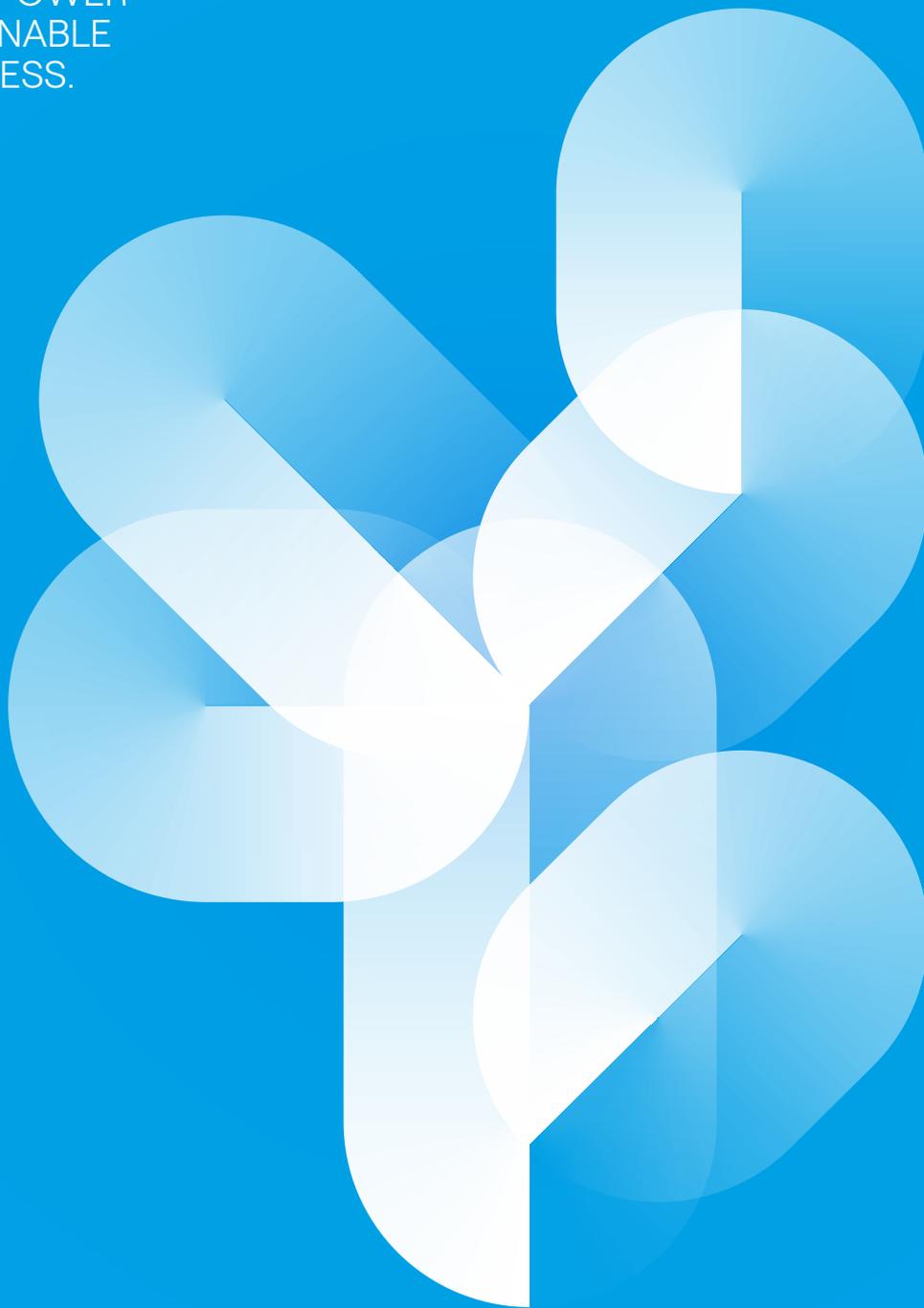


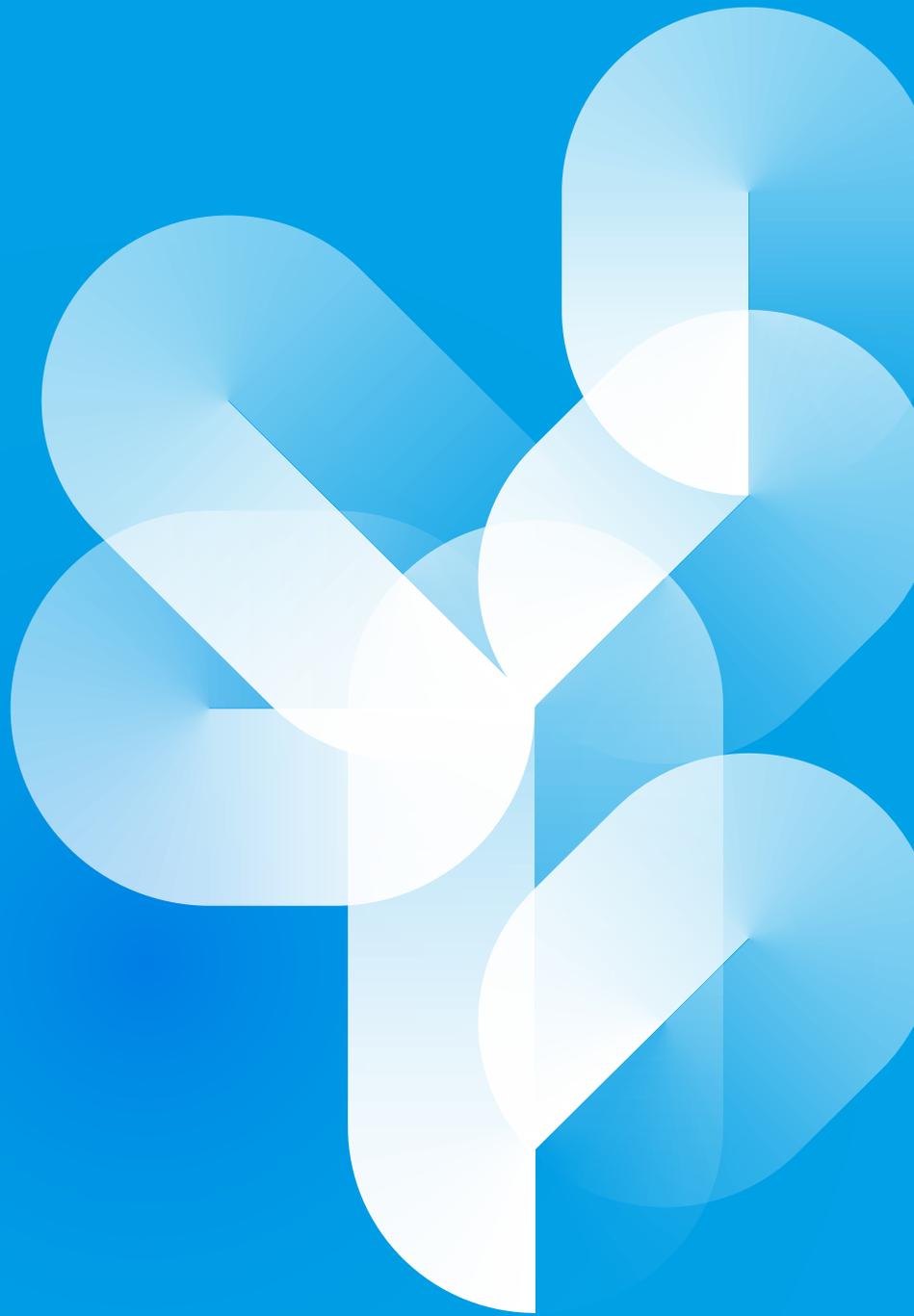
**OPEN
POWER
FOR A
BRIGHTER
FUTURE.**

WE EMPOWER
SUSTAINABLE
PROGRESS.



