



Provedor do Cliente EDP Comercial

Relatório da atividade do ano 2021



COMERCIAL

Luís Valadares Tavares, Diogo Jesus, João Libório e Manuel Igreja

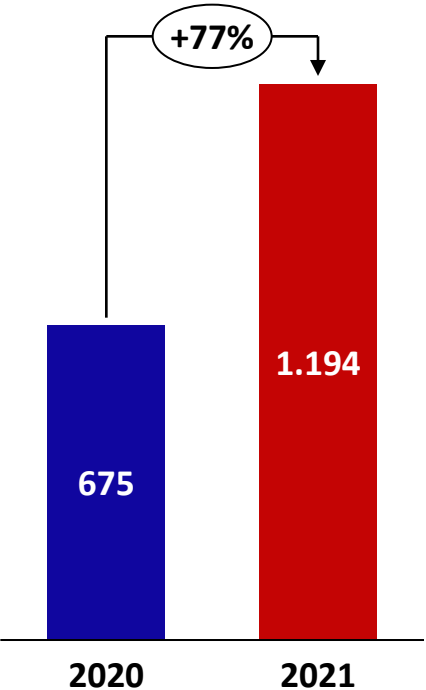
Fevereiro, 2022

1. ANÁLISE DAS QUEIXAS SUBMETIDAS AO PROVEDOR

As queixas recebidas pelo Provedor do Cliente relativas à EDP aumentaram 77% face a 2020

