ERSE
ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

RELATÓRIO FINAL

Visita inspetiva

Atendimento presencial da Endesa Loja do Cidadão das Laranjeiras

fevereiro 2025

Edifício Restelo - Rua Dom Cristóvão da Gama, 1
1400 – 113 Lisboa
Telefone: 21 303 32 00 - Fax: 21 303 32 01
Email: erse@erse.pt - Internet: www.erse.pt

ÍNDICE GERAL

SÍNTESE 1
1 INTRODUÇÃO 3
2 VISITA INSPETIVA 5
2.1 Descrição geral 5
2.2 Livro de reclamações 6
2.3 Verificação do registo do número de atendimentos e tempos de espera 10
2.4 Procedimentos internos 11
2.5 Observação de atendimentos 12
3 CONCLUSÕES 15

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Folhetos informativos expostos em loja.....5
Figura 2 - Aspeto exterior da loja.....6
Figura 3 - Aspeto interior da loja.....6
Figura 4 - Sistema de senhas de atendimento.....6
Figura 5 – Opções de atendimento para a Endesa.....6
Figura 6 - Dístico do Livro de Reclamações.....7
Figura 7 – Identificação do Livro de Reclamações da Endesa.....8
Figura 8 – Imagem das condições gerais do contrato impressas.....12

SÍNTESE

A ERSE realizou, no dia 6 de maio de 2024, uma visita inspetiva ao centro de atendimento presencial da Endesa, na Loja do Cidadão das Laranjeiras, em Lisboa.

A ação de fiscalização foi concretizada, desde logo, ao abrigo do disposto nos Estatutos da ERSE, em conjugação com a demais legislação e regulamentação aplicáveis.

Esta ação encontra-se prevista no plano anual de ações de inspeção da ERSE aprovado para o ano de 2024.

A visita inspetiva teve como objetivo principal a verificação do cumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial prestado, decorrentes do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) e do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aplicáveis aos setores elétrico e do gás, bem como do regime jurídico do Livro de Reclamações.

O responsável da Loja de Cidadão das Laranjeiras, assim como os colaboradores presentes na loja da Endesa, prestaram toda a informação solicitada, tendo facilitado a atuação da ERSE.

A loja da Endesa presta todos os serviços associados ao fornecimento de eletricidade, com potência contratada até 20,7 kVA e de gás natural até 10 000 m^3 por ano. Podem igualmente ser propostos os chamados serviços adicionais, os quais, segundo a informação prestada no local, podem implicar a aplicação de descontos no preço da energia, ainda que tais serviços sejam objeto de contrato separado do contrato de fornecimento de energia.

As conclusões desta visita inspetiva não são extrapoláveis para outras situações ou outros atendimentos presenciais, circunscrevendo-se à ação realizada.

Conforme previsto no Código do Procedimento Administrativo, o relatório foi sujeito a audiência prévia da empresa objeto de fiscalização.

1 INTRODUÇÃO

As competências inspetivas da ERSE decorrem, desde logo, dos seus Estatutos[1], da Lei-Quadro das Entidades Reguladoras[2], e ainda da legislação e da regulamentação setoriais aplicáveis aos destinatários da atuação da ERSE.

O plano de ações de fiscalização da ERSE, aprovado para 2024, prevê esta visita inspetiva, posteriormente aprovada pelo Conselho de Administração da ERSE.

Para além de verificar o cumprimento legal e regulamentar, e como tal contribuir para a melhoria do serviço prestado aos utilizadores dos centros de atendimento presencial, as visitas inspetivas permitem ainda recolher uma experiência valiosa para futuras melhorias na regulamentação que compete à ERSE. O atendimento presencial é um meio de contacto com os clientes que, quando disponibilizado pelos comercializadores, deve observar um conjunto de regras previstas no RQS[3]. Através deste meio de atendimento são habitualmente assegurados todos os serviços associados ao fornecimento de energia (ex. contratação, pagamentos) e outros serviços (ex. apresentação de reclamações).

O presente relatório é composto por um primeiro capítulo dedicado à descrição da visita inspetiva e das evidências encontradas (capítulo 2), seguindo organizado de acordo com os aspetos verificados (livro de reclamações, registo de atendimentos, procedimentos de atendimento e atendimentos observados). O capítulo final sumariza as principais conclusões sobre a ação realizada.