**Relatório da Qualidade
de Serviço 2022**
Eletricidade e gás natural

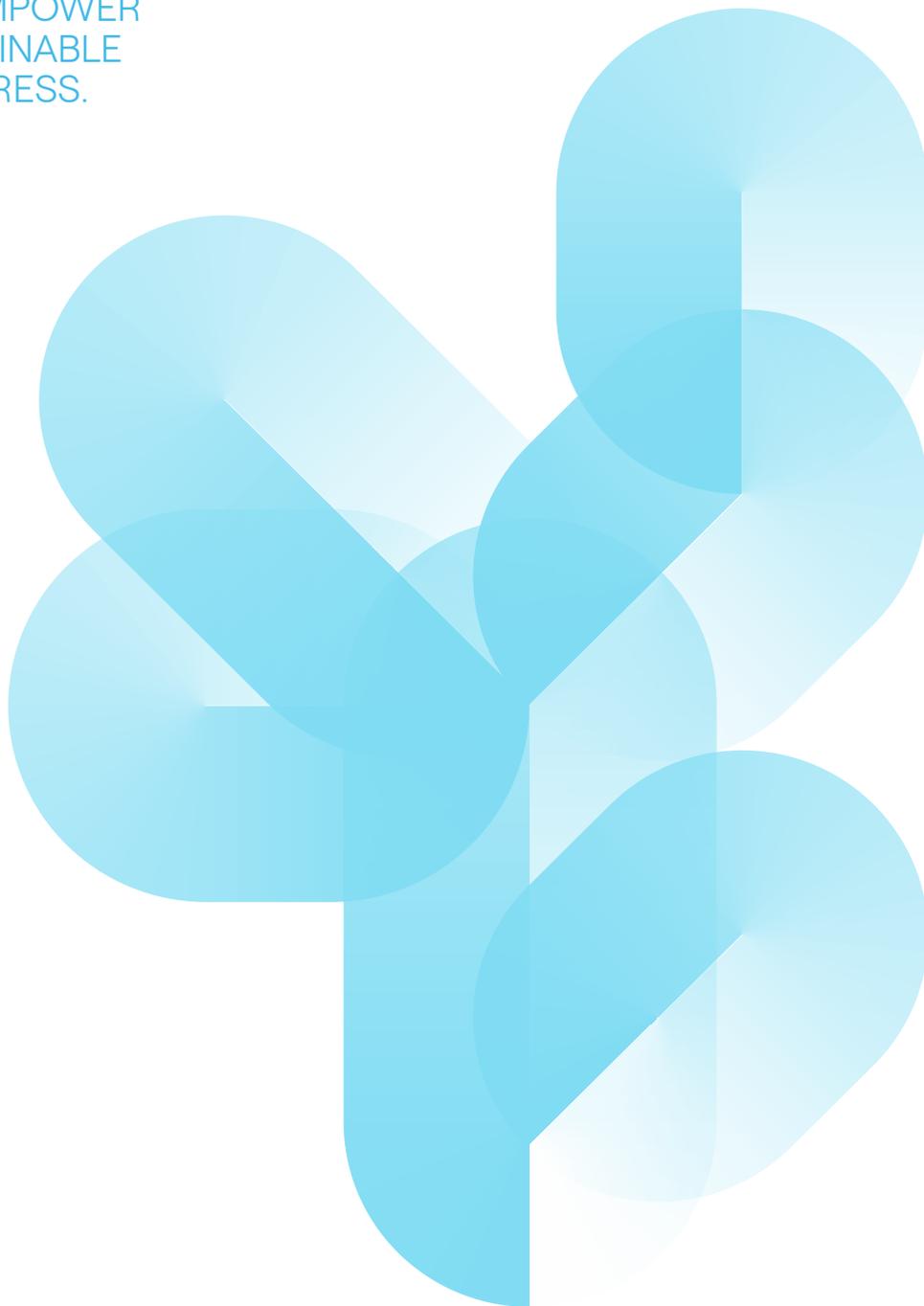
endesa



endesa

**OPEN
POWER
FOR A
BRIGHTER
FUTURE.**

WE EMPOWER
SUSTAINABLE
PROGRESS.



**Relatório da Qualidade
de Serviço 2022**
Eletricidade e gás natural

Índice

1.

Endesa em Portugal

6

2.

Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço

6

3.

Serviço de Atendimento ao Cliente

7

3.1. atendimentos Presenciais

7

3.2. Atendimento Telefónico

8

3.3. Atendimento Telefónico Comercial

8

3.4. Comunicações de leituras

9

3.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras

9

3.4.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras

9

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

9

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

10

3.7. Pedidos de Informação por escrito

10

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

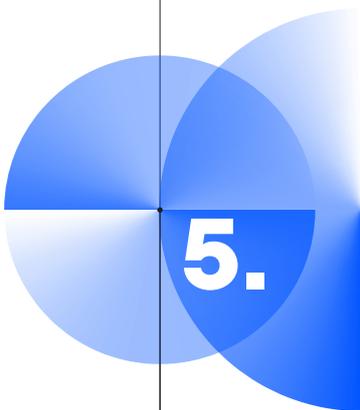


Para trás / para a frente



4.

Reclamações



5.

Compensações



- 5.1. Compensações pagas em 2021 12
- 5.2. Compensações recebidas em 2022 12



6.

