



# **RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO 2020**

**ELECTRICIDAD E GÁS NATURAL**

**endesa**



# RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO 2020



**ENDESA EM PORTUGAL 6**



**INTRODUÇÃO AO RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO 10**



**SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE 14**



**RECLAMAÇÕES 24**

- 3.1. Atendimentos Presenciais **16**
- 3.2. Atendimento Telefónico **18**
- 3.3. Atendimento Telefónico Comercial **19**
- 3.4. Comunicações de leituras **20**
  - 3.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras **20**
  - 3.4.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras **21**
- 3.5. Atendimento Telefónico em Call Centers (DL 134/2009) **21**
- 3.6. Pedidos de Informação em Call Centers (DL 134/2009) **22**
- 3.7. Pedidos de Informação por escrito **23**



## **COMPENSAÇÕES 28**

- 5.1. Compensações pagas em 2020 **30**
- 5.2. Compensações recebidas em 2020 **31**



## **OUTROS 32**

- 6.1. Visitas Combinadas **34**
- 6.2. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente **34**
- 6.3. Clientes com necessidades especiais **35**
- 6.4. Clientes prioritários **36**



## **AÇÕES MAIS RELEVANTES RÉALIZADAS PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO 38**

# 1

## ENDESA EM PORTUGAL



1	Endesa em Portugal	2	Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço	3	Serviço de Atendimento ao Cliente	4	Reclamações
5	Compensações	6	Outros	7	Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço		

A Endesa é uma multinacional do setor energético, tendo como principais áreas de negócio a geração, distribuição e comercialização de energia elétrica e de comercialização de gás natural.

Neste momento, a Endesa conta com mais de 11 milhões de clientes espalhados pela Europa.

Há mais de 20 anos no mercado português, a Endesa desenvolve vários projetos de produção de energia e é uma das pioneiras no mercado liberalizado de eletricidade.

Em 2009, a Endesa apostou na comercialização de eletricidade nos segmentos do mercado doméstico e de pequeno negócio com potências contratadas entre os 3,45 e 20,7 kVA.

No mercado do gás natural, a Endesa disponibiliza a contratação de gás natural a clientes industriais desde 2008 e a clientes domésticos com fornecimentos em Baixa Pressão desde 2015.

Atualmente, a nossa energia chega a mais de 500 mil clientes, motivo pelo qual continuamos a trabalhar para inovar e oferecer a melhor experiência possível: mais moderna e mais económica.





# 2

## INTRODUÇÃO AO RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO



1	Endesa em Portugal	2	<u>Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço</u>	3	Serviço de Atendimento ao Cliente	4	Reclamações
5	Compensações	6	Outros	7	Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço		

A publicação do Relatório da Qualidade de Serviço de 2020, dando cumprimento ao disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço publicado pela ERSE, visa nomeadamente acompanhar o desempenho da Endesa em termos da qualidade de serviço comercial prestada aos seus clientes.



# 3

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE



1	Endesa em Portugal	2	Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço	3	<b>Serviço de Atendimento ao Cliente</b>	4	Reclamações
5	Compensações	6	Outros	7	Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço		

A Endesa disponibiliza aos seus clientes diferentes meios de atendimento, oferecendo a possibilidade de contacto através de um serviço telefónico gratuito, presencialmente nas suas lojas de Lisboa e Porto, por escrito e através da sua página web.

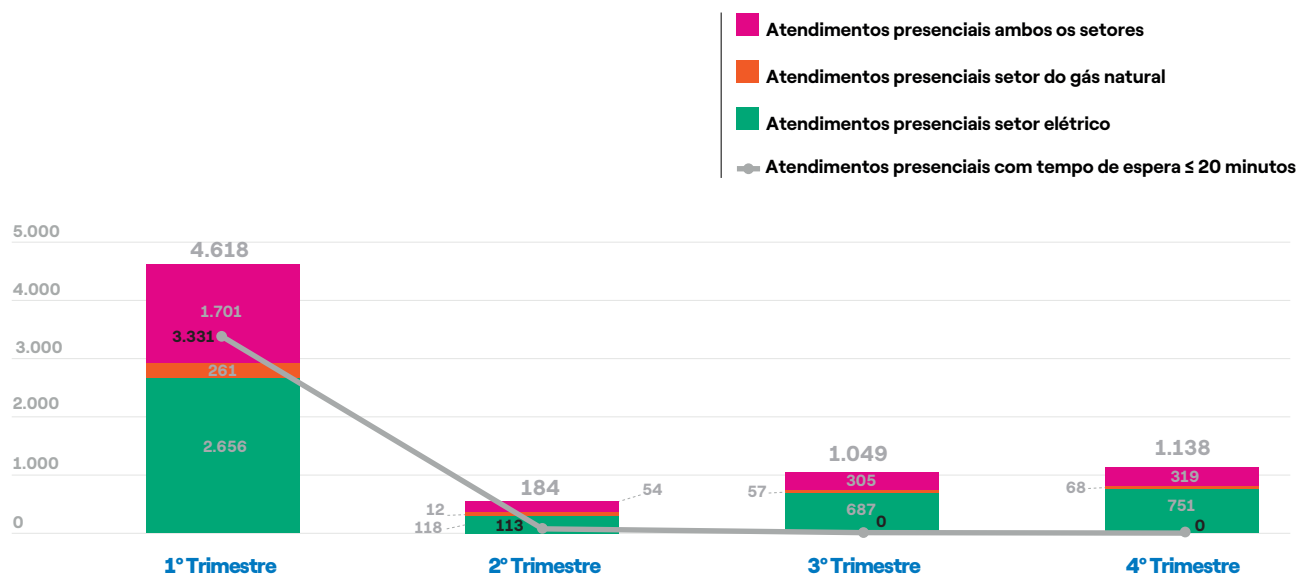
## 3.1. ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

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

Durante o ano de 2020 registou-se um total de 14.878 visitas, das quais 7.026 na loja do Porto e 7.852 na loja de Lisboa.