[1] Artigos 13.º e 14.º do anexo ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na sua redação atual.

[2] Artigos 40.º e 42.º. da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, na sua redação atual.

[3] Artigo 48.º e seguintes do RQS.

2 VISITA INSPETIVA

2.1 DESCRIÇÃO GERAL

A ERSE realizou a visita inspetiva à loja da Endesa sita na Loja do Cidadão das Laranjeiras, em Lisboa, no dia 6 de maio de 2024. A equipa da ERSE entrou na loja às 09h30, apresentou-se e explicou o objetivo da sua visita.

Os colaboradores presentes na loja da Endesa disponibilizaram-se para prestar todos os esclarecimentos que fossem necessários. O serviço de atendimento presencial da Endesa estava a ser assegurado por uma empresa prestadora de serviços, contratada para o efeito pela Endesa.

A equipa da ERSE inspecionou o cumprimento das obrigações decorrentes do regime jurídico do Livro de Reclamações, o registo do número e os tempos de espera do atendimento presencial, bem como os procedimentos utilizados. Neste âmbito, foram sendo colocadas questões, as quais foram sendo prontamente respondidas. A equipa observou ainda alguns atendimentos presenciais e o modo como são registados nos sistemas da empresa. Foi ainda solicitada e recolhida documentação relativa a procedimentos de atendimento presencial, informação sobre as condições contratuais gerais em vigor e sobre as ofertas comerciais da empresa, no que respeita aos preços propostos, assim como um exemplar dos folhetos informativos expostos em loja (ver Figura 1).

Figura 1 – Folhetos informativos expostos em loja

As figuras 2 a 5 ilustram diversos aspetos exteriores e interiores da loja da Endesa na Loja do Cidadão das Laranjeiras.

Figura 2 - Aspeto exterior da loja

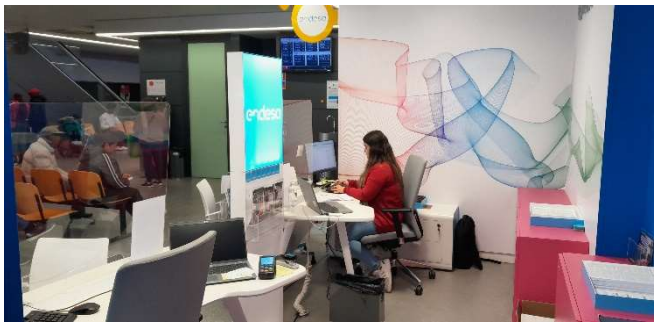
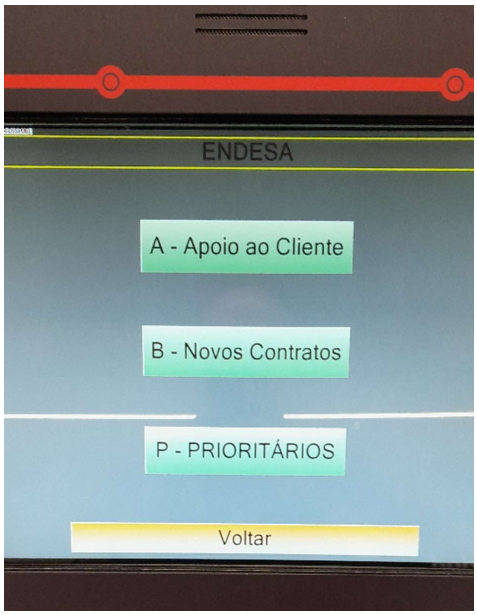


Figura 3 - Aspeto interior da loja

Figura 4 - Sistema de senhas de atendimento

Figura 5 – Opções de atendimento para a Endesa



2.2 LIVRO DE RECLAMAÇÕES

A equipa de inspeção verificou o cumprimento das disposições legais relativas ao Livro de Reclamações, (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na atual redação) nomeadamente:

- Afixação da informação relativa à existência na loja de livro de reclamações [artigo 3.º, n.º 1, alínea c)];

- Existência na loja e disponibilização do livro de reclamações físico [artigo 1.º, n.º 2; artigo 2.º, n.º 1, alíneas a) e b); artigo 3.º, n.º 1, alínea a), nº 7.º e n.º 10 alíneas b) e c) do Anexo ao referido diploma legal];

- Cumprimento dos procedimentos relativos à disponibilização e preenchimento das reclamações no Livro de Reclamações [artigo 3.º, n.º 1, alínea b) e n.ºs 2, 3 e 4; artigo 4.º, n.º 4 e artigo 5.º, n.ºs 4, 5 e 6].