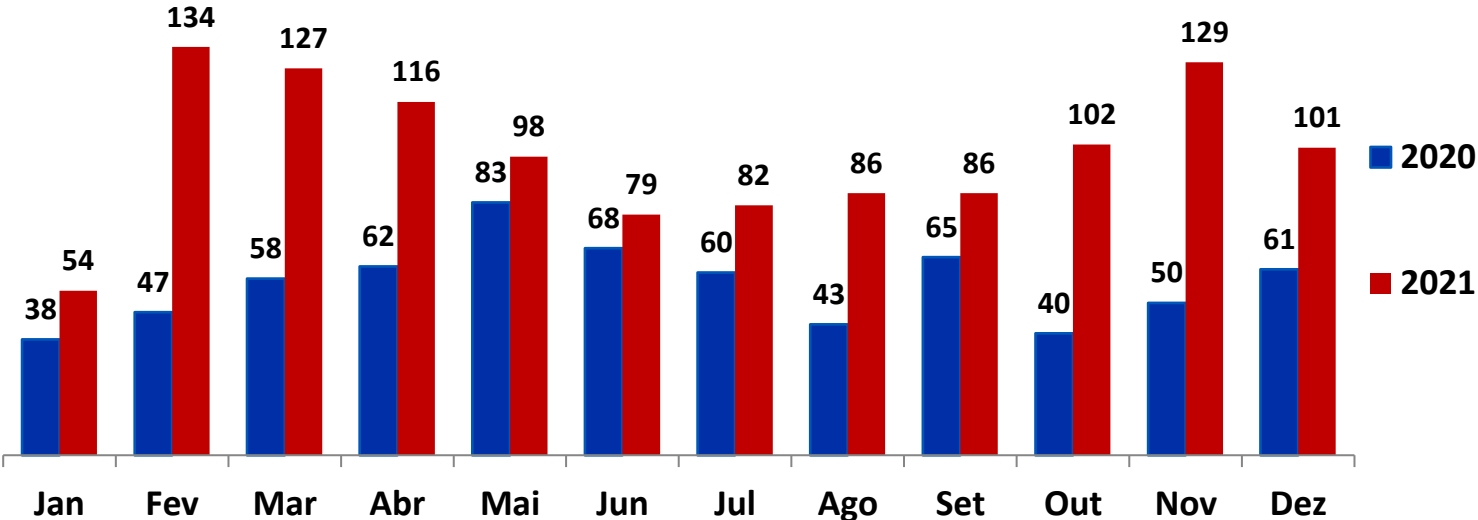


POR ANO



QUEIXAS RECEBIDAS

POR MÊS

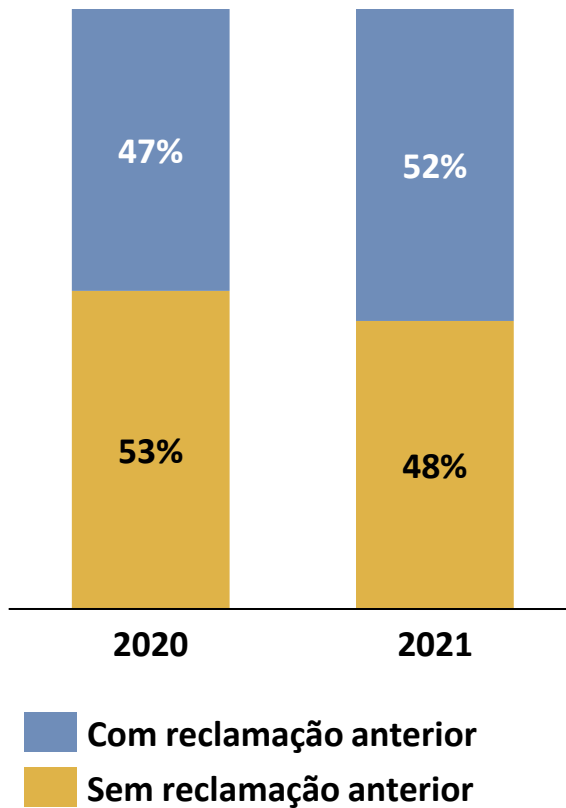


As queixas sem reclamação anterior diminuíram de 53% para 48%. Já a reincidência de queixas teve um aumento de 4%

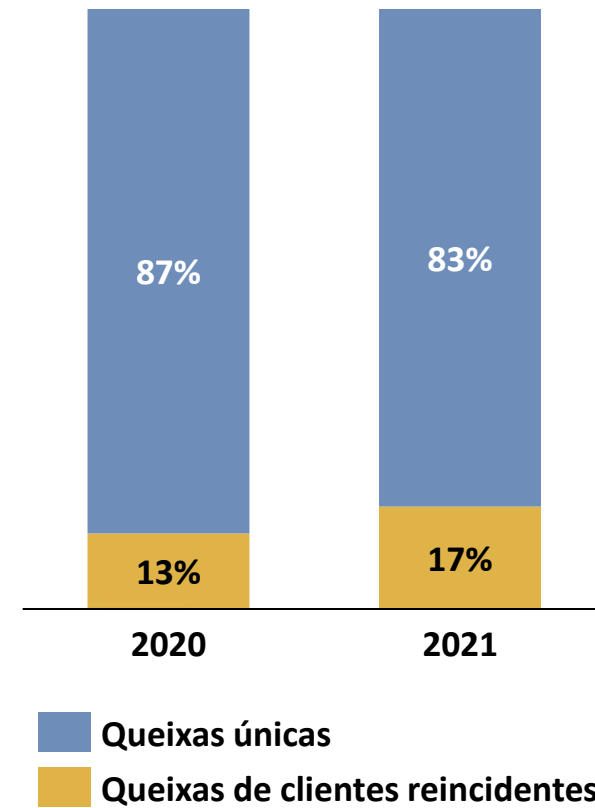


COMERCIAL

PRECEDÊNCIA DE RECLAMAÇÃO



REINCIDÊNCIA DE QUEIXAS

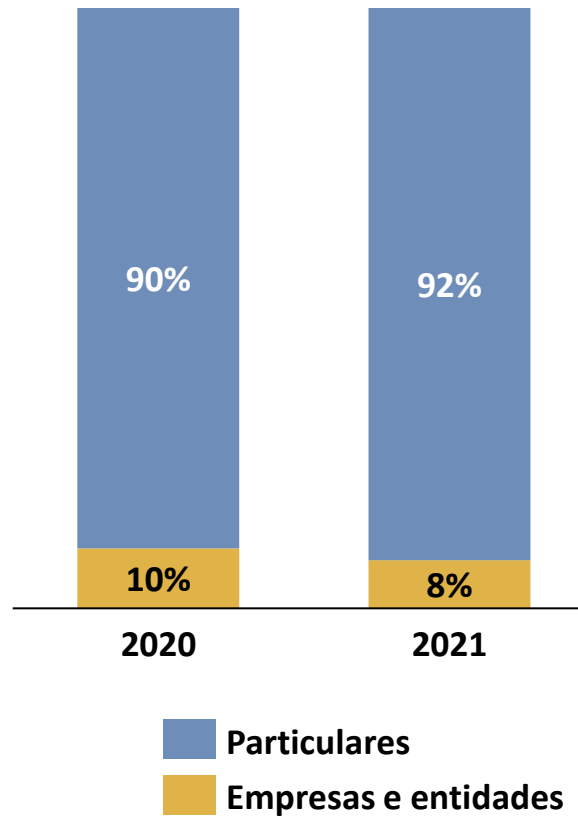


O peso dos clientes empresariais e entidades desceu 2%, em relação ao período homólogo



