

RELATÓRIO ANUAL do PROVEDOR do CLIENTE da EDP COMERCIAL 2019



João Valadares Tavares



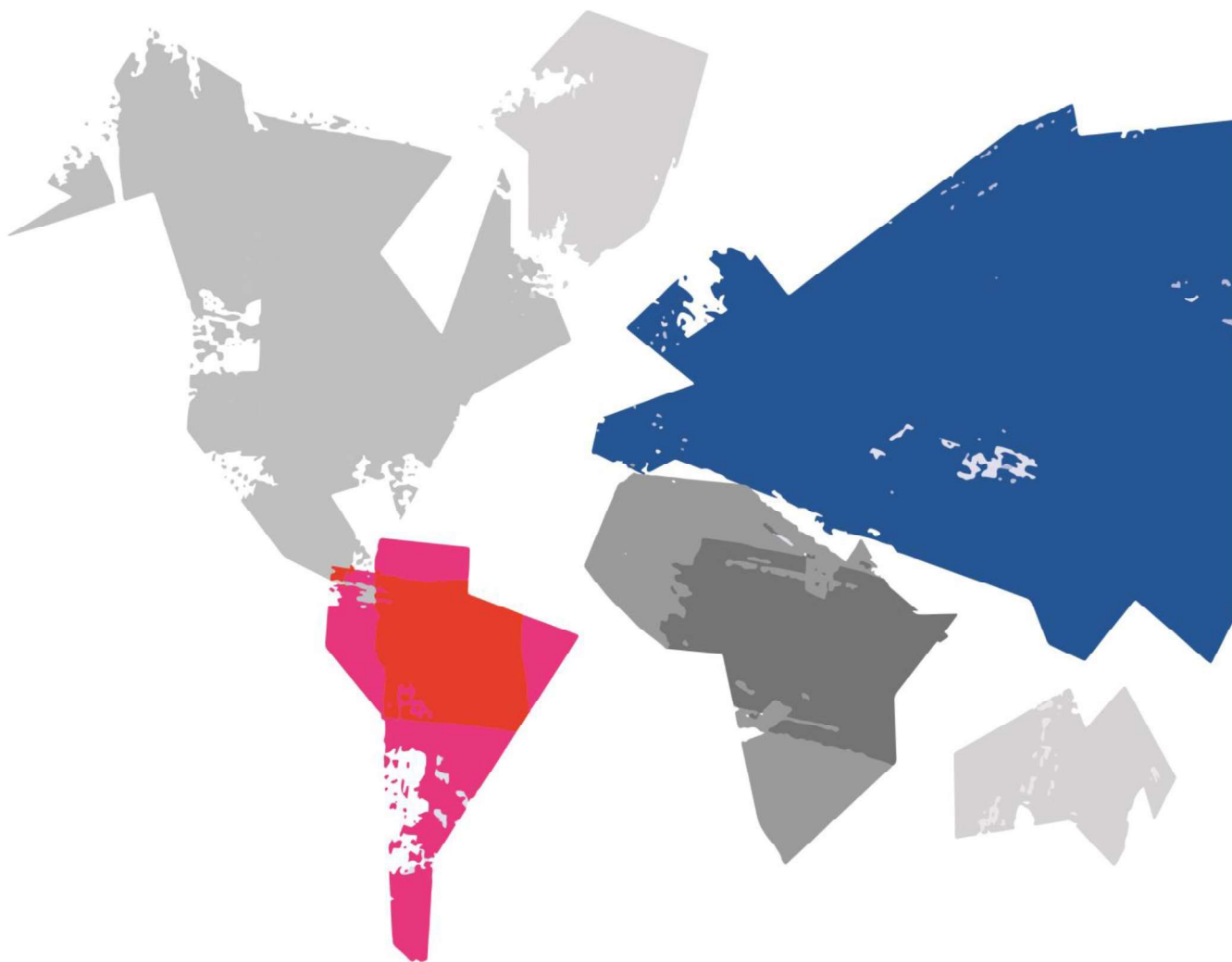
01

SUMÁRIO EXECUTIVO

MENSAGEM DO PROVEDOR DO CLIENTE 7

INTRODUÇÃO 8

PRINCIPAIS INDICADORES 8



O Portal do Provedor de Cliente do Grupo EDP tem sido exemplo de referência da globalização digital tendo recebido, em 2019, 538 queixas relativas ao Mercado Livre provenientes dos cinco continentes. Para além de Portugal, os estados dos quais se receberam mais contactos foram Estados Unidos da América, Reino Unido, França, Espanha e Brasil.

