

Espanhola Endesa capta 50 mil clientes em Portugal

6 de Fevereiro, 2017

A campanha “Tarifa Aniversário”, que a Endesa lançou no final de outubro em Portugal, permitiu à empresa espanhola captar 50 mil novos clientes no mercado nacional, dos quais 75% exclusivamente de energia elétrica e 25% com contratos duais de eletricidade e gás natural, revelou ao Expresso o diretor-geral de comercialização da Endesa, Javier Uriarte.

Os resultados da iniciativa, que passa por oferecer a novos clientes o 12º mês de faturação em cada ano que permaneçam com a Endesa, deixa a empresa “muito satisfeita”. “A imagem da Endesa está a ser muito reforçada por esta campanha, estamos a cumprir o objetivo de que o mercado português nos conheça e saiba que estamos aqui para ficar”, sublinha Javier Uriarte. A empresa tem agora 170 mil clientes de eletricidade e 30 mil de gás natural, sendo que mais de 20% dos contratos domésticos são duais.

A Endesa garante que nunca deixou de estar presente no segmento residencial. Mas os relatórios da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) mostram que a quota da Endesa no abastecimento doméstico de eletricidade afundou nos últimos anos. Em novembro, a empresa espanhola tinha uma quota de 3% nesta classe de consumo (chegou a ter 15% em 2011), muito longe dos 81% da EDP e também abaixo dos 5,7% da Galp e 4% da Iberdrola.

Mas Javier Uriarte acredita que a empresa recuperará a sua posição. “Estamos convencidos que o mercado português tem um grande caminho pela frente e por isso é que estamos a apostar nele”, afirmou o gestor espanhol.

Questionado sobre as deficiências no atendimento que em alguns fóruns foram apontadas à Endesa, Javier Uriarte garante que a empresa tem investido em sistemas informáticos, digitalização e meios para gerir reclamações. Segundo o gestor, 2016 foi “o primeiro ano em que todas as operações de contratação, faturação e cobranças se realizaram a 100% em Portugal, com fornecedores localizados em Portugal e com sistemas próprios para o país”. Até então uma parte desses serviços estavam fora do país, nomeadamente em Espanha.

Com o crescimento do mercado liberalizado de energia, tem-se multiplicado o número de comercializadores a operar em Portugal, muitos dos quais ainda com quotas residuais, quando comparadas com a posição do maior fornecedor, a EDP. Mas também cresceu o volume de reclamações: cerca de 12 mil em 2013, 15 mil em 2014 e 24 mil em 2015, valor que se repetiu em 2016. Segundo dados facultados pela ERSE ao Expresso, no ano passado o regulador recebeu 17.294 reclamações na área da eletricidade, 3526 no gás natural e 3363 relativas a contratos duais. A maior parte das queixas deveu-se a questões de faturação. Os dados da ERSE não discriminam o número de reclamações por empresa.

A Endesa promete em breve renovar a fatura que envia aos seus clientes, incluindo mais informação para facilitar a compreensão do consumidor. A EDP

já tinha avançado com uma renovação da sua fatura em setembro do ano passado. Javier Uriarte assume como objetivo de médio prazo uma duplicação da base de clientes em Portugal, passando dos atuais 200 mil para 400 mil em 2019.

A Endesa, que hoje faz parte do grupo italiano Enel, faturou em Portugal em 2016 cerca de €890 milhões na comercialização de energia e €70 milhões na produção de eletricidade.