COMERCIAL

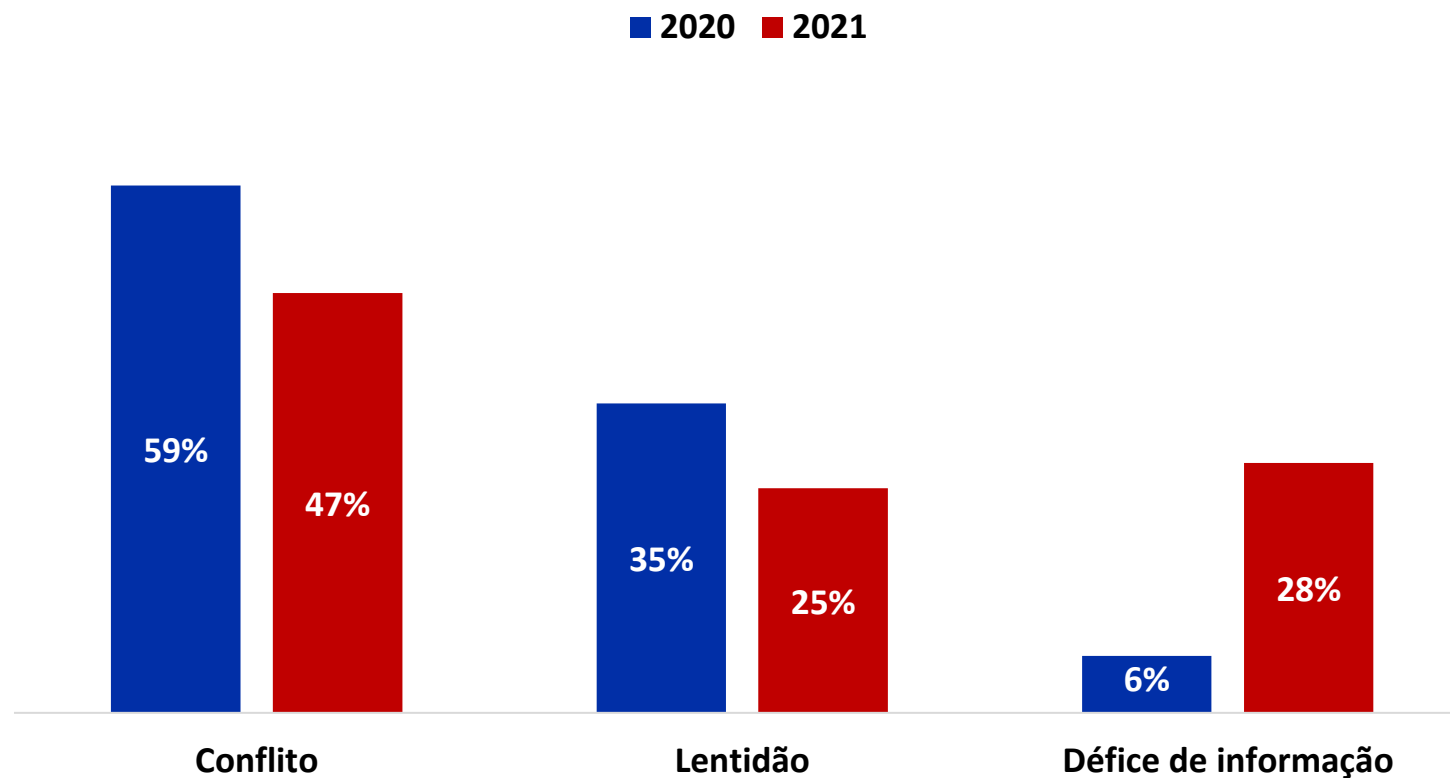
TIPOLOGIA DE CLIENTES



Mais de metade das queixas foram sobre conflitos entre o cliente e a EDPC e houve um aumento significativo dos casos de défice de informação (6% em 2020 para 28% em 2021)