Outros

11

- 6.1. Visitas Combinadas 13
- 6.2. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente 13
- 6.3. Clientes com necessidades especiais 13
- 6.4. Clientes prioritários 14



7.

Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço



15

1 Endesa em Portugal

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

Actualmente a Endesa conta com mais de 12 milhões de clientes espalhados pela Europa. Em Portugal, a Endesa é o segundo operador do sector eléctrico: produz e vende electricidade 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.

A Endesa está presente em Portugal desde o ano 1994 com projectos de produção de energia eléctrica, tendo sido pioneira na comercialização de energia eléctrica no mercado liberalizado no ano de 2002. Em 2009, a Endesa apostou na comercialização de electricidade 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.

Desde 2015, a Endesa tem reforçado a sua presença em Portugal, tendo lançado em 2016 a sua primeira grande

campanha comercial para clientes residenciais em meios massivos de comunicação. Nos últimos anos a Endesa, tem apresentado uma linha de comunicação criativa baseado no alinhamento estratégico “Escolhe 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, a Endesa continua com foco na promoção da eficiência energética, digitalização e na inovação através de novos produtos e com plataformas internas, tais como o portal de cliente online Endesa “MyEndesa” e da web www.endesa.pt, Infoenergia, ferramenta gratuita que permite ajudar os clientes a poupar através de dicas inteligentes e personalizadas, e de plataformas de fidelização digitais como a Comunidade Endesa e Plano Amigo, com resultados visíveis no número de utilizadores.

Como resultado da aposta pelo mercado português e de todas as ações que visam melhorar a satisfação e a qualidade de vida dos nossos clientes, actualmente a energia da Endesa já chega a mais de 700 mil clientes de electricidade, gás natural e serviços energéticos associados.

2. Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço

A publicação do Relatório da Qualidade de Serviço de 2022, dando cumprimento ao disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço publicado pela ERSE, é um termómetro do desempenho da Endesa em termos da qualidade de serviço comercial prestada aos seus clientes.

O ano de 2022 foi o primeiro ano de retoma de actividade depois do Covid-19, mas marcado pela guerra na Ucrânia, com impacto nos preços da energia e em posteriores medidas regulatórias e legislativas que afetaram o setor energético.

Em 2022, de salientar a entrada em vigor do Mecanismo Ibérico 33/2022 e a publicação a posteriori e com carácter retroativo da medida de redução do IVA do fornecimento

de electricidade, a partir do dia 1 de outubro de 2022, com impactos na faturação a clientes finais.

A Endesa continua a apostar na melhoria contínua dos nossos serviços e a garantir a qualidade oferecida aos nossos clientes, sempre em contextos regulatórios e legais exigentes.

Durante o ano de 2022 verificou-se uma melhoria em determinados indicadores de qualidade da Endesa, nomeadamente a nível dos indicadores relacionados com a resolução de reclamações (prazo e volumes por clientes).

Em 2022, salientamos igualmente a aposta na digitalização dos clientes e nas melhorias no processo de contratação, essenciais para consolidar a carteira de clientes da Endesa, sempre em crescimento.

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

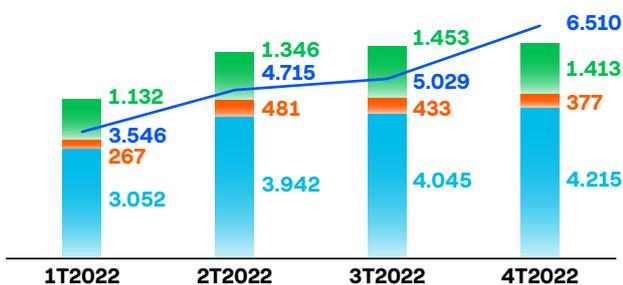
3.1. atendimentos Presenciais

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

Durante o ano de 2022, a actividade das lojas voltou a normalizar depois das restrições ainda verificadas em 2021, pelo que aumentaram o número de visitas e os tempos médios de espera recuperaram a sua situação normal.

