

RELATÓRIO
ANUAL do
PROVEDOR do
CLIENTE da
EDP COMERCIAL
2020

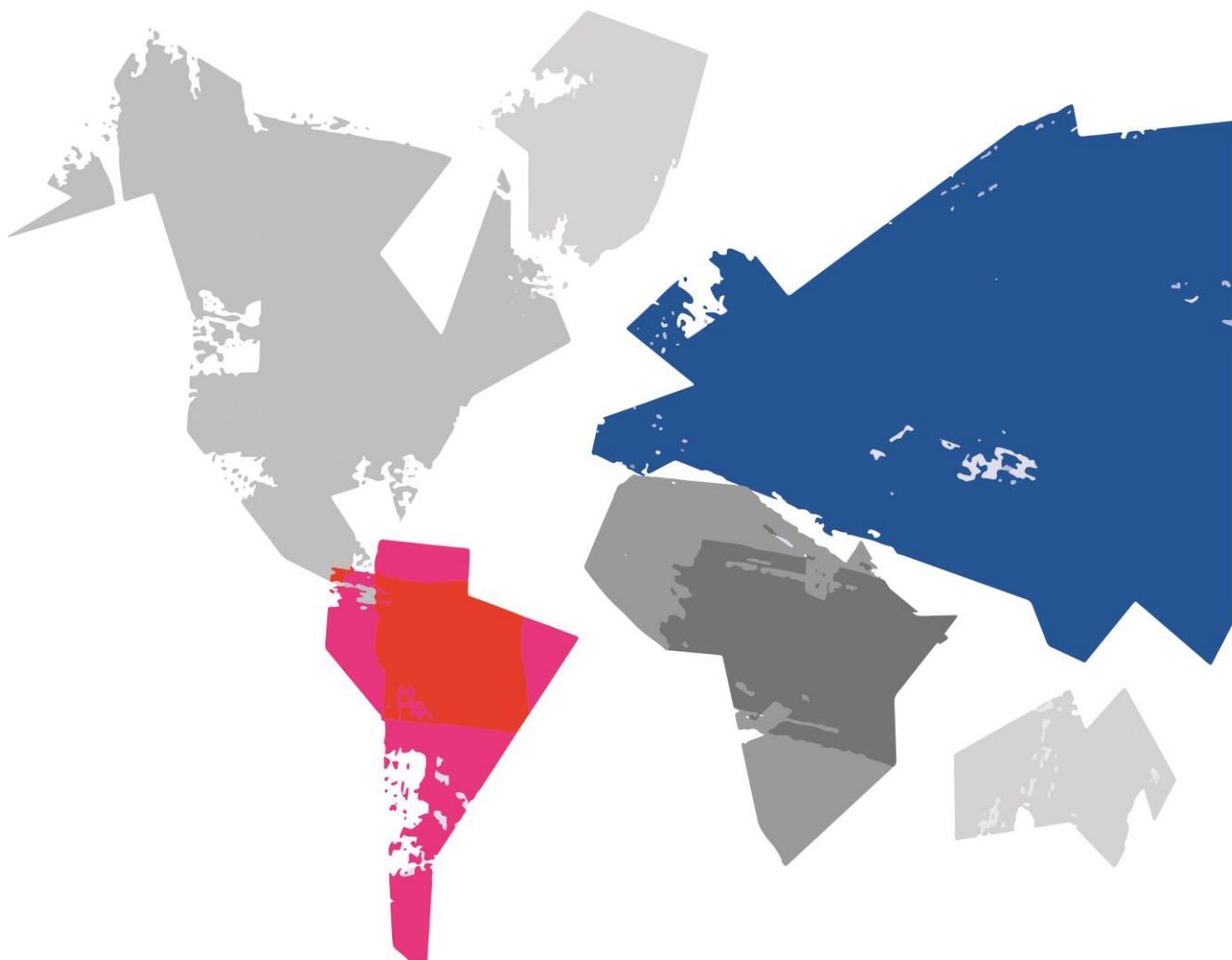


João Valdeaires Tavares



01

MENSAGEM DO PROVEDOR DO CLIENTE	5
INTRODUÇÃO	6
PRINCIPAIS INDICADORES	6



O Portal do Provedor de Cliente do Grupo EDP tem sido exemplo de referência da globalização digital tendo recebido, em 2020, 675 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 2020. Estas queixas são previamente analisadas por uma equipa específica tal como é descrito neste relatório.