COMERCIAL

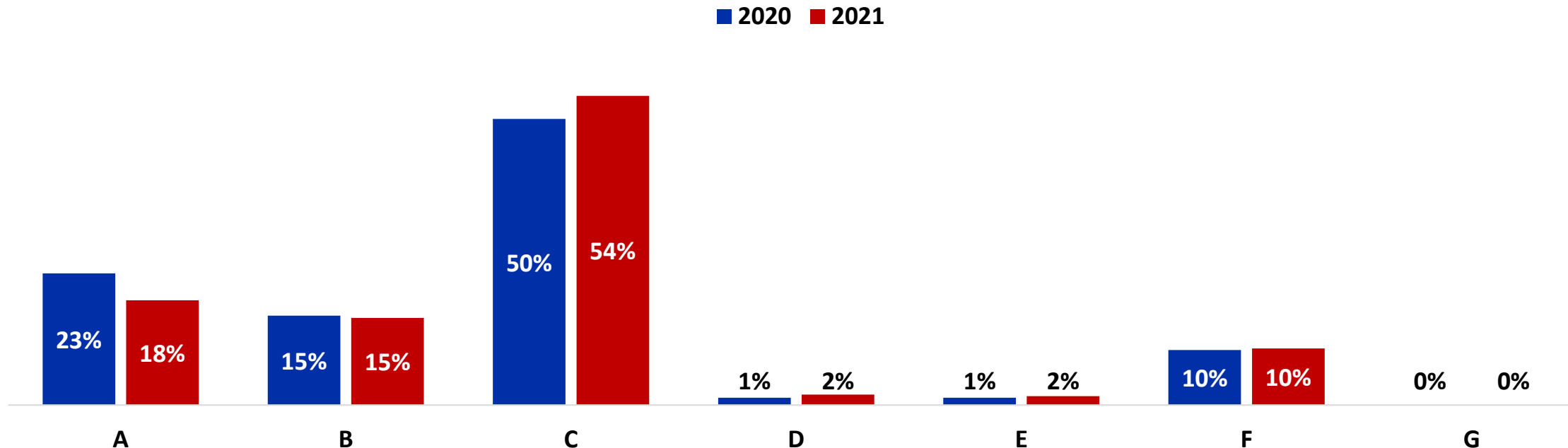


A diminuição das queixas devido a lentidão sugere que houve maior celeridade no tratamento de reclamações por parte da EDP.

Verificou-se um pequeno aumento do peso das queixas relativas a Leituras/Faturação/Pagamentos e uma diminuição das queixas sobre Contratação, relativamente ao ano 2020



COMERCIAL



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

Com exceção da queixas das classes C, D e E, as restantes categorias de queixa diminuíram ou mantiveram o seu peso relativo.

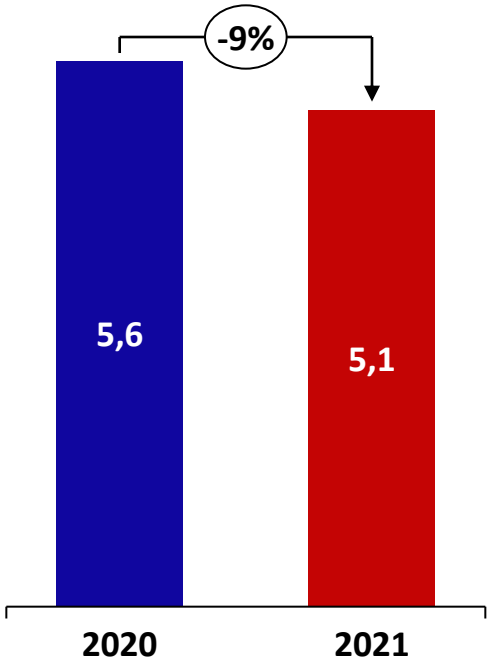


Apesar do confinamento e do aumento de volume de queixas, o tempo de resposta do Provedor do Cliente reduziu-se relativamente ao verificado em 2020