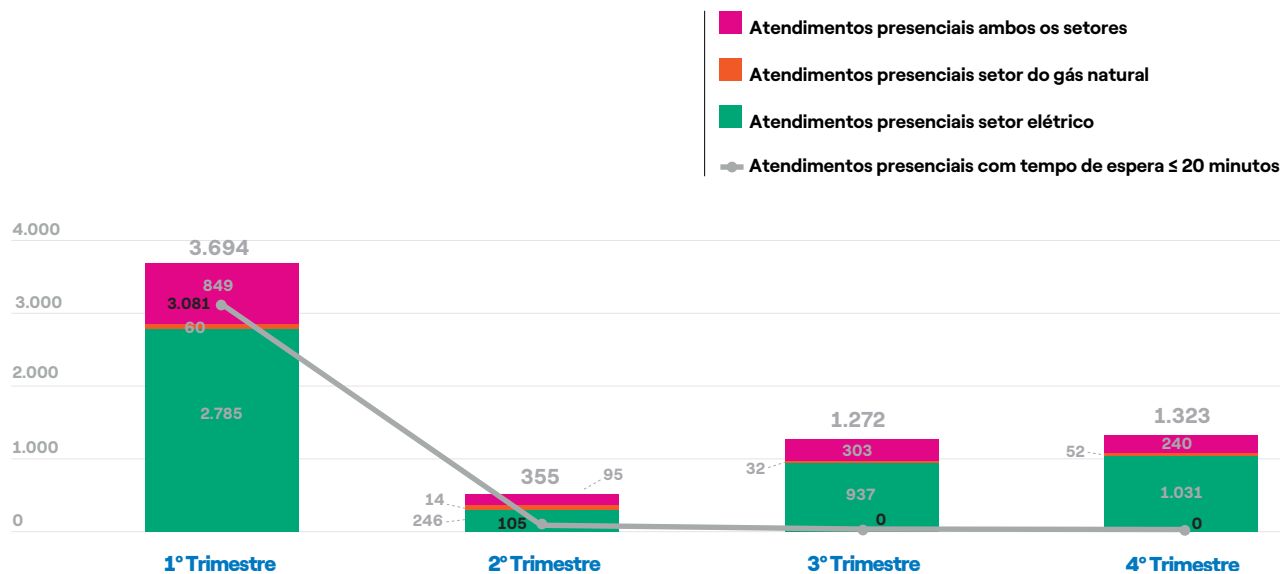
Trimestralmente, os atendimentos em cada loja distribuíram-se da seguinte forma:

### ATENDIMENTOS PRESENCIAIS REALIZADOS NA LOJA DO LISBOA EM 2020





## ATENDIMENTOS PRESENCIAIS REALIZADOS NA LOJA DO PORTO EM 2020

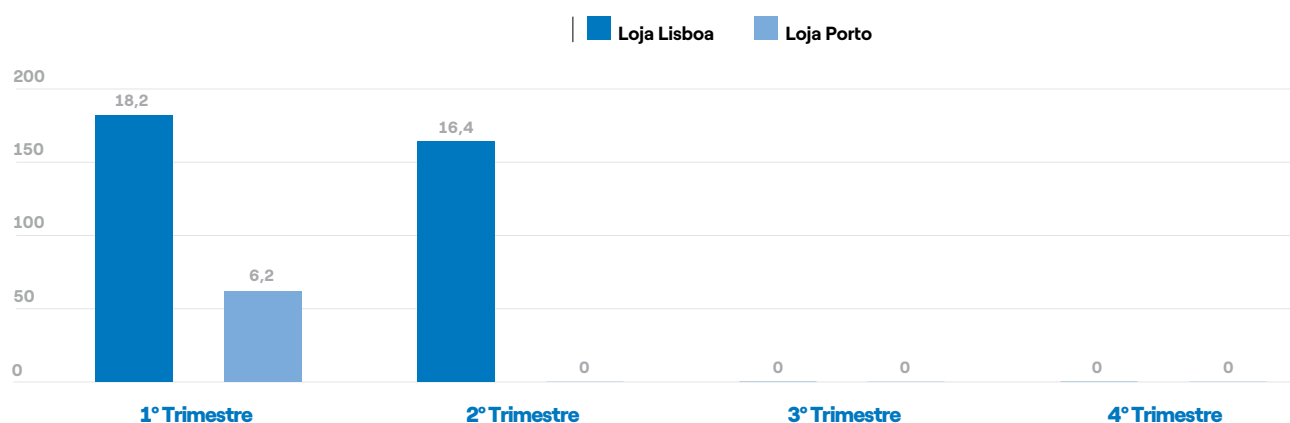


Globalmente, 45% dos atendimentos presenciais tiveram um tempo de espera igual ou inferior a 20 minutos (45% Porto e 44% Lisboa).

Por outro lado, o tempo médio de espera nas lojas foi de 8 minutos.

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

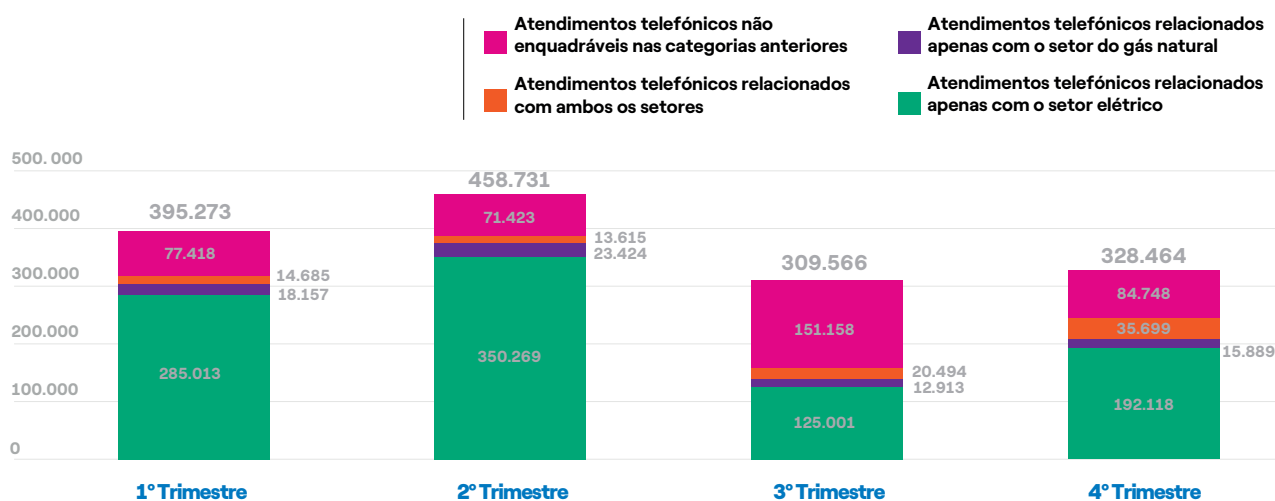
## TEMPO MÉDIO DE ESPERA EM 2020 (minutos)