I.1 MENSAGEM DO PROVEDOR DO CLIENTE EDP

LUÍS VALADARES TAVARES

Caro leitor,

Este relatório analisa as queixas recebidas e respondidas pelo Provedor do Cliente relativas à EDP Comercial no ano 2019. Estas queixas são previamente analisadas por uma equipa específica tal como é descrito neste relatório.



Lisboa, 25 de janeiro de 2020

I.2 INTRODUÇÃO

O presente relatório traduz a atividade do Provedor do Cliente entre janeiro e dezembro de 2019 e dá cumprimento ao dever de prestação de informação previsto no Art.º 22º do Regulamento do Provedor do Cliente.

Visa, igualmente, responder a três grandes objetivos:

- Partilhar as atividades desenvolvidas entre janeiro e dezembro de 2019 (Parte I)
- Analisar as insatisfações dos clientes bem como a avaliação do desempenho pelos queixosos (Parte II)
- Apresentar propostas de melhoria no relacionamento entre a EDPC e os seus clientes (Parte III)

A Parte I trata os seguintes tópicos:

- Missão do Provedor
- Sistema de Informação - Plataforma SWOP
- Taxonomia das Queixas
- Principais Estatísticas

A Parte II inclui:

- Gestão da insatisfação e expectativas do cliente da EDP
- Avaliação do desempenho do provedor pelos queixosos

Na Parte III encontram-se:

- Propostas Estratégicas

Este relatório inclui, ainda, Sumário Executivo, Glossário das estatísticas e Agradecimentos.

I.3 PRINCIPAIS INDICADORES

Em 2019, tal como nos anos anteriores, a Internet (formulário eletrónico via site do Provedor), canal de comunicação eleito na interação dos queixosos com o Provedor do Cliente, continuou a ser universalmente aceite pelos utilizadores que contactaram o Provedor do Cliente, pois não se receberam queixas destes solicitando outros canais de comunicação, conclusão certamente relevante para a evolução dos sistemas de gestão das reclamações da EDP.

Para o período em análise, destacamos os seguintes dados estatísticos:

I.3.1. FLUXO DE ENTRADA DAS QUEIXAS

- Foram submetidas ao Provedor do Cliente 538 queixas relativas à EDP Comercial, o que corresponde a uma média de 1,47 queixas/dia, representando um decréscimo de 29% relativamente a 2018.
- 59,7% das queixas referiam-se a reclamações de Eletricidade, sendo 5,8% respeitantes a Gás, 20,1% relativas a clientes duais e 14,5% sobre Serviços de Valor Acrescentado (SVAs), o que representa um aumento do peso relativo das queixas sobre SVAs em comparação com 2018 (10,9%) e diminuição das restantes.
- Das queixas recebidas, 421 corresponderam a queixas únicas (89%), sendo as restantes 117 queixas submetidas por queixosos “repetentes”, ou seja, valores semelhantes aos registados em 2018.
- Do total de queixas, 245 (46%) não tinham qualquer registo de reclamação associado pelos serviços internos da EDP, embora em alguns casos o cliente considerasse que o tinha feito, nomeadamente, pela via telefónica. Esta percentagem é bastante superior à do ano transato (35%).
- 27,9% das queixas foram submetidas por clientes residentes na zona de qualidade de serviço A, 31% por clientes da zona de qualidade de serviço B e 41,1% relativamente à zona de qualidade de serviço C o que representa uma diminuição do peso das queixas das zonas B (35,7%) e um aumento das queixas na zona A (24,7%) e C (39,6%).
- A grande maioria das queixas recebidas dizem respeito a clientes particulares (90%), mantendo-se o valor de 2018.

- Do total de queixas submetidas em 2019 cerca de 40% tiveram a ver com o processo de gestão de reclamações, ie, atrasos no encaminhamento dos problemas ou questões de défice de comunicação entre a EDPC e o cliente e 60% corresponderam a acertos de deve/haver. Estes valores representam uma melhoria significativa relativamente a 2018 já que as queixas relativas ao processo da gestão das reclamações representavam 55,4%.
- Cerca de 200 mil utilizadores interagiram com o site do provedor desde a sua criação em 2010, o que confirma a vasta penetração deste instrumento de comunicação e de interação online com a população dos clientes do grupo EDP.

I.3.2. NÍVEL DAS VISITAS AO SITE:

- As visualizações de página totalizaram 95.536, correspondendo a uma média de 4,5 visualizações de páginas por visita. O número de visualizações em 2018 tinha sido de 103.674.
- 17.744 são de visitantes únicos, o que corresponde a uma média de 49 visitantes únicos/dia, ou seja, um valor similar ao de 2018.
- 2.181 dos visitantes únicos (13% do total) foram de fora de Portugal, sendo os países mais comuns Estados Unidos da América, França, Reino Unido e Canadá. O número de visitas de fora de Portugal em 2018 tinha representado 10% do total.
- A página do site relativa aos problemas mais frequentes (FAQs) foi muito utilizada pelos clientes, já que cerca de 33% das sessões a visitaram.