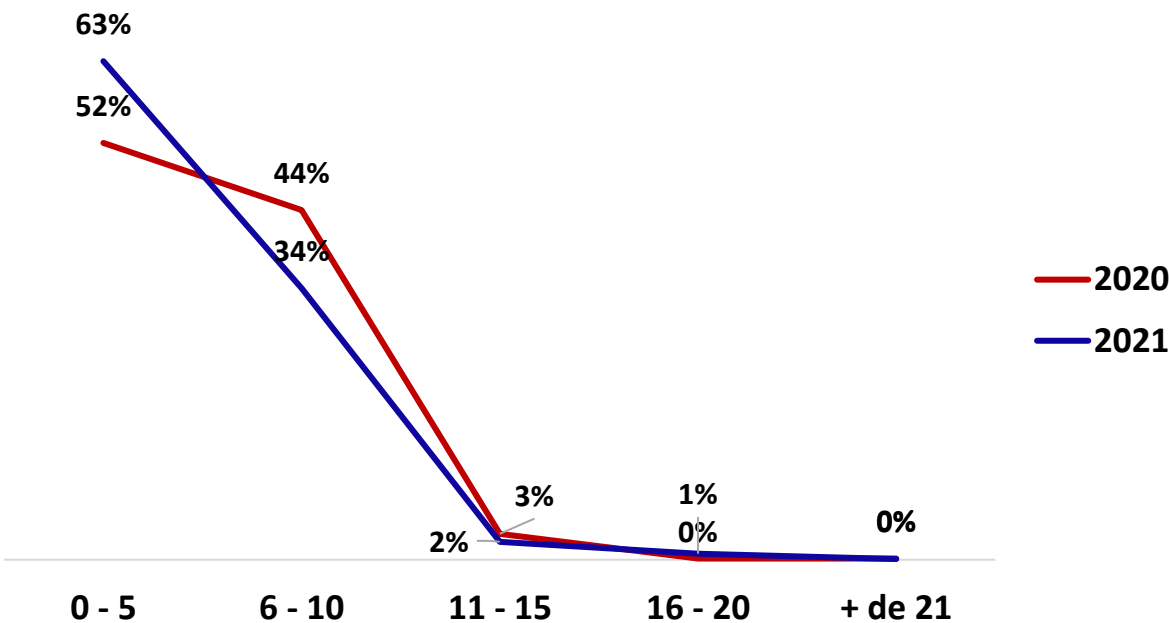


COMERCIAL

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS ÚTEIS)*



DISTRIBUIÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA (DIAS ÚTEIS)*



- Em cerca de 97% dos casos os clientes esperaram menos de 10 dias entre a colocação da sua queixa e a obtenção do parecer do Provedor.
- Apenas 1% dos clientes esperaram mais de 15 dias por uma resposta do Provedor do Cliente.

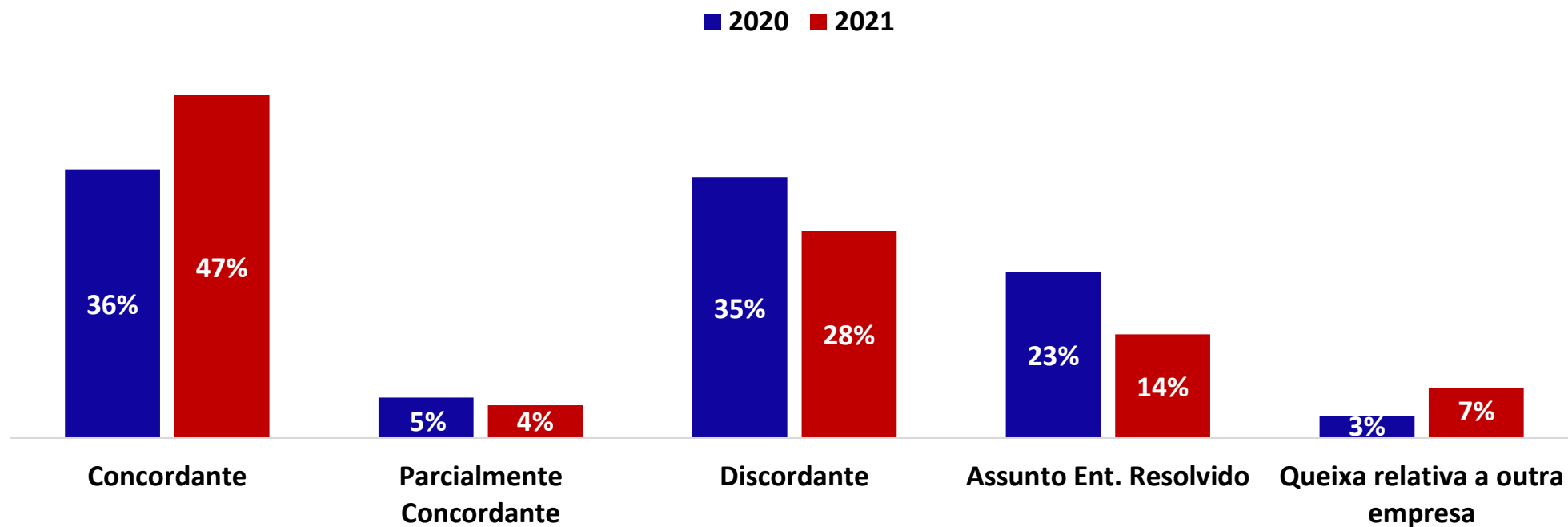
*Período entre a colocação da queixa e obtenção de resposta