AFIXAÇÃO DA INFORMAÇÃO RELATIVA À EXISTÊNCIA DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Na loja foi verificada a existência de um dístico afixado em local visível e com caracteres legíveis com a informação de que o estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações, conforme foto *infra* (Figura 6) e com as seguintes indicações:

Entidade competente: ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Morada: Rua D. Cristóvão da Gama n.º 1, 3.º andar - 1400-113 Lisboa

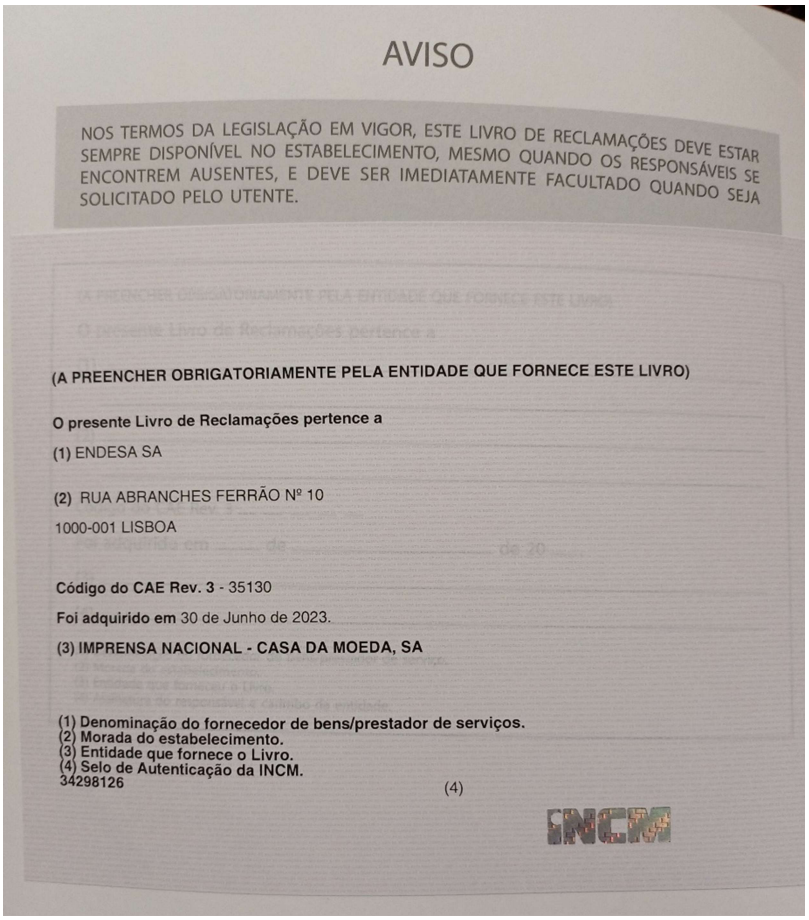
Figura 6 - Dístico do Livro de Reclamações

EXISTÊNCIA E DISPONIBILIZAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Tendo sido solicitado o Livro de Reclamações, foi prestada informação de que o mesmo se encontrava na Unidade de Gestão da Loja do Cidadão, onde estão centralizados os livros de todos os estabelecimentos representados na Loja do Cidadão, tendo a equipa da ERSE sido acompanhada por um colaborador ao serviço da Endesa até essa Unidade, no segundo piso da Loja do Cidadão.

Na Unidade de Gestão, o gerente da Loja do Cidadão, funcionário da Agência para a Modernização Administrativa (AMA), promoveu de imediato a disponibilização do Livro de Reclamações atribuído à Endesa, devidamente identificado (Figura 6).

Figura 7 – Identificação do Livro de Reclamações da Endesa



Verificou-se que o Livro de Reclamações disponibilizado correspondia ao modelo aprovado por portaria do Governo.

