

**Relatório da Qualidade  
de Serviço 2017  
Gás Natural**

endesa



# Índice

1. Endesa em Portugal 3
2. Introdução ao Relatório de Qualidade Comercial 4
3. Serviço de Atendimento ao Cliente 5
  - 3.1. atendimentos Presenciais 5
  - 3.2. Atendimento Telefónico Comercial 6
  - 3.3. Atendimento Telefónico nos Call Centers (DL 134/2009) 7
  - 3.4. Atendimento Telefónico para comunicação de leituras 8
  - 3.5. Pedidos de Informação por escrito 8
  - 3.6. Pedidos de Informação em Call Centers (DL 134/2009) 9
  - 3.7. Atendimento através da Página Web 9
4. Reclamações 11
5. Outros 12
  - 5.1. Visitas Combinadas 12

# 1. Endesa em Portugal

**A** Endesa, empresa do Grupo Enel, com 9.706 empregados e prestadora de serviços a mais de 10,8 milhões de clientes, é líder do sector da eletricidade em Espanha e o segundo operador no mercado da eletricidade em Portugal.

A entrada da Endesa em Portugal remonta a 1993, com a participação na Central Térmica do Pego, situada no concelho de Abrantes. Assim, a presença da Endesa no sistema elétrico luso tem mais de duas décadas e consiste nas atividades de produção de eletricidade e de comercialização de eletricidade e gás natural no mercado liberalizado.

Na sua atividade de produção de eletricidade em Portugal, a Endesa detém participações em duas centrais de carvão e gás (Tejo e Elecgas) que, em 2017, lhe proporcionaram uma quota de mercado de 15,8% no total do sistema (3.645 GWh).

Como comercializadora no mercado livre português, em 2017 a Endesa geriu uma carteira de mais de 255.000 clientes e comercializou aproximadamente 12,4 TWh de energia (eletricidade e gás):

> Em 2017 a Endesa continuou a ser o segundo operador português do mercado liberalizado de energia elé-

trica, com uma quota de mercado de 16,2% em termos de energia fornecida (7,6 TWh), e uma carteira de mais de 210.000 clientes (95 % de clientes de baixa tensão) no final de 2017.

> A Endesa forneceu 4,8 TWh de gás natural (mais 30% do que em 2016), com uma carteira, no final de 2017, de mais de 45.000 clientes.

Além do mais, em 2017, a Endesa continuou a apostar na comercialização de Produtos e Serviços de Valor Acrescentado aos seus clientes.

## 2. Introdução ao Relatório de Qualidade Comercial

**O**s centros de atendimento da Endesa obtêm elevada avaliação dos nossos clientes relativamente ao atendimento prestado, gestão do tratamento e soluções fornecidas na resolução dos seus Pedidos, alcançando em dezembro de 2017 a Satisfação Global de 7,62.

Com a implementação de um novo modelo de comunicação, os nossos clientes estão informados de todos os passos e em todos os momentos da situação em que se encontra o seu Pedido, contribuindo a permanente informação e atualização para um entendimento claro, transparente e compreensível do caminho efetuado para a resolução dos seus Pedidos.

**Nova fatura clara:** Com o objetivo de melhorar o serviço prestado aos nossos clientes em Portugal, criámos uma versão melhorada da fatura para os clientes residenciais com o objetivo de dar mais

clareza e melhorar a compreensão da fatura. Desta forma e tendo presente as exigências dos clientes, as principais melhorias são:

- > Maior visibilidade nos dados pessoais.
- > Novo Gráfico representativo do consumo dividido em energias e impostos.
- > Nova Secção de leituras onde se indica a data mais apropriada para informar as leituras (e evitar as estimações)
- > Agrupação dos cálculos entre as leituras estimadas, reais e acertos.
- > Novo campo “Saldo Movimentos Anteriores” na Conta Corrente que inclui os pagamentos feitos a partir da última fatura.
- > A nível de comunicação com o cliente, já será possível adaptar alguns conteúdos de acordo ao tipo de cliente.

**Nova página web** ([www.endesa.pt](http://www.endesa.pt)):

Esta página web apresenta não só uma **importante mudança de estilo** e imagem face à atual assim como a **criação de ferramentas que possibilitam um maior dinamismo** e rapidez no desenvolvimento e atualização de conteúdos e **novas funcionalidades**. Para o seu desenvolvimento realizaram-se diferentes **estudos e testes com cerca de 200 clientes** de modo a conseguir obter a melhor arquitetura e o melhor design, ou seja, uma web pensada para os clientes.