A percentagem de pareceres concordantes das pretensões dos clientes aumentou 11 p.p.



COMERCIAL

ORIENTAÇÃO DO PARECER DO PROVEDOR

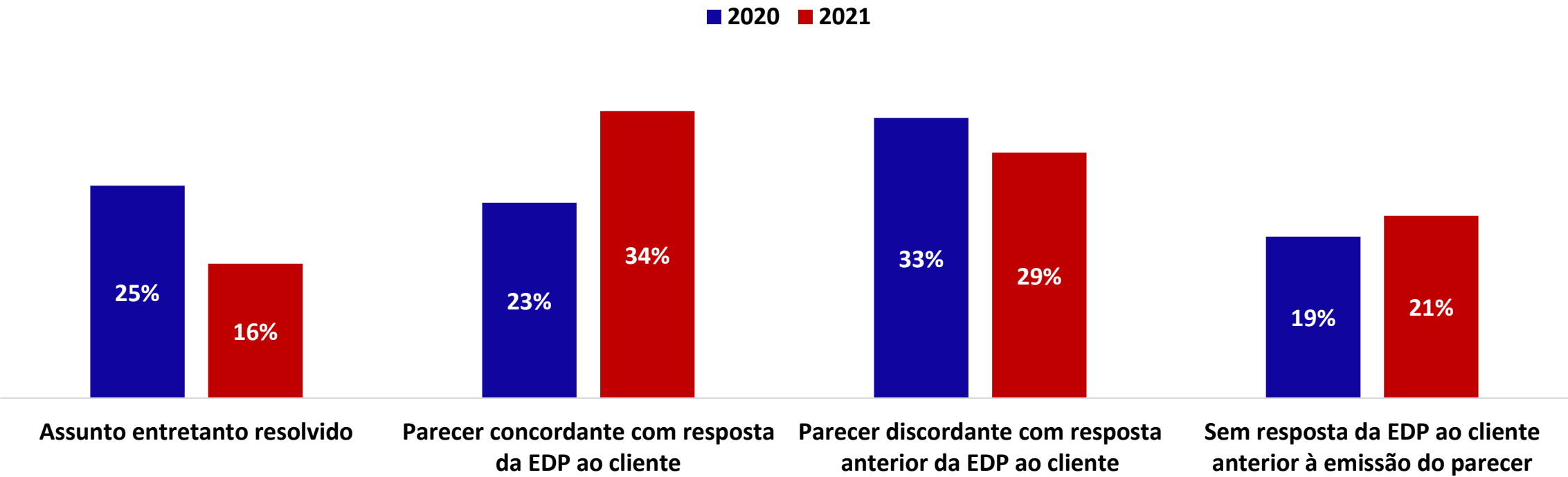


Os pareceres concordantes subiram 11 p.p face ao ano anterior e os assuntos entretanto resolvidos diminuíram 9 p.p.