## 3.2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Durante o ano de 2020, foram recebidas 2.023.294 chamadas, das quais 1.492.034 foram efetivamente atendidas. Das 531.260 chamadas não atendidas, quase 100% dessas chamadas resultaram da desistência do cliente. Por trimestre, as chamadas recebidas são classificadas na seguinte tipologia:

### ATENDIMENTO TELEFÓNICO 2020



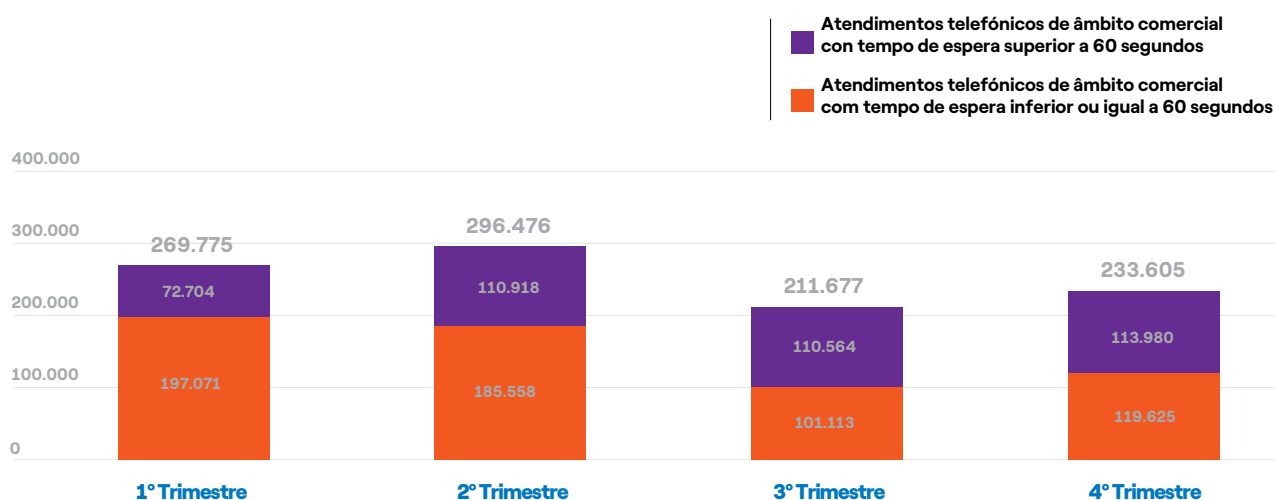
Durante este ano alguns aspetos impactaram de forma significativa a atividade do Serviço de Apoio ao Cliente, nomeadamente:

- > Alteração do fornecedor do serviço com impactos significativos, que habitualmente ocorrem no início destes projetos, nos principais indicadores e tempos de espera.
- > A execução do serviço em teletrabalho, devido ao contexto COVID-19, dificultou e limitou a gestão operacional dos recursos.

## 3.3. ATENDIMENTO TELEFÔNICO COMERCIAL

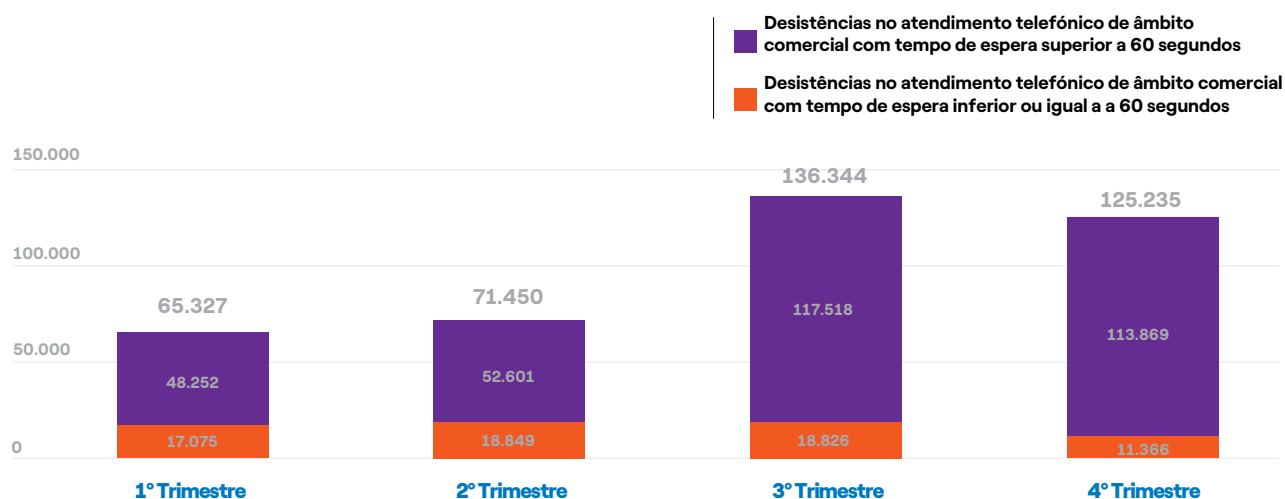
Em 2020, foram recebidas 1.011.533 chamadas telefônicas de âmbito comercial, das quais quase 60% dessas chamadas tiveram um tempo de espera inferior a 60 segundos. Por trimestre, as chamadas recebidas tiveram a seguinte classificação:

### ATENDIMENTO TELEFÔNICO COMERCIAL 2020



Contabilizaram-se ainda um total de 398.356 desistências por parte dos clientes. Trimestralmente as desistências dividem-se do seguinte modo:

### DESISTÊNCIAS NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO COMERCIAL 2020

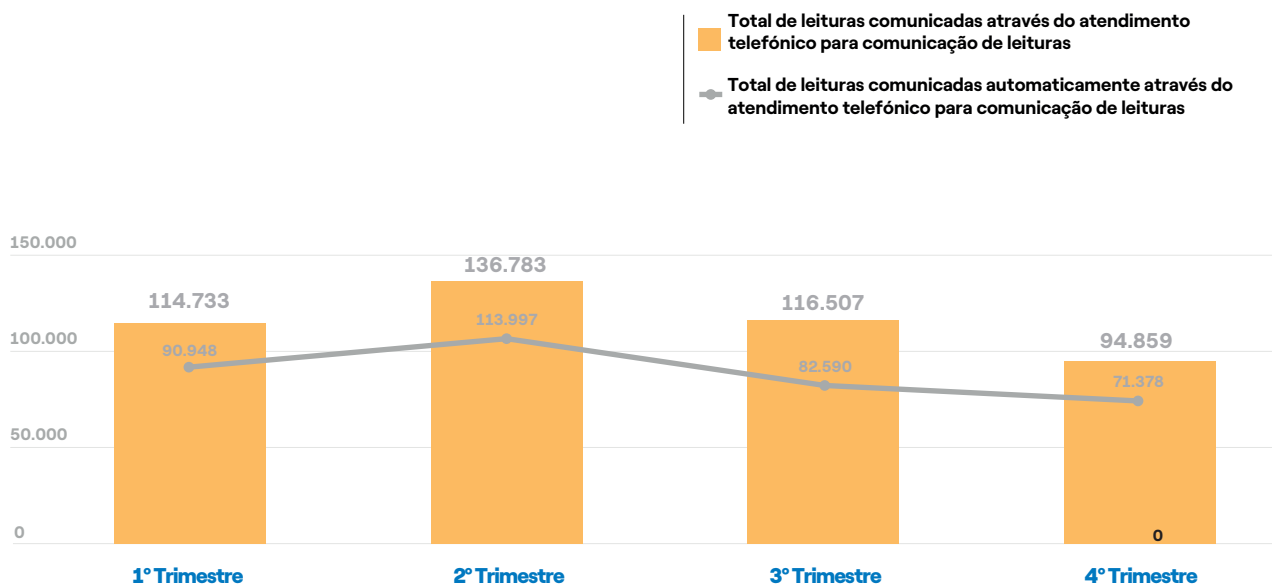


## 3.4. COMUNICAÇÕES DE LEITURAS

### 3.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras

No ano de 2020 foram recebidas 480.501 chamadas para comunicação de leituras, sendo que dessas, foram registadas com sucesso 462.882 leituras.

#### TOTAL DE LEITURAS COMUNICADAS 2020



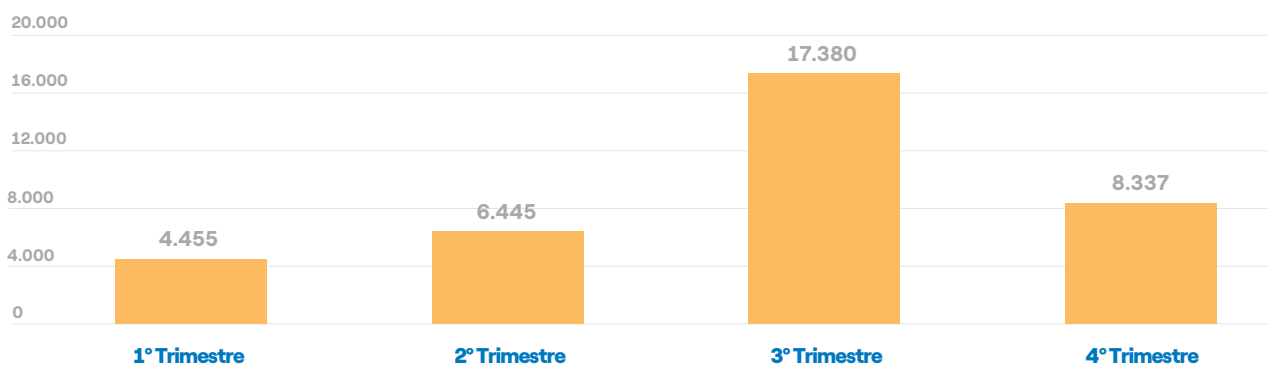
## 3.4.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras

Adicionalmente, durante 2020, foram comunicadas 1.010.294 leituras precedentes de outros meios comunicação, sendo que 99,7% dessas leituras foram feitas pela internet.

## 3.5. ATENDIMENTO TELEFÓNICO EM CALL CENTERS (DL 134/2009)

Durante 2020, registou-se um total de 36.617 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 2020**



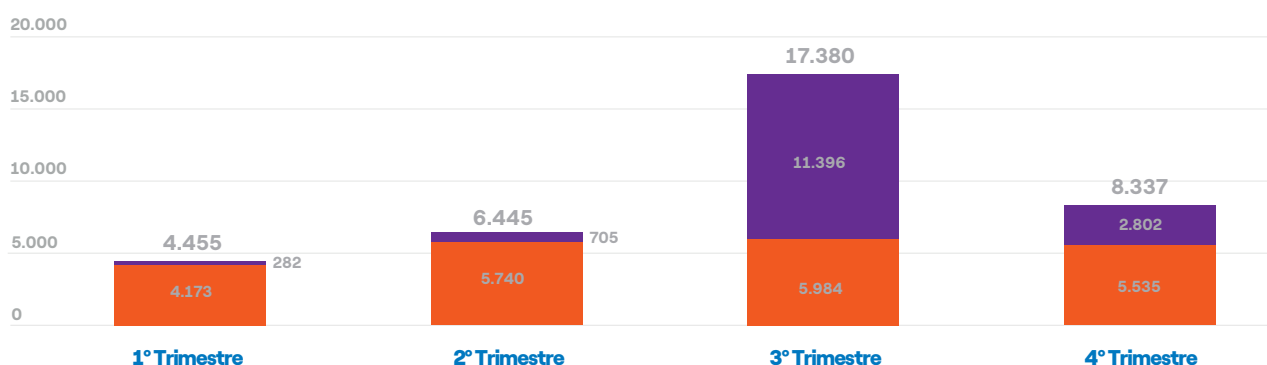
1	Endesa em Portugal	2	Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço	3	<b>Serviço de Atendimento ao Cliente</b>	4	Reclamações
5	Compensações	6	Outros	7	Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço		