O ano de 2020 foi particularmente difícil devido a pandemia COVID-19 a qual, originou o aumento significativo de reclamações e queixas em muitos setores, como o do turismo e o das comunicações, mas importa notar que a EDP não só conseguiu manter anteriores níveis de satisfação como em relação a alguns indicadores, conseguiu obter melhorias, dos quais é exemplo o número de queixas apresentadas ao provedor o qual se reduziu 10% em relação a 2019.



Lisboa, 25 de março de 2020

I.2 INTRODUÇÃO

O presente relatório traduz a atividade do Provedor do Cliente entre janeiro e dezembro de 2020 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 2020 (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 e Agradecimentos.

I.3 PRINCIPAIS INDICADORES

Em 2020, 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 675 queixas relativas à EDP Comercial, o que corresponde a uma média de 1,84 queixas/dia, representando um decréscimo de 10% relativamente a 2019.
- 64,7% das queixas referiam-se a reclamações de Eletricidade, sendo 2,8% respeitantes a Gás, 16,9% relativas a clientes duais e 8% sobre Serviços de Valor Acrescentado (SVAs), o que representa uma diminuição do peso relativo das queixas sobre SVAs em comparação com 2019 (14.5%) e diminuição das restantes com exceção de reclamações referentes à eletricidade que se verificou um aumento de 5%.
- Das queixas recebidas, 505 corresponderam a queixas únicas (87.4%), sendo as restantes 170 queixas submetidas por queixosos “repetentes” (correspondentes a 12.6%), ou seja, verificando-se uma aproximação dos valores que se registaram em 2018 (12%), com o número de queixas reincidentes a voltarem a subir, depois de se ter verificado uma diminuição percentual do ano 2018 para o 2019 (11%).
- Do total de queixas, 357 (53%) 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 sensivelmente superior à do ano transato (46%).

- 25,6% das queixas foram submetidas por clientes residentes na zona de qualidade de serviço A, 31,4% por clientes da zona de qualidade de serviço B e 43% relativamente à zona de qualidade de serviço C, representando, assim, uma diminuição do peso das queixas das zonas A (27,9% e um aumento ligeiro das queixas na zona B (31%) e C (43%).
- A grande maioria das queixas recebidas dizem respeito a clientes particulares (90%), mantendo-se o valor de 2019.
- Do total de queixas submetidas em 2019 cerca de 41% 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 59% corresponderam a acertos de deve/haver. Estes valores são similares aos apresentados em 2019 já que as queixas relativas ao processo da gestão das reclamações representavam 40%.
- Cerca de 220 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 81.836, correspondendo a uma média de 4,24 visualizações de páginas por visita. O número de visualizações em 2019 tinha sido de 95.536.
- 16.418 são de visitantes únicos, o que corresponde a uma média de 45 visitantes únicos/dia, ou seja, diminuiu 5 visitantes diários em relação ao que se observou em 2019 (49).
- 2002 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 2019 manteve-se com a mesma percentagem (13%)
- 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 2020, 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

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

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

F. ATENDIMENTO



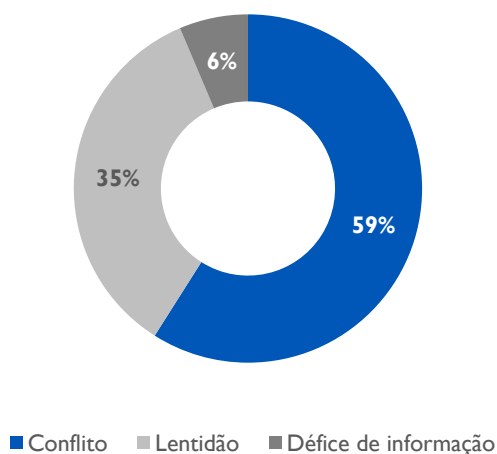
- F1. contradições e atrasos nos esclarecimentos e nas respostas
- F2. ausência de resposta
- F3. comportamento
- F4. ausência de intervenção (ou intervenção deficiente) na data/hora prevista