Houve um aumento dos pareceres concordantes com resposta da EDP ao cliente e uma diminuição dos casos entretanto resolvidos



PARECER PROVEDOR DO CLIENTE VS RESPOSTA EDP

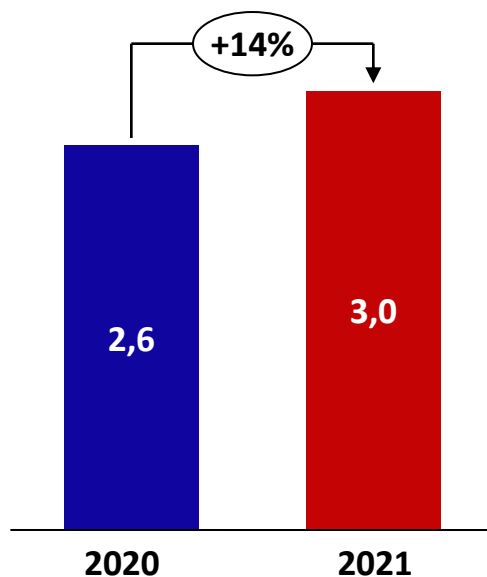


Tempo Médio de Execução

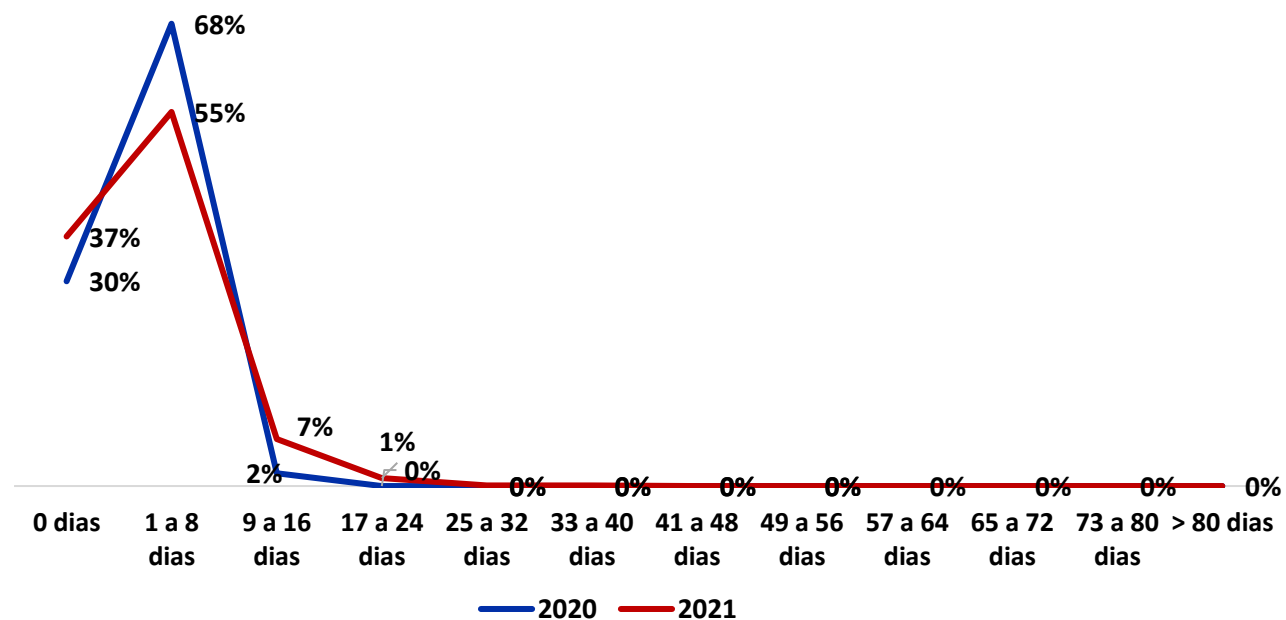


COMERCIAL

TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO (DIAS ÚTEIS)



DISTRIBUIÇÃO DO TEMPO DE EXECUÇÃO (DIAS ÚTEIS)



- O Tempo Médio de Execução dos pareceres foi de 2,97 dias quando em 2018 era de 21 dias.
- Apenas 8% dos pareceres demoram mais de 8 dias a serem executados em 2021. Em 2018 , este valor era de 88%.

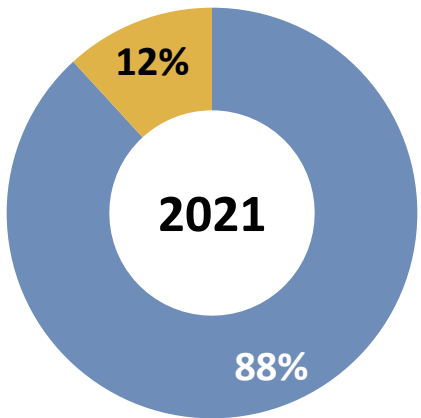