Posteriormente, a Endesa efetuou 36.617 contactos após receber os dados de contato dos clientes:

#### CONTACTOS POSTERIORES EM 2020

**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**

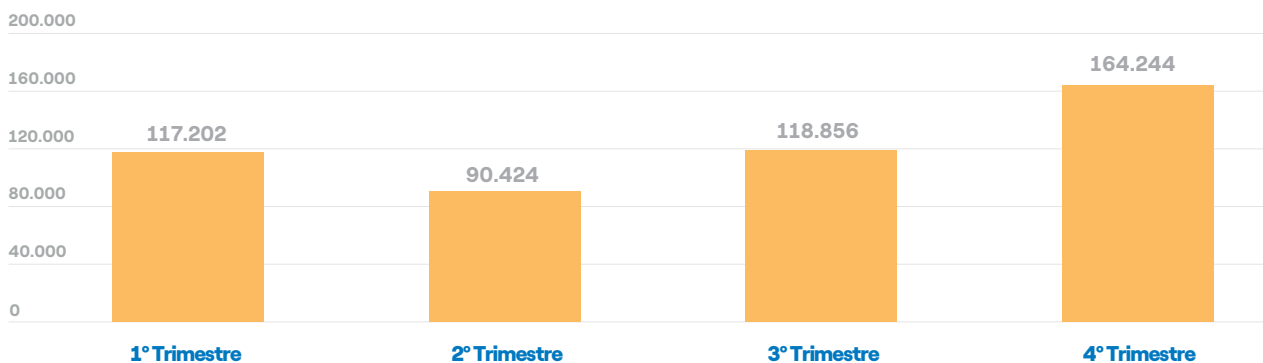
**Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera**



## 3.6. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO EM CALL CENTERS (DL 134/2009)

Através dos centros de atendimento telefónico (Call Centers) foram recebidos um total de 490.726 pedidos de informação com a seguinte distribuição trimestral:

#### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECIBIDOS EM CALL CENTERS EM 2020



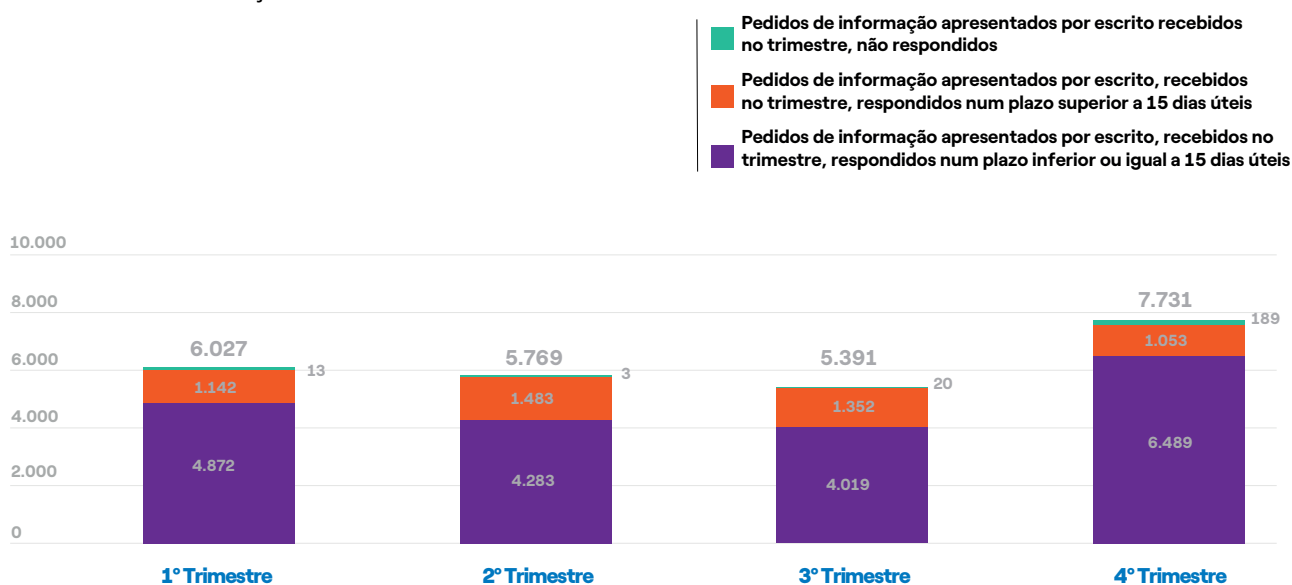
Importa salientar que nem todos os pedidos de informação podem ser respondidos de imediato devido à sua tipologia. Durante o ano de 2020, a Endesa recebeu um total de 66.305 pedidos de informação a que não foi possível responder num primeiro contacto.

O assunto mais abordado pelos clientes nos pedidos de Informação é a **Cobrança** 30% (145.751), seguido da **Facturação** 24% (117.002) e da **Contratação** 20% (97.998). Entre si estes três temas somam 74% dos pedidos de informação recebidos nos Call Centers.