CUMPRIMENTO DOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS À DISPONIBILIZAÇÃO E PREENCHIMENTO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Sempre que o Livro de Reclamações é solicitado, os colaboradores ao serviço da Endesa acompanham o cliente à Unidade de Gestão da Loja do Cidadão, onde é feita a reclamação no livro. Se o reclamante referir apenas que quer reclamar, os colaboradores tentam, primeiramente, perceber qual é o assunto da reclamação e resolver a questão. Mas se o cliente vier determinado a pedir apenas o Livro de Reclamações, este é-lhe facultado de imediato. Se o cliente se dirigir diretamente à Unidade de Gestão da Loja do Cidadão, o responsável por esta unidade contacta e informa telefonicamente o posto de atendimento da empresa reclamada antes de facultar o Livro de Reclamações.

Foram igualmente questionados os procedimentos relativos ao preenchimento do Livro de Reclamações, tendo sido esclarecido que não condicionam o preenchimento da reclamação no Livro de Reclamações à obrigatoriedade de apresentação de identificação. Perguntado qual o procedimento quando o reclamante não consegue escrever a reclamação, foi referido apenas que aquele terá que vir acompanhado, ficando sem efeito a apresentação da reclamação.

Relativamente ao procedimento adotado após o preenchimento da folha do Livro de Reclamações, foi prestada a informação de que a folha original é entregue na loja da Endesa, o duplicado entregue ao reclamante, que até ao momento nunca fora recusado por este, bem como que o triplicado se mantém cativo no livro.

Da análise do Livro de Reclamações da Endesa verificou-se que o registo das folhas é sequencial, que não fora retirada qualquer folha do livro e que também não continha qualquer folha anulada. Constavam do livro os triplicados de todas as reclamações preenchidas. O Livro de Reclamações em uso cobria o período entre 23 de março e 3 de maio de 2024.

A equipa da ERSE verificou ainda o cumprimento da obrigação de envio do original da reclamação à ERSE por parte da entidade inspecionada, selecionando duas folhas de reclamação, as quais se verificou terem sido recebidas tempestivamente na ERSE.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO

Sobre o cumprimento das regras legais, relativas à obrigatoriedade de existência, disponibilização e preenchimento do Livro de Reclamações em formato físico, na loja inspecionada, apenas foi registado o

incumprimento do disposto no artigo 4.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 156/2005, que estabelece: "Quando os consumidores ou utentes estejam impossibilitados de preencher a folha de reclamação por razões de analfabetismo ou incapacidade física, o fornecedor de bens, o prestador dos serviços ou qualquer responsável pelo atendimento deve, no momento da apresentação da reclamação e a pedido do consumidor ou utente, efetuar o respetivo preenchimento nos termos descritos oralmente por este." (sublinhado nosso).

2.3 VERIFICAÇÃO DO REGISTO DO NÚMERO DE ATENDIMENTOS E TEMPOS DE ESPERA

Existem diversas máquinas dispensadoras de senhas distribuídas pela Loja do Cidadão. A equipa inspetora utilizou a máquina mais próxima da loja da Endesa, selecionou a opção "Endesa", de entre as diversas empresas, e escolheu a opção A – Apoio ao Cliente (ver Figura 5), às 9h44m, tendo sido chamada poucos minutos depois.

PROCEDIMENTO DE REGISTO DOS ATENDIMENTOS

A equipa de inspeção solicitou uma descrição do procedimento de registo do número de atendimentos e do tempo de espera de cada um. O colaborador mostrou o sistema - da Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) denominado SIGA, que está interligado com a máquina dispensadora de senhas para a gestão do atendimento presencial.

A clarificação do setor a que o atendimento diz respeito é feita pelo colaborador, manualmente, durante ou após o atendimento, não havendo essa opção na seleção da senha pelos utilizadores.

O sistema regista automaticamente o tempo de espera de cada senha assim que o colaborador escolhe a opção de iniciar novo atendimento. As desistências são, naturalmente, classificadas manualmente pelo utilizador no sistema.

A Endesa regista todas as interações com cada cliente, estando estas acessíveis em cada contacto, quer presencial quer telefónico.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO REGULAMENTAR

Não foram identificados incumprimentos das obrigações regulamentares relativas ao atendimento presencial e ao registo dos dados associados ao mesmo.