A apresentamos seguidamente o **RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DE GÁS NATURAL 2017**, que contém os **principais indicadores de serviço** da Endesa em Portugal no que se refere ao **Serviço de Atendimento ao Cliente** e à resolução de **Reclamações**.

# 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.

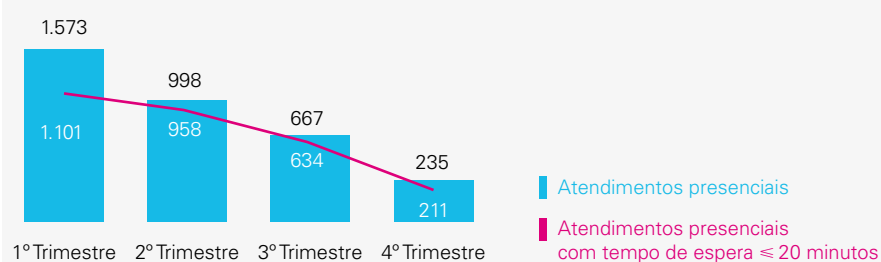
## 3.1. Atendimentos Presenciais

A Endesa dispõe atualmente de dois centros de atendimento presenciais, situados nas lojas do Porto e de Lisboa. Durante o ano de 2017 registou um total

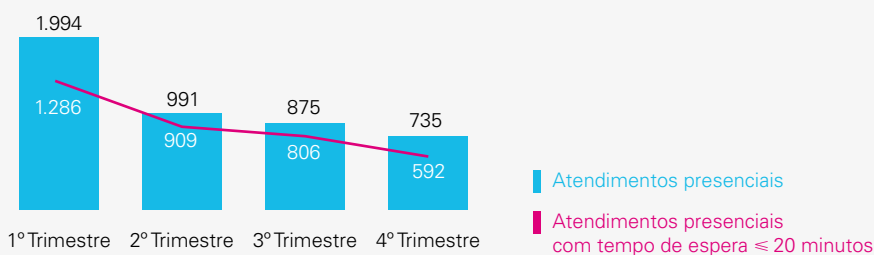
de 8.068 visitas, 3.473 das quais na loja do Porto e 4.595 na loja de Lisboa.

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

Atendimentos presenciais na loja do Porto em 2017

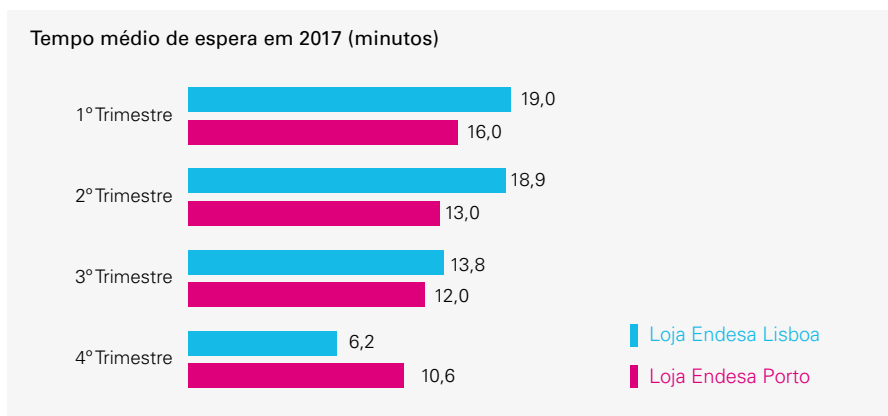


Atendimentos presenciais na loja do Lisboa em 2017



No ano de 2017, globalmente 81% dos atendimentos presenciais tiveram um tempo de espera igual ou inferior a 20 minutos.