## 3.7. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO

Durante 2020 a Endesa recebeu um total de 24.918 pedidos de informação por escrito, 79% dos quais receberam resposta em menos de 15 dias úteis. Trimestralmente dividem-se da seguinte maneira:

### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO EM 2020



Dos pedidos de informação por escrito recebidos, a maioria estão relacionados com questões de **cobrança** 46% (11.378). Entre os restantes, destacam-se os pedidos de informação por temas de **faturação** 33% (8.219) e **atenção ao cliente** 13% (3.355). Entre si estes três temas somam 92% dos pedidos de informação recebidos por escrito.

# 4

## RECLAMAÇÕES

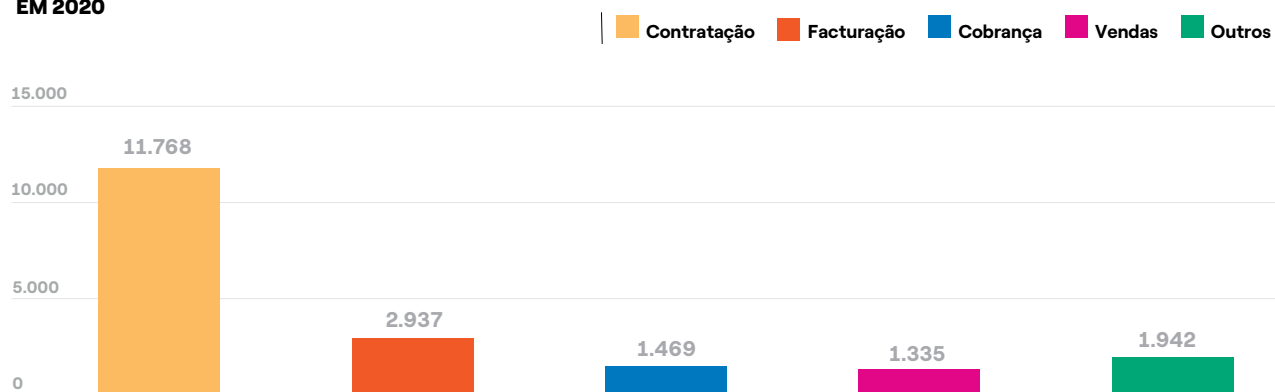




1	Endesa em Portugal	2	Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço	3	Serviço de Atendimento ao Cliente	4	<b>Reclamações</b>
5	Compensações	6	Outros	7	Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço		

Durante o ano de 2020, a Endesa aumentou sua carteira de clientes tendo recebido durante o ano um total de 19.451 reclamações. As reclamações de 2020 dividem-se pelas seguintes tipologias:

#### NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR TIPOLOGIA EM 2020



Anualmente, o tempo médio de resposta às reclamações situa-se nos 11,8 dias úteis.

Devido à alteração da plataforma de Switching (com a necessária adaptação às alterações regulatórias) houve a necessidade de ajustar os sistemas da Endesa com impactos diretos no aumento do volume de reclamações de contratação e faturação principalmente sobre a ativação de novos contratos, pedidos de baixa de contrato e alterações contratuais.