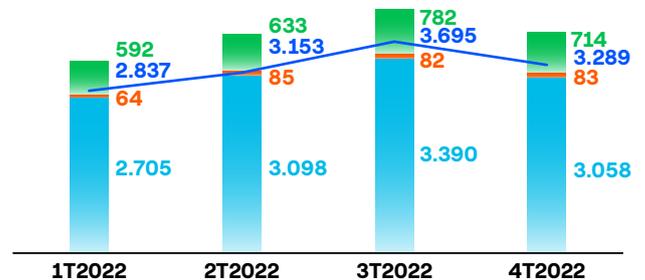
Durante o ano de 2022 registou-se um total de 42.178 visitas, das quais 25.779 na loja de Lisboa e 16.399 na loja do Porto. Trimestralmente, os atendimentos em cada loja distribuíram-se da seguinte forma:

Atendimentos presenciais realizados na loja de Lisboa em 2022



- 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

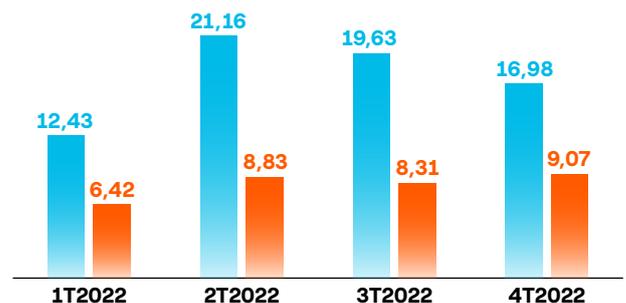
Atendimentos presenciais realizados na loja do Porto em 2022



- 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 foi de 13,9 minutos e globalmente, 78% 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 2022 (minutos)

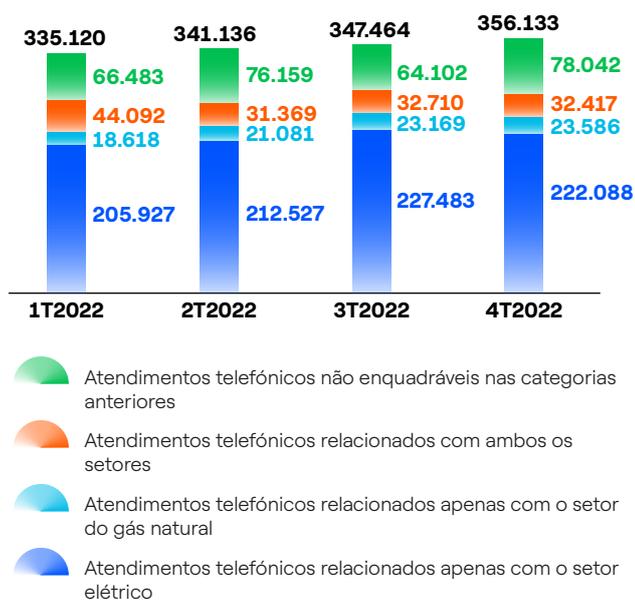


- Loja Lisboa
- Loja Porto

3.2. Atendimento Telefónico

Durante o ano de 2022, foram recebidas 1.855.613 chamadas, das quais 1.379.853 foram efetivamente atendidas. Das 475.760 chamadas não atendidas, a totalidade dessas chamadas resultaram da desistência do cliente. Por trimestre, as chamadas recebidas foram classificadas na seguinte tipologia:

Atendimento Telefónico 2022

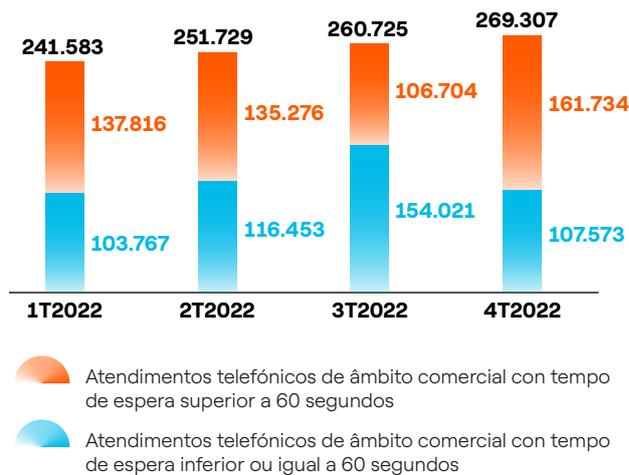


A actividade de atendimento ao cliente da Endesa está muito apoiada no canal de atendimento telefónico, por isso é muito importante. A aposta da Endesa é na formação contínua dos seus colaboradores, de forma a manter os níveis de serviço satisfatórios.