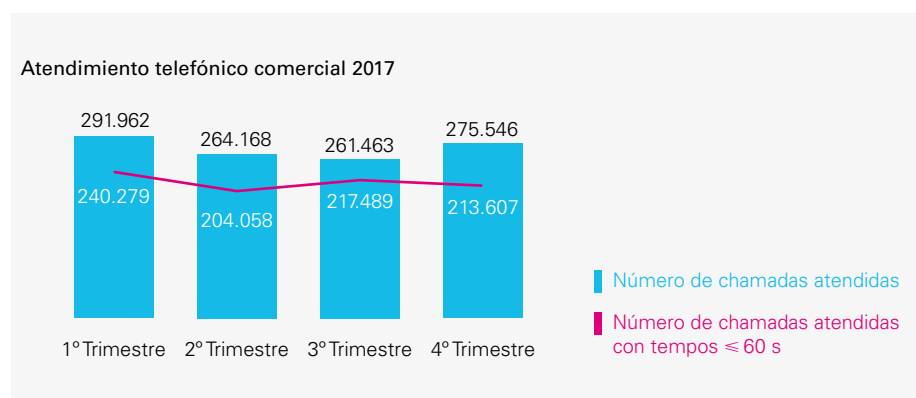
Por outro lado, o tempo médio de espera nas lojas durante o ano 2017 foi de 15,4 minutos e trimestralmente os tempos médios de espera em cada loja foram os seguintes:



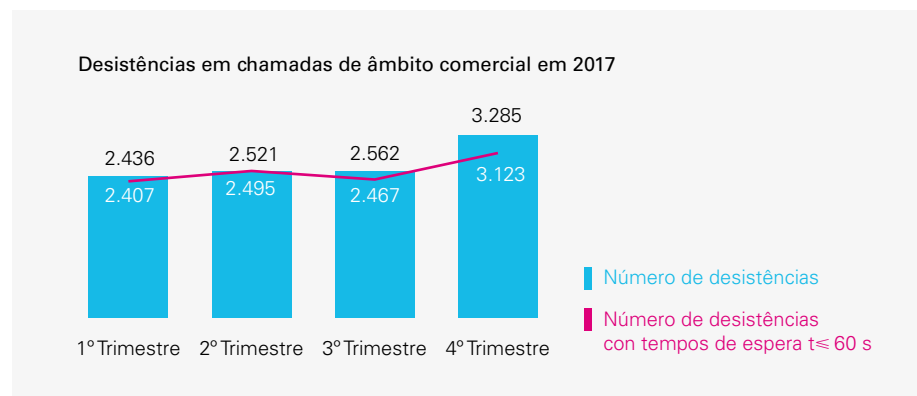
## 3.2. Atendimento Telefónico Comercial

Os dados apresentados nesta secção referem-se a atendimentos relacionados com assuntos de eletricidade e gás natural, devido ao facto de não ser possível efetuar uma divisão dos mesmos. Por número de clientes em ambos os sectores, a maioria dos dados nesta secção referem-se a assuntos de eletricidade.

Durante o ano de 2017, foram atendidas 1.093.139 chamadas comerciais, 875.433 das quais com um tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos. Trimestralmente estes atendimentos dividem-se da seguinte forma:



Durante 2017 contabilizou-se um total de 10.804 desistências de chamadas por parte dos clientes, o que significa apenas 1% de desistências no total de chamadas comerciais recebidas. Do número total de desistências, 97% (10.492) tiveram um tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos. Trimestralmente as desistências dividem-se do seguinte modo:



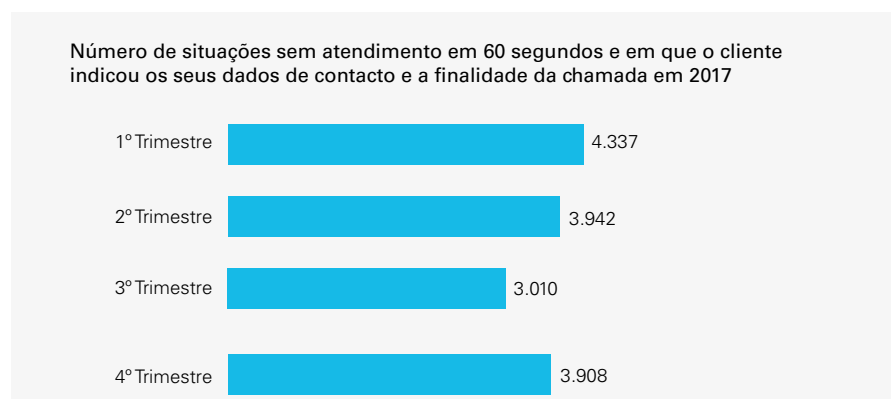
Globalmente, durante este ano de 2017, 80% das chamadas de natureza comercial recebidas foram atendidas com um tempo de espera inferior a 60 segundos<sup>1</sup>.