# 5

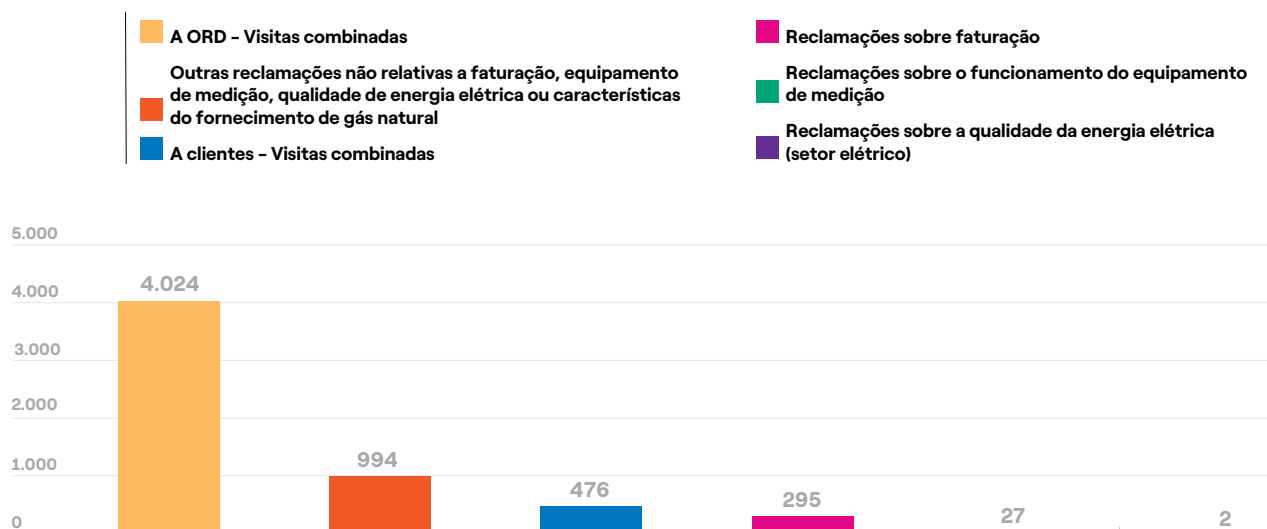
## COMPENSAÇÕES



# 5.1. COMPENSAÇÕES PAGAS EM 2020

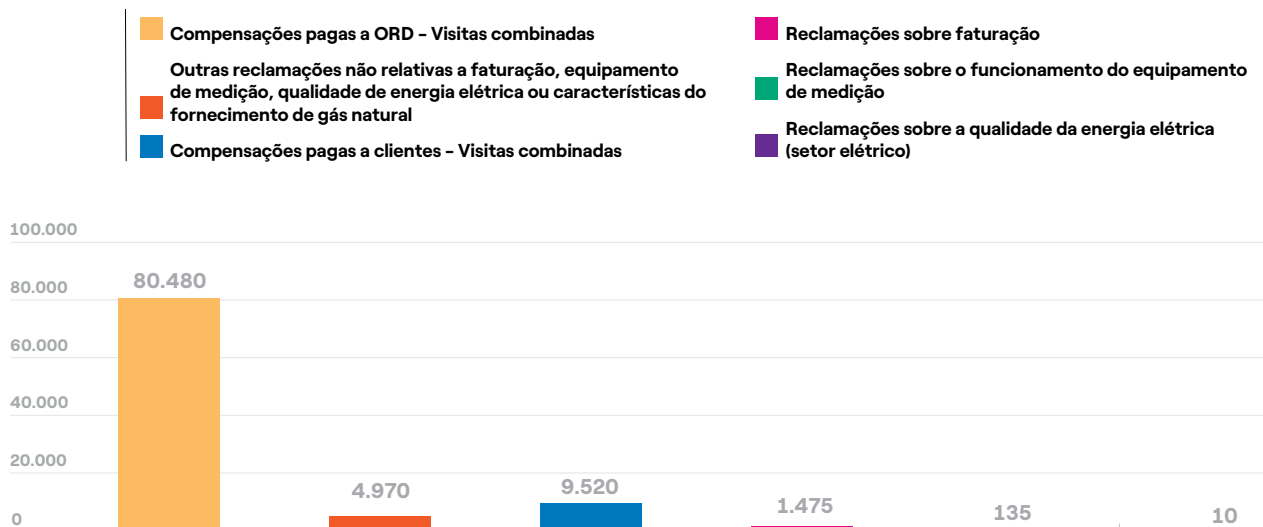
Durante o ano de 2020, foram pagas 5.818 compensações, divididas nos seguintes tópicos:

## COMPENSAÇÕES PAGAS EM 2020



A estas compensações estão associadas os seguintes pagamentos:

#### SOMA DOS MONTANTES PAGOS EM COMPENSAÇÕES (€)



## 5.2. COMPENSAÇÕES RECEBIDAS EM 2020

Também durante o ano de 2020, foram recebidos 80.480 euros, correspondendo a 4.024 compensações recebidas por parte dos clientes em eventos atribuíveis às visitas combinadas.

# 6

## OUTROS

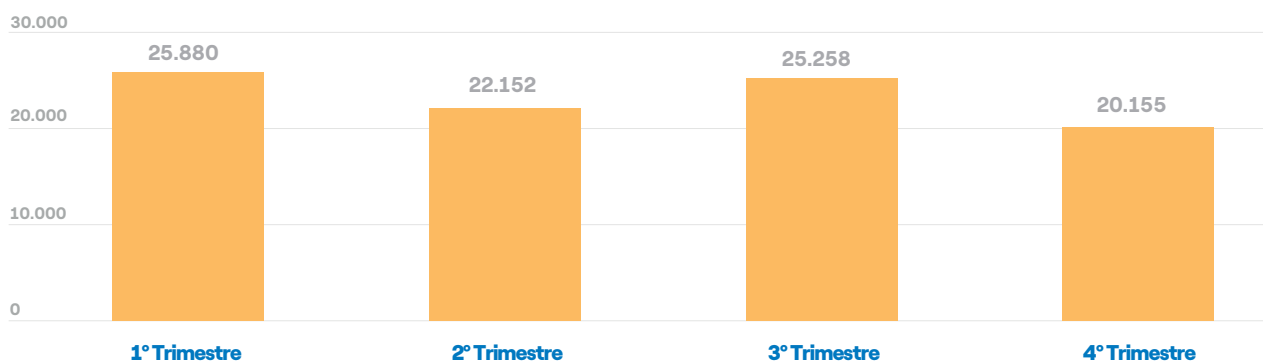




## 6.1. VISITAS COMBINADAS

Durante o ano de 2020 foram agendadas um total de 93.445 visitas combinadas divididas da seguinte forma, por trimestre:

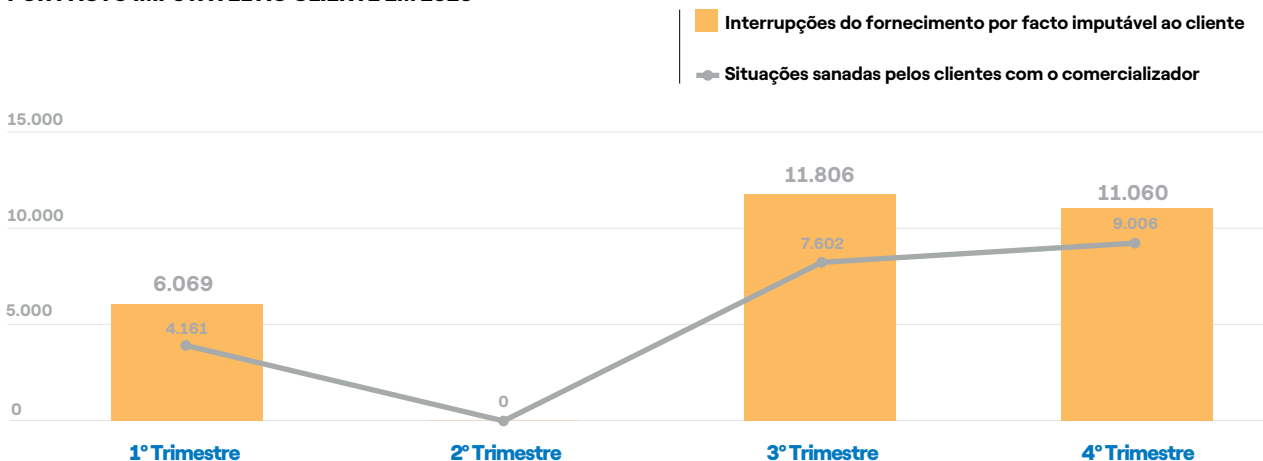
### NÚMERO DE VISITAS COMBINADAS AGENDADAS EM 2020