G. OUTROS

Das 675 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

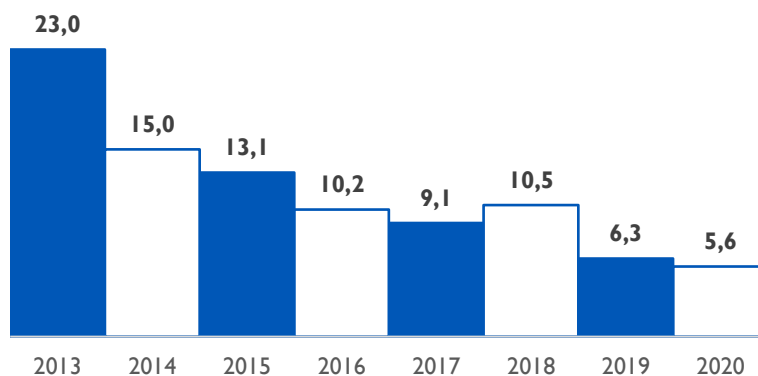
A taxionomia adotada permite também segmentar as causas das queixas em três grupos principais:



- 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

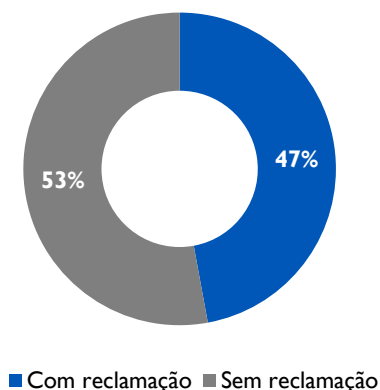
Verifica-se que o défice de informação corresponde a 6,4% do total de queixas endereçadas, o que representa uma rotura, embora mínima, face à melhoria significativa que se tinha obtido na passagem do ano 2018 (19%) para o ano 2019 (4%). As queixas provocadas por lentidão passaram de 36% para 35% e as relativas a conflito, ou seja, as que não são provocadas pelo processo de gestão das reclamações, diminuíram o seu peso de 60% para 59%.

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



O tempo médio de resposta do Provedor foi de 5,6 dias úteis, o que resulta na diminuição de 0,7 dias úteis face ao tempo médio de resposta registado em 2019 (6,3 dias). Esta diminuição, embora não significativa, é justificada, uma vez mais, pela eficiência da Direção de Clientes e Stakeholders da EDP Soluções Comerciais, responsável pelo apoio ao Provedor do Cliente durante 2020.

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 EDP e facilitar a resolução dos problemas apresentados. O número destas queixas em 2020 correspondeu a 53%, um aumento de 7 pps, face a 2019, ano em que representaram 46%.

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.

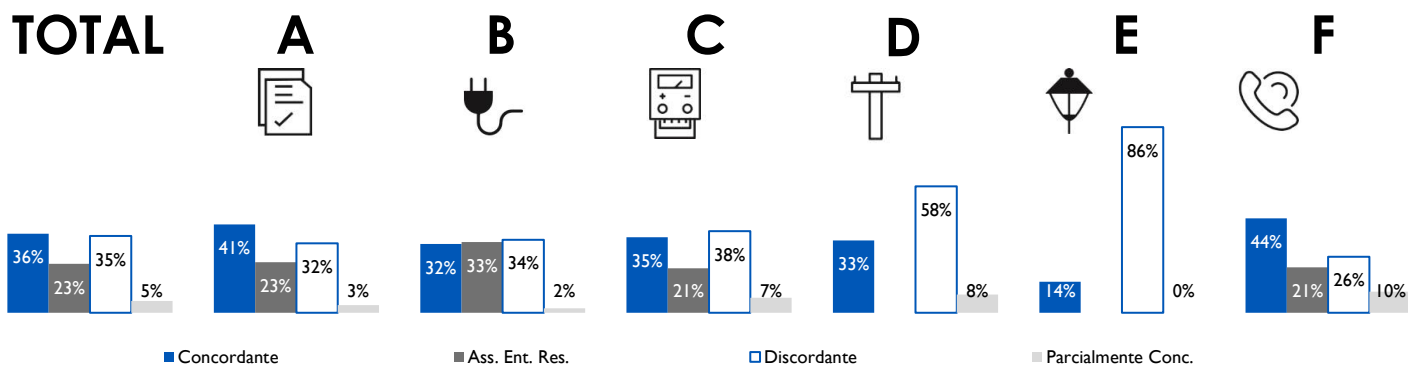
I.3.7. ORIENTAÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR

O parecer do Provedor sobre as 675 queixas atendidas teve a seguinte distribuição:

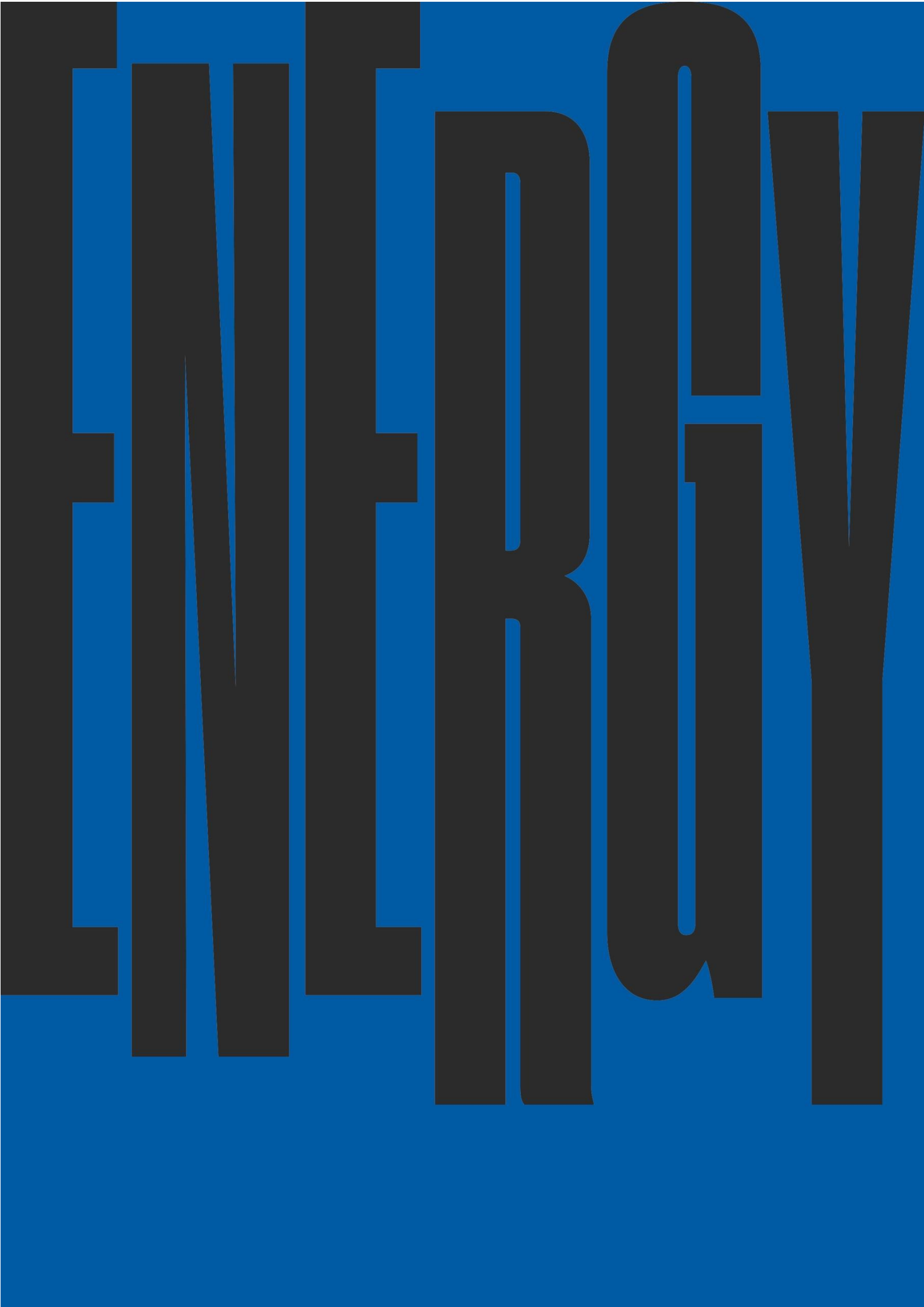
- 36% das queixas com parecer concordante com a pretensão do cliente.
- 35% das queixas com parecer discordante face ao solicitado.
- 23% de queixas em que o assunto já se encontrava resolvido aquando do parecer do Provedor.
- 5% das queixas com parecer parcialmente concordante face ao solicitado.

O parecer do Provedor predominante foi concordante na maioria das classes, com exceção da D (Obras e outras intervenções) e E (Redes e iluminação pública).

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).



edp COMERCIAL