### 3.3. Atendimento Telefónico nos Call Centers (DL 134/2009)

**Os dados apresentados nesta secção referem-se a atendimentos relacionados com assuntos de eletricidade e gás natural devido ao facto de não ser possível realizar uma divisão dos mesmos. Por número de clientes em ambos os sectores, a maior parte dos dados desta secção refere-se a assuntos de eletricidade.**

Durante 2017, registou-se um total de 15.197 chamadas comerciais em que não foi possível atender o cliente num prazo de 60 segundos. O cliente deixou os seus dados e o motivo da chamada

para um contacto posterior da parte da Endesa:

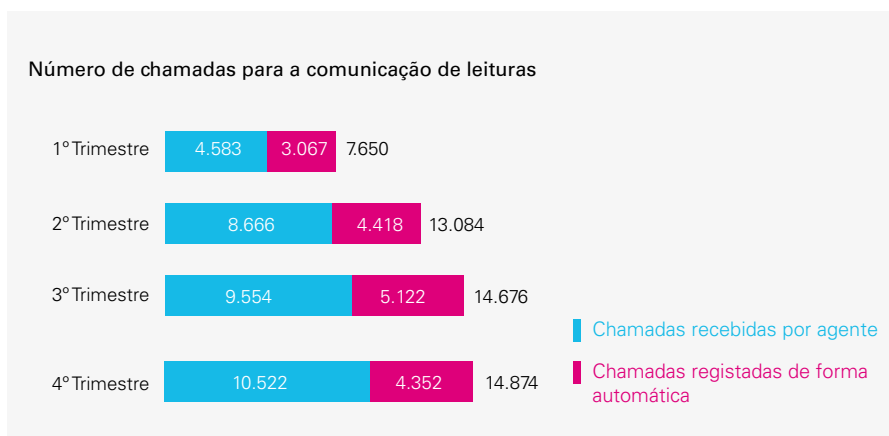


<sup>1</sup> Indicador geral relativo ao tempo de espera calculado como o quociente do número de chamadas com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos e o número total de chamadas (sem ter em conta as desistências com tempos de espera iguais ou inferiores a 60 segundos).

## 3.4. Atendimento Telefónico para comunicação de leituras

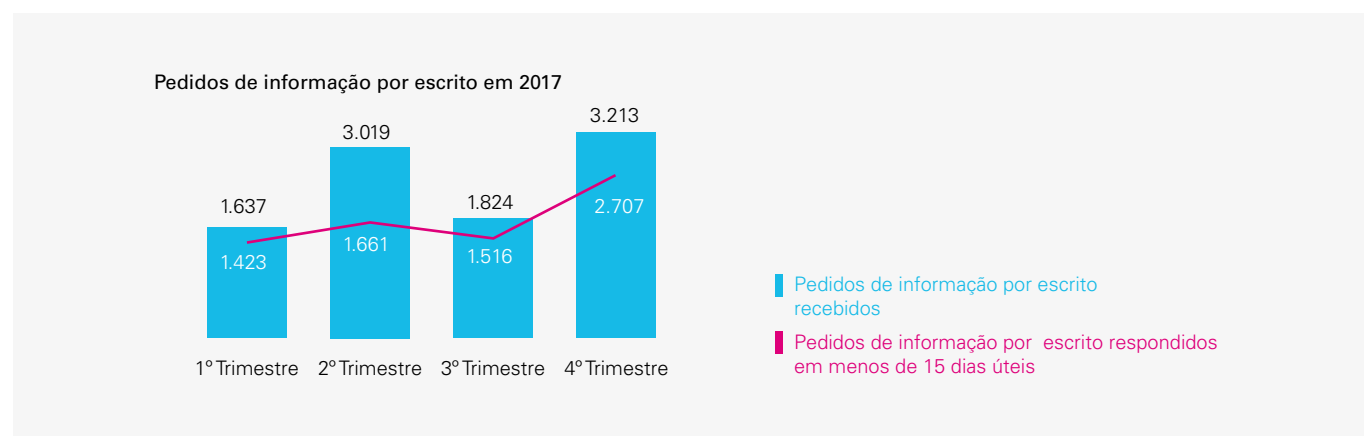
Durante o ano de 2017 a Endesa recebeu um total de 50.284 chamadas para a comunicação de leituras. 34% dessas chamadas foram automaticamente gravadas.