## 6.2. RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

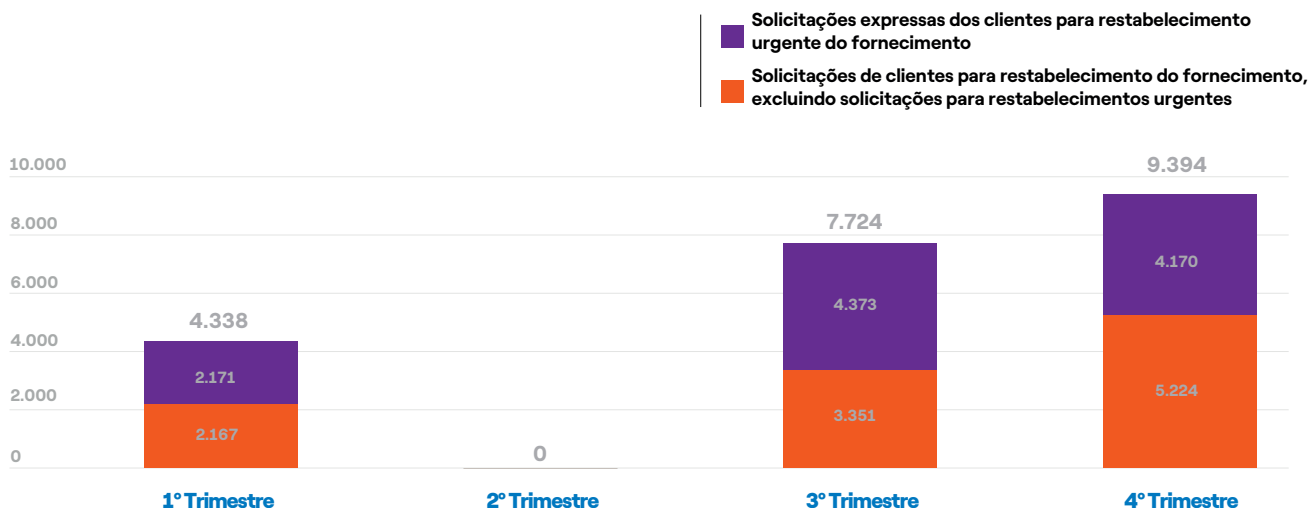
Em 2020, ocorreram 28.935 interrupções no fornecimento devido a eventos atribuíveis ao cliente, dos quais 20.769 foram posteriormente corrigidos pelos clientes.

### RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE EM 2020



Adicionalmente, em 2020, foram recebidas 21.456 solicitações para o restabelecimento do fornecimento pelos clientes, repartidos trimestralmente da seguinte forma:

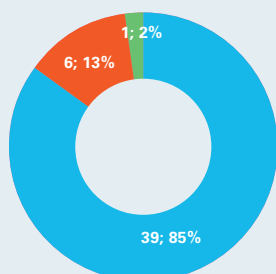
#### SOLICITAÇÕES DE CLIENTES PARA RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO EM 2020



## 6.3. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Em finais de 2020, a Endesa tinha um total de 46 clientes com necessidades especiais, que se distribuem da seguinte maneira, em função da sua tipologia:

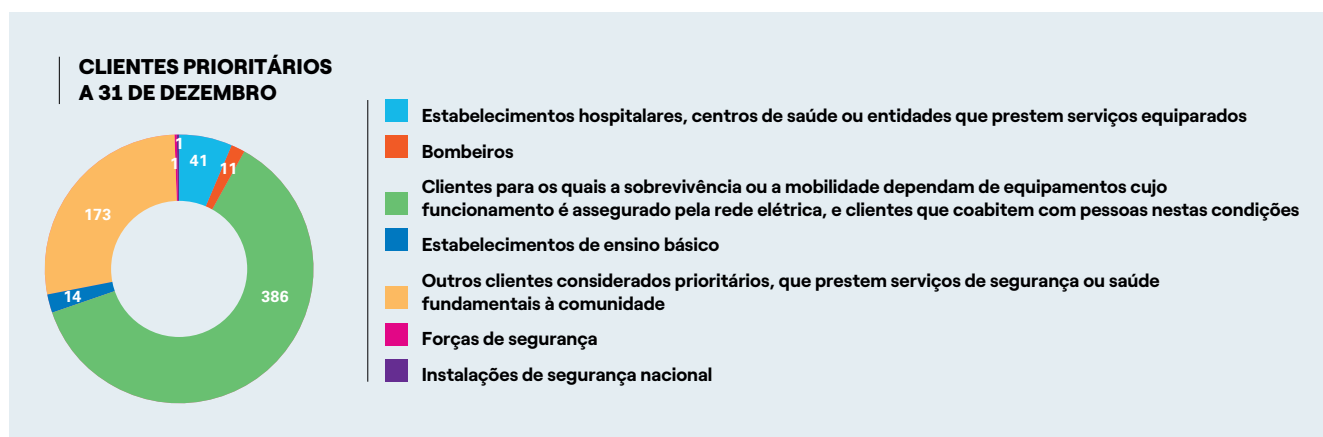
#### CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS A 31 DE DEZEMBRO



- 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 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 2020, a Endesa tinha um total de 627 clientes prioritários, que se distribuem da seguinte maneira, em função da sua tipologia:





# 7

ELETRICIDADE E GÁS NATURAL

## **AÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO**



1	Endesa em Portugal	2	Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço	3	Serviço de Atendimento ao Cliente	4	Reclamações
5	Compensações	6	Outros	7	Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço		

---

O ano 2020 foi um ano marcado pelo lançamento e implementação de diversos serviços que impactam a eficiência operacional e a qualidade percebida pelos clientes, nomeadamente:

- > **Lançamento do MyENDESA 2.0:** baseado na melhoria da experiência do utilizador e na implementação de novas funcionalidades e informações.
- > **Lançamento do Canal Fotofatura:** canal digital onde o cliente pode fornecer a sua fatura e a ENDESA fará uma oferta personalizada para o seu caso, de uma forma simples e ágil para o cliente.
- > **Inclusão do serviço telefónico ao cliente dentro do BPO existente em Portugal:** Esta nova abordagem permite integrações importantes entre o front e o back office, bem como incentivar o fornecedor a participar activamente em iniciativas de melhoria e automatização.
- > **Participação no projecto MUDA:** com mais de 2,5 milhões de pessoas, tem como objetivo encorajar e facilitar a adesão dos consumidores aos serviços digitais (tais como faturação digital, comunicação via correio eletrónico, utilização da área online dedicada ao cliente, etc.).