I.3.3. TAXONOMIA DAS QUEIXAS

Em 2019, continuou a ser usada a taxonomia definida em 2009 para as queixas submetidas ao Provedor do Cliente.

A. CONTRATAÇÃO



- A1. informações pré-contratuais
- A2. atualizações de dados
- A3. outras alterações

B. FORNECIMENTO



- B1. instalação/ligação ou religação
- B2. interrupções
- B3. tensão/carga
- B4. corte
- B5. prejuízos associados ao fornecimento de energia

C. LEITURA/FATURAÇÃO/PAGAMENTOS



- C1. leitura/funcionamento de contador
- C2. componentes da fatura
- C3. estimação
- C4. períodos faturados
- C5. envio/receção das faturas
- C6. pagamentos
- C7. fracionamento

D. OBRAS E OUTRAS INTERVENÇÕES



- D1. desrespeito pela propriedade alheia (atravessamentos, etc.)
- D2. prejuízos patrimoniais (derrubes de árvores, etc.)
- D3. obras em espaços públicos

E. REDES E ILUMINAÇÃO PÚBLICA



- E1. iluminação
- E2. deficiências/avarias não corrigidas atempadamente
- E3. ordenamento/segurança
- E4. ambiente

F. ATENDIMENTO



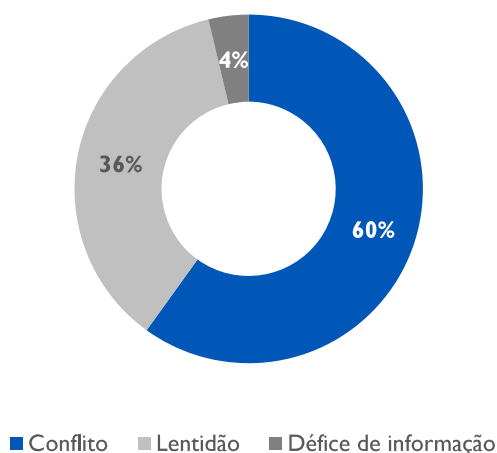
- F1. contradições e atrasos nos esclarecimentos e nas respostas
- F2. ausência de resposta
- F3. comportamento
- F4. ausência de intervenção (ou intervenção deficiente) na data/hora prevista
- F5. campanhas oferta

G. OUTROS

Das 538 queixas submetidas ao Provedor, todas as classes registaram pedidos excetuando a classe G (“Outros”). Este resultado confirma que o modelo taxonómico desenvolvido responde às necessidades de classificação das diferentes queixas e, para além disso, está a ser corretamente utilizado, já que os queixosos não sentem necessidade de recorrer à Classe G (“Outros”).

I.3.4. DISTRIBUIÇÃO DAS CAUSAS DAS QUEIXAS

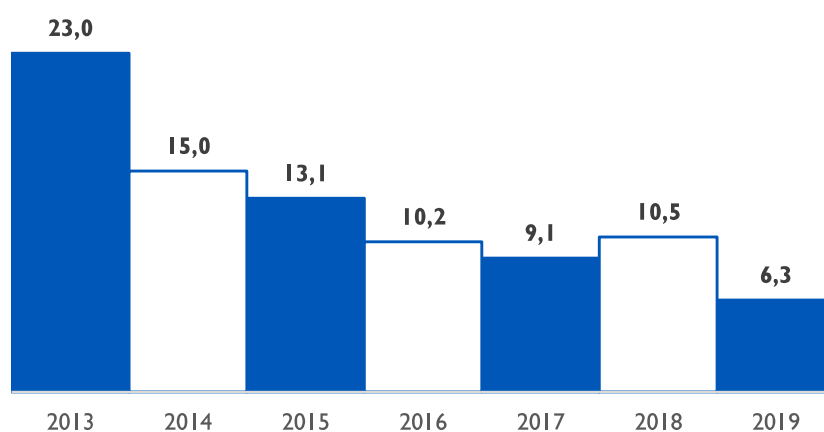
A taxionomia adotada permite também segmentar as causas das queixas em três grupos principais:



- Falta de informação fornecida atempadamente ao cliente - Défice de informação
- Atraso na resposta pela EDPC – Lentidão
- Diferendo quanto a direitos e deveres, designadamente sobre pagamentos ou compensações - Conflito

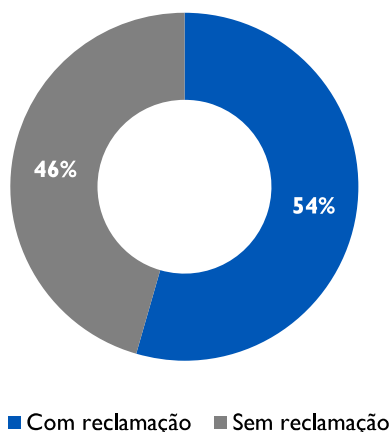
Verifica-se que o défice de informação corresponde a 4% do total de queixas endereçadas, o que representa uma melhoria muito significativa face a 2018 quando pesava 19%. As queixas provocadas por lentidão passaram de 37% para 36% e as relativas a conflito, ou seja, as que não são provocadas pelo processo de gestão das reclamações, aumentaram o seu peso de 45% para 60%.