Trimestralmente as chamadas para a comunicação das leituras dividem-se da seguinte forma:



## 3.5. Pedidos de Informação por escrito

Ao longo de 2017 a Endesa recebeu um total de 9.693 pedidos de informação por escrito, 75% dos quais obtiveram resposta em menos de 15 dias úteis. Trimestralmente, esses pedidos dividem-se da seguinte forma:



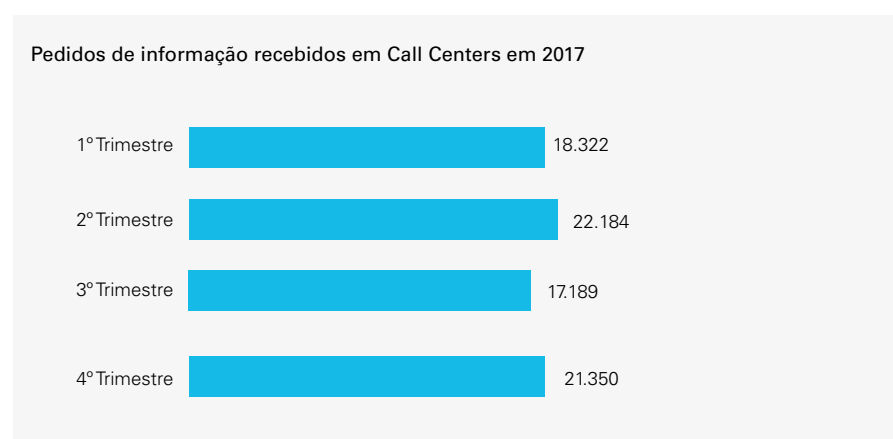
Dos pedidos de informação por escrito recebidos, a maioria estão relacionados com assuntos de **contratação** 57% (5.539). De resto, destacam-se os pedidos de informação sobre **faturação**

18% (1.779) e **cobranças** 16% (1.584). Estes três assuntos somam 92% dos pedidos de informação recebidos por escrito.



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

Através dos centros de atendimento telefónico (Call Centers) foi recebido um total de 79.045 pedidos de informação, repartidos trimestralmente da seguinte forma:



Importa salientar que nem todos os pedidos de informação podem obter resposta imediata, pela sua tipologia. Durante o ano 2017 a Endesa recebeu um total de 12.396 pedidos de informação a que não foi possível responder num primeiro contacto, e 41% desses pedidos (5.088) foram respondidos no prazo de três dias úteis desde a apresentação do mesmo.

O assunto mais abordado pelos clientes nos pedidos de informação é a **contratação**: 38% (30.116), seguido da **faturação**: 29% (22.549) e das **cobranças**: 28% (22.266). Estes três assuntos somam 95% dos pedidos de informação recebidos nos Call Centers.

## 3.7. Atendimento através da Página Web

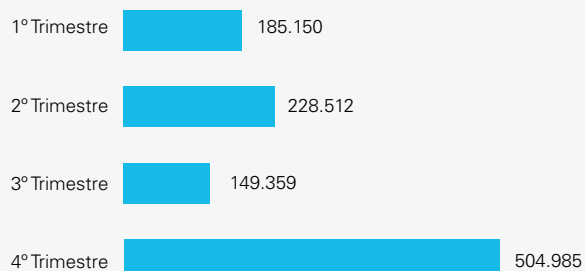
Os dados apresentados nesta secção referem-se a atendimentos relacionados com assuntos de eletricidade e gás natural devido ao facto de não ser possível realizar uma divisão dos mesmos. Por número de clientes em ambos os sectores, a maior parte dos dados desta secção refere-se a assuntos de eletricidade.

A Endesa oferece a possibilidade de atender os seus clientes através da sua página web <https://www.endesa.pt/>, a partir da qual se pode aceder ao escritório virtual da Endesa (MyEndesa). A partir deste escritório, o cliente tem acesso a todos os dados dos seus contratos, consumos, cópias das suas faturas, e

pode realizar qualquer operação relacionada com os seus contratos.