2.4 PROCEDIMENTOS INTERNOS

Durante a visita inspetiva, foi solicitada informação relativa à existência de procedimentos escritos para as operações do atendimento a clientes e outros consumidores.

Um dos colaboradores ao serviço da empresa inspecionada informou sobre a existência de uma pasta digital, destinada a formação, cuja documentação vai sendo atualizada, incluindo com as alterações legais e regulamentares. A título de exemplo, foi solicitada a impressão de alguns procedimentos internos, de suporte ao atendimento presencial naquela loja, tendo sido destacados dois documentos: um sobre contratação de eletricidade e gás e um segundo sobre pedidos de entrega à conta (devoluções de créditos e aplicação destes em faturas com valores em dívida).

Os procedimentos internos observados são bastante detalhados e incluem imagens do sistema informático utilizado e diversos fluxogramas. No caso da contratação, o documento percorre vários passos, desde o tipo de contratação (entrada direta ou mudança de comercializador), documentação necessária, alterações contratuais, modalidades disponíveis em loja, etc.

Em loja eram ainda visíveis exemplares das condições contratuais gerais e de uma espécie de ficha que apelidaram de "Tarifário de retenção", destinada esta última a cativar e a manter na Endesa clientes que de alguma forma manifestaram insatisfação. Neste âmbito, a equipa da ERSE foi ainda informada que pode existir contacto telefónico para clientes que deixaram a Endesa, com o objetivo de os recuperar, não sendo prática da Endesa a proposta de períodos de fidelização no segmento de clientes abrangidos pela atividade da loja inspecionada. Conforme se pode observar na Figura 8, as condições gerais do contrato de fornecimento de energia, em modo impresso, parecem indiciar o não cumprimento do tamanho de letra exigido legalmente, para efeitos de legibilidade das cláusulas contratuais aplicáveis. Não havia exemplos de fichas contratuais padronizadas impressas.

Figura 8 – Imagem das condições gerais do contrato impressas

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA

1. Objeto do contrato
O objeto do presente contrato (adiante designado "Contrato") é o fornecimento de energia pela Endesa Energia S.A. Sucursal Portugal (adiante designado "Comercializador") na instalação de que é titular o Cliente no ponto de ligação ou de entrega indicado nas Condições Particulares.

O Comercializador, com o objetivo de levar a cabo o fornecimento de energia contratado nos termos do presente Contrato e de dar cumprimento às suas obrigações legais e regulamentares, fica autorizado a transmitir aos respetivos operadores das redes de distribuição (adiante designados "Operadores das Redes") e/ou aos Gestores dos Processos de Mudança de ou aos Gestores dos Processos de Mudança de Comercializador, os dados do Cliente eventualmente necessários para esse fim.

Este Contrato é pessoal e intransmissível devendo o Cliente ser o utilizador efetivo da energia fornecida e não podendo utilizá- la em lugar distinto do contratado, nem cedê-la, aliená-la ou colocá- la à disposição de terceiros.

Contudo, e desde que previamente autorizado pelo Comercializador, e sempre e quando todos os pagamentos devidos se encontrem efetuados, o Cliente

Comercializador disponibiliza ao Cliente os seguintes meios de atendimento:
i) por escrito, ii) por telefone e
iii) presencial, nos termos do disposto na cláusula 18.ª das presentes Condições Gerais (Comunicações).

b.Pedidos de informação e reclamações: o Cliente tem o direito de solicitar ao Comercializador informações relacionadas com o serviço de fornecimento de energia, bem como de apresentar reclamações, nos termos do disposto na cláusula 9.ª das presentes Condições Gerais (Informação e Reclamações).

c. Visita combinada: o Cliente tem o direito a que as visitas às suas instalações sejam combinadas por acordo com o Comercializador, o qual deve comunicar com os Operadores das Redes, cujos técnicos efetuarão as visitas.
Nas visitas combinadas, se o operador de rede cumprir o horário acordado, mas o cliente não estiver presente, este deve pagar uma compensação ao operador de rede, da mesma forma que, caso o operador de rede não cumpra o horário acordado, o cliente terá direito a uma compensação. O cliente fica também obrigado a pagar uma compensação ao operador de rede se, numa assistência técnica, a responsabilidade da avaria não for do operador de rede. O valor das compensações definidas pela ERSE é de 20 euros. A

Informações sobre os critérios de elegibilidade e o processo de atribuição da tarifa social podem ser encontradas na página de Internet da Endesa ou da DGEG.

