido adicionada informação sobre o tipo de contador que o cliente dispõe
- Implementação de pagamento por MBWay e melhorias nos processos de cobranças
- Adaptação aos novos Regulamentos de Qualidade de Serviço

endesa