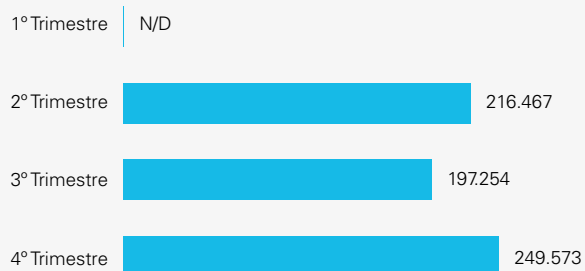
Durante o ano de 2017, registaram-se 1.068.006 acessos à página web da Endesa, sendo 47% desses acessos ocorridos no quarto trimestre de 2017, coincidindo com a campanha de comunicação realizada.

### Número de acessos à página Web



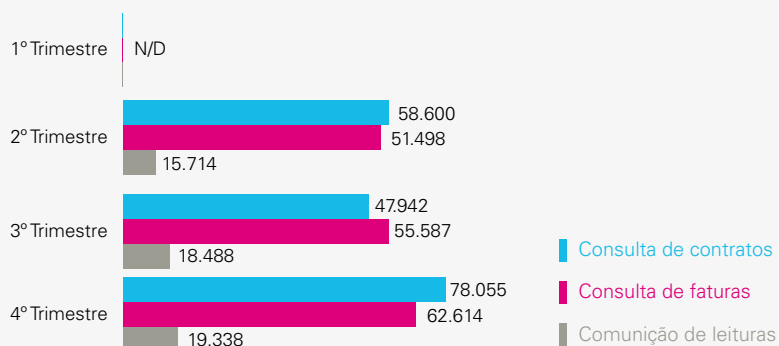
Desde o mês de abril, e até ao final do ano de 2017, foram registados 663.294 acessos no portal de apoio ao cliente MyEndesa.

### Número de acessos ao MyEndesa



Os principais temas relacionados com o acesso ao MyEndesa estão relacionados com a consulta dos contratos, a consulta de faturas e a comunicação de leituras. Trimestralmente a repartição por estes temas foi a seguinte:

### Número de acessos ao MyEndesa por tema



# 4. Reclamações

**A** Endesa considera que as reclamações também são uma oportunidade de melhorar, esta melhora pode comprovar-se em la diminuição progressiva a lo largo de ano 2017 por

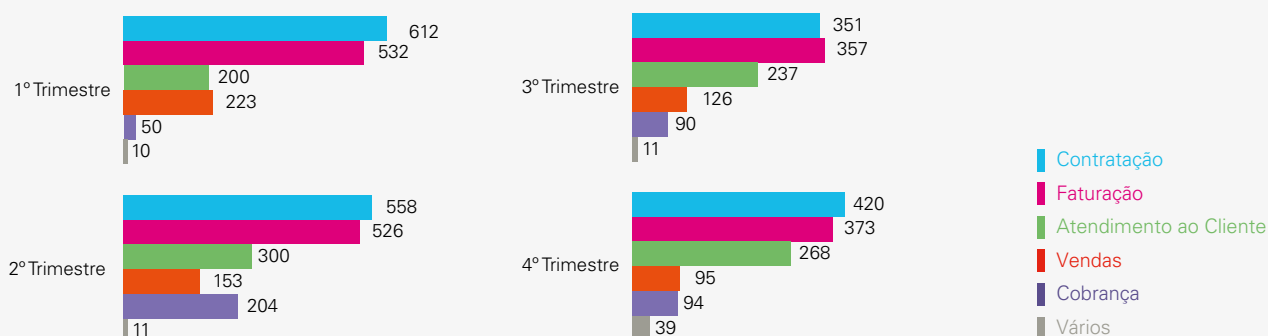
uma dedicação e uma máxima atenção e esforço à gestão e resolução das mesmas. Durante 2017 a Endesa recebeu 5.849 reclamações distribuídas trimestralmente da seguinte forma:

Número de reclamações em 2017



A maioria destas reclamações, recebidas durante 2017, incidiu sobre assuntos de **contratação**: 33% (1.941), **faturação**: 31% (1.788) e **atendimento ao cliente**: 17% (1.005). Estes três assuntos ocupam 81% do número total de reclamações recebidas.

Número de reclamações por tipologia e trimestre em 2017



Anualmente, o tempo médio de resposta às reclamações situa-se em 12 dias úteis.

# 5. Outros

## 5.1. Visitas Combinadas

Durante o ano de 2017 foi agendado um total de 7.277 visitas combinadas, das quais 53%, ou seja 3.864, foram efetivamente realizadas.

Trimestralmente as visitas combinadas agendadas dividem-se da seguinte forma:

Visitas combinadas em 2017