6. Preço
O Cliente está obrigado perante Comercializador ao pagamento dos preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, em anexo ao presente Contrato (o "Anexo"). A Endesa poderá diminuir os referidos preços e comunicá-lo-á ao Cliente através da primeira fatura em que se aplique a alteração, tendo o Cliente o direito a opor-se à referida diminuição no prazo de 30 dias. O preço incorpora os custos de aquisição de energia e de acesso às redes de energia aplicáveis na data de celebração do Contrato e tendo em consideração o perfil de consumo, nomeadamente nas suas componentes de uso da rede de transporte, uso da rede de distribuição e uso global do sistema aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres. Os preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, no Anexo não incluem o valor das taxas ou impostos legalmente devidos, que serão objeto de liquidação adicional quando for aplicável.

O Cliente pagará ainda ao Comercializador os preços das componentes reguladas, conforme definidas na

A existência e acesso a procedimentos internos escritos parece constituir uma importante ferramenta de suporte e apoio ao atendimento presencial desempenhado pelos colaboradores ao serviço da Endesa. A análise de alguns destes procedimentos permitiu compreender melhor a forma como a inspecionada operacionaliza o relacionamento comercial com os seus clientes, designadamente no atendimento presencial. Trata-se de uma boa prática a manter e a promover para todos os aspetos do relacionamento comercial com os consumidores e clientes da Endesa.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO

A apresentação gráfica das condições contratuais gerais impressas e disponibilizadas em loja dificulta a sua legibilidade e parece indiciar o incumprimento do disposto no artigo 21.º, alínea i) do regime jurídico das cláusulas contratuais gerais (Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, na sua redação atual), como cláusulas absolutamente proibidas.

2.5 OBSERVAÇÃO DE ATENDIMENTOS

A equipa da ERSE assistiu a 12 atendimentos presenciais e à ocorrência de uma desistência.

Com a observação de alguns atendimentos procurou-se verificar o desempenho da Endesa relativamente ao cumprimento das regras aplicáveis ao atendimento presencial, recolhendo informação sobre a forma de relacionamento com o cliente, compreensão das questões apresentadas e respetiva capacidade de resposta.

Os assuntos nos atendimentos observados foram os seguintes:

a) Nove pagamentos de fatura;

b) Uma comunicação de leitura;

c) Um acordo de pagamento;

d) Uma solicitação de proposta contratual.

Da observação destes atendimentos verificou-se que os colaboradores responderam corretamente às questões colocadas pelos clientes e consumidores, proporcionaram toda a ajuda necessária para resolver os problemas apresentados e demonstraram os conhecimentos necessários para um atendimento presencial adequado.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO REGULAMENTAR

Não foram identificados incumprimentos regulamentares nos atendimentos observados.

3 CONCLUSÕES

Os colaboradores presentes na loja prestaram toda a informação solicitada com a máxima diligência, tendo facilitado o trabalho de inspeção efetuado.

Da análise dos diversos aspetos inspecionados, salientam-se como principais conclusões as seguintes:

- Foi verificada a afixação de informação relativa à existência do Livro de Reclamações, a sua disponibilização e correto uso segundo a legislação aplicável.
- Foi assinalado o incumprimento do disposto no regime jurídico do Livro de Reclamações relativamente ao auxílio no preenchimento do mesmo por parte de pessoas com incapacidade física ou analfabetismo.
- Não foram identificados incumprimentos das obrigações regulamentares relativas ao atendimento presencial e ao registo dos dados associados.
- Não foram identificados incumprimentos regulamentares nos atendimentos presenciais observados pela equipa da ERSE.
- As condições gerais do contrato de fornecimento de energia, expostas em loja em modo impresso, parecem indiciar o não cumprimento do tamanho de letra exigido legalmente, conforme dispõe o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais.

Tendo sido notificada para efeitos de audiência prévia, nos termos previstos no Código do Procedimento Administrativo, a empresa inspecionada não se pronunciou sobre este relatório.

Por fim, importa reforçar que as conclusões desta visita inspetiva não são extrapoláveis para outras situações ou outros atendimentos presenciais, circunscrevendo-se à visita efetuada.