3.3. Atendimento Telefónico Comercial

Em 2022, foram atendidas 1.023.344 chamadas telefónicas de âmbito comercial, das quais 47% dessas chamadas tiveram um tempo de espera inferior a 60 segundos. Por trimestre, as chamadas recebidas tiveram a seguinte classificação:

Atendimento telefónico comercial 2022



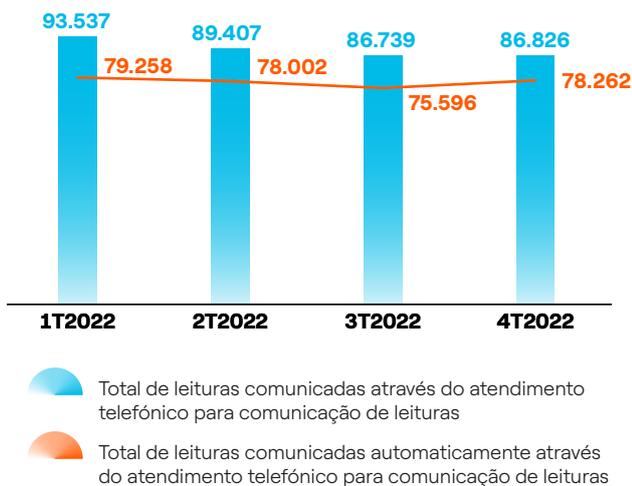
Contabilizaram-se ainda um total de 435.546 desistências por parte dos clientes.

3.4. Comunicações de leituras

3.4.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras

No ano de 2022 foram atendidas 356.509 chamadas para comunicação de leituras.

Total de leituras comunicadas 2022



3.4.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras

Adicionalmente, durante 2022, foram comunicadas 494.343 leituras precedentes de outros meios comunicação, sendo que 99 % dessas leituras foram feitas pela internet.

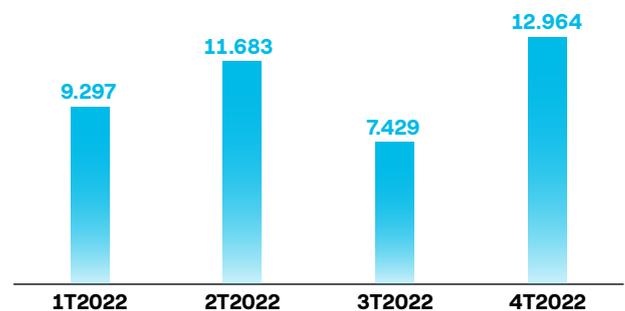
Comunicação de leituras 2022 - outros meios de atendimento



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

Durante 2022, registou-se um total de 41.373 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 2022



Posteriormente, a Endesa efetuou 41.373 contactos após receber os dados de contato dos clientes:

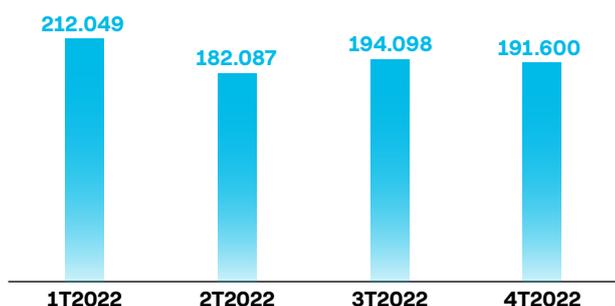
Contactos posteriores em 2022



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

Através dos centros de atendimento telefónico (Call Centers) foram recebidos um total de 779.834 pedidos de informação com a seguinte distribuição trimestral:

Pedidos de informação recebidos em Call Centers em 2022



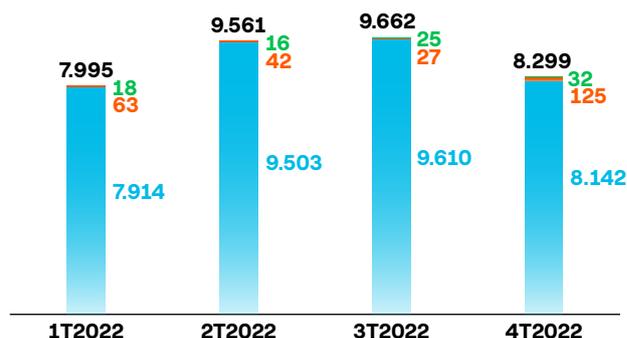
Importa salientar que nem todos os pedidos de informação podem ser respondidos de imediato devido à sua tipologia. Durante o ano de 2022, a Endesa recebeu um total de 25.739 pedidos de informação a que não foi possível responder num primeiro contacto.