I.3.5. TEMPO DE RESPOSTA DO PROVEDOR ÀS QUEIXAS SUBMETIDAS



O tempo médio de resposta do Provedor foi de 6,3 dias úteis, o que resulta na diminuição de 4,2 dias úteis face ao tempo médio de resposta registado em 2018 (10,5 dias). Esta diminuição significativa é justificada pela eficiência da Direção de Clientes e Stakeholders da EDP Soluções Comerciais, responsável pelo apoio ao Provedor do Cliente durante 2019.

I.3.6. QUEIXAS APRESENTADAS SEM RECLAMAÇÃO ANTERIOR



Desde o início das suas funções, em 2009, o Provedor do Cliente tem atendido queixas não precedidas de reclamação, muito embora tal não esteja previsto na regulamentação em vigor, tendo em conta o seu objetivo de contribuir sempre para melhorar o relacionamento dos clientes EDPC e facilitar a resolução dos problemas apresentados. O número destas queixas em 2019 correspondeu a 46%, um aumento significativo face a 2018 em que representaram 35%.

O facto de existirem clientes a utilizarem o site do Provedor como primeira via de contacto confirma a preferência dos clientes pela apresentação reclamatória através de um sistema online simples e fácil o que deve ser motivo de alento para fundamentar maior ambição no que respeita a promoção dos canais de interação online da EDP Comercial com o cliente, em detrimento das vias mais tradicionais, custosas, dispendiosas e menos apropriadas para esclarecimentos baseados em documentação múltipla.

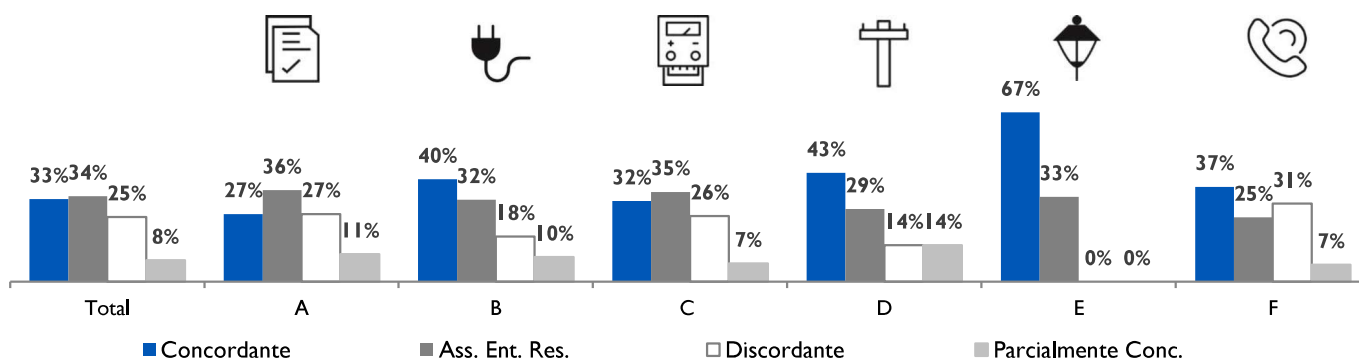
I.3.7. ORIENTAÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR

O parecer do Provedor sobre as 538 queixas atendidas teve a seguinte distribuição:

- 33% das queixas com parecer concordante com a pretensão do cliente.
- 25% das queixas com parecer discordante face ao solicitado.
- 34% de queixas em que o assunto já se encontrava resolvido aquando do parecer do Provedor.
- 8% das queixas com parecer parcialmente concordante face ao solicitado.

O parecer do Provedor predominante foi concordante com a pretensão do cliente em todas as classes com exceção da C (Leitura/Faturação/Pagamentos).

TIPO DE RESPOSTA PROVEDOR POR CLASSIFICAÇÃO TAXONÓICA



Taxionomia: A (Contratação), B (Fornecimento), C (Leitura/Faturação/Pagamentos), D (Obras e outras intervenções), E (Redes e iluminação pública) e F (Atendimento).

RELATÓRIO
ANUAL do
PROVEDOR do
CLIENTE 2019