O assunto mais abordado pelos clientes nos pedidos de Informação é a **Contratação** 34% (268.243), seguido de **Faturação** 26% (203.206) e de **Cobranças** 26% (201.615). Entre si estes três temas somam 86% dos pedidos de informação recebidos nos Call Centers.

3.7. Pedidos de Informação por escrito

Durante 2022 a Endesa recebeu um total de 35.517 pedidos de informação por escrito, 99% dos quais receberam resposta em menos de 15 dias úteis. Trimestralmente dividem-se da seguinte maneira:

Pedidos de informação por escrito em 2022



- 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 **cobrança** 70% (24.781). Entre os restantes, destacam-se os pedidos de informação por temas de **faturação** 20% (6.964) e **Internet** 4% (1.279). Entre si estes três temas somam 94% dos pedidos de informação recebidos por escrito.

4. Reclamações

Durante o ano de 2022, a Endesa aumentou a sua carteira de clientes tendo recebido durante o ano um total de 18.009 reclamações. As reclamações de 2022 dividem-se pelas seguintes tipologias:

Número de reclamações por tipologia em 2022



Em 2021, o volume de reclamações encontrou-se fortemente impactado pelos constrangimentos originados pela migração das Plataformas do Operador Logístico de Mudança de Comercializador e Operador da Rede de Distribuição EDP.

Em 2022, sanados estes constrangimentos e em virtude da implementação de medidas destinadas a consolidar o desempenho operacional, tais como:

- A aposta na digitalização e automatização de processos evitando erros ou atrasos que culminariam em reclamações
- O fortalecimento da capacidade de aconselhamento, esclarecimento e resolução de problemas em primeira linha pelos canais de atendimento evitando reclamações improcedentes assim como na simplificação dos circuitos de resolução de reclamações e adequação das comunicações enviadas.

As medidas referidas e contexto possibilitaram uma diminuição significativa do volume de reclamações recebidas assim como do tempo médio de resposta que ficou em 5,7 dias úteis em 2022, permitindo o cumprimento do indicador padrão de tempo de resposta máximo existente de 15 dias úteis.

5. Compensações

5.1. Compensações pagas em 2022

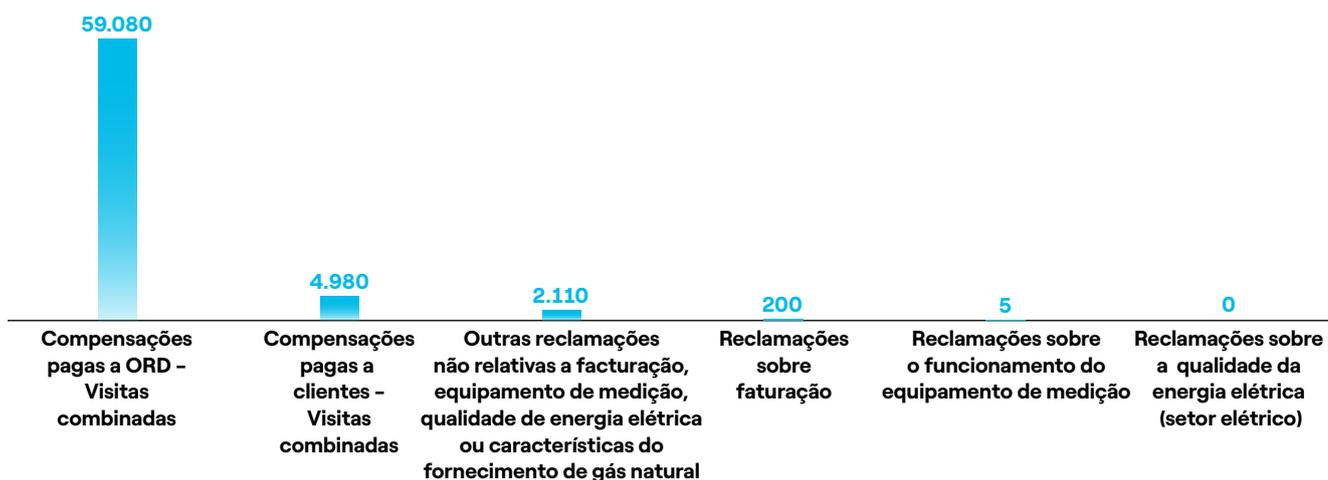
Durante o ano de 2022, foram pagas 3.666 compensações, divididas nos seguintes tópicos:

Compensações pagas em 2022



A estas compensações estão associadas os seguintes pagamentos:

Soma dos montantes pagos em compensações (€)



5.2. Compensações recebidas em 2022

Também durante o ano de 2022, foram recebidos 59.080 euros, correspondendo a 2.954 compensações recebidas por parte dos clientes em eventos atribuíveis às visitas combinadas.

6. Outros

6.1. Visitas Combinadas

Durante o ano de 2022 foram agendadas um total de 132.040 visitas combinadas divididas da seguinte forma, por trimestre:

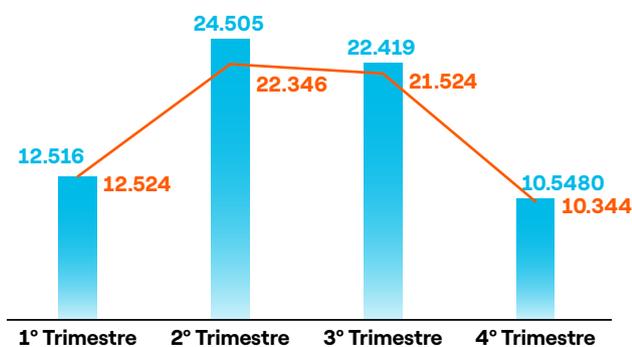
Número de visitas combinadas agendadas em 2022



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

Em 2022, ocorreram 69.784 interrupções no fornecimento devido a eventos atribuíveis ao cliente, dos quais 66.974 foram posteriormente corrigidos pelos clientes.

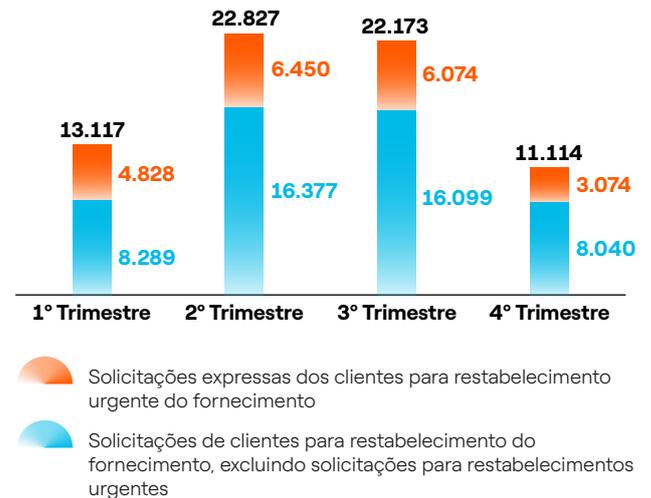
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente em 2022



- Interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente
- Situações sanadas pelos clientes com o comercializador

Adicionalmente, em 2022, foram recebidas 69.231 solicitações para o restabelecimento do fornecimento pelos clientes, repartidos trimestralmente da seguinte forma:

Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento em 2022



6.3. Clientes com necessidades especiais

Em finais de 2022, a Endesa tinha um total de 117 clientes com necessidades especiais, que se distribuem da seguinte maneira, em função da sua tipologia:

Clientes com necessidades especiais a 31 de dezembro

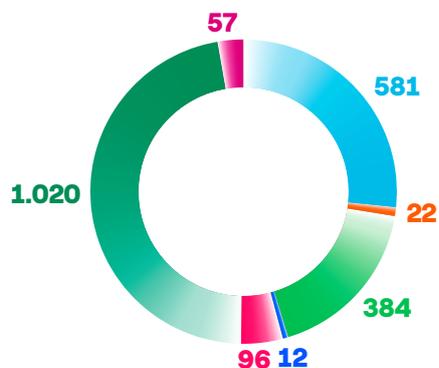


- Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão
- Clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia
- Clientes com limitações no domínio da comunicação oral

6.4. Clientes prioritários

Em finais de 2022, a Endesa tinha um total de 2.364 clientes prioritários, que se distribuem da seguinte maneira, em função da sua tipologia:

Clientes prioritários a 31 de dezembro



- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados
- Bombeiros
- 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
- Estabelecimentos de ensino básico
- Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade
- Forças de segurança
- Instalações de segurança nacional

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

O ano 2022 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:

- Redução de Improcedência em Reclamações, com o objetivo de resolver as situações de forma imediata junto do cliente.
- Implementação de dados RPE no processo de contratação, a fim de garantir a qualidade dos dados e otimizar o prazo médio de ativação, chegando este a ser inferior a 7 dias.
- Fomento da digitalização em todos os canais de atendimento. Melhorias no MyEndesa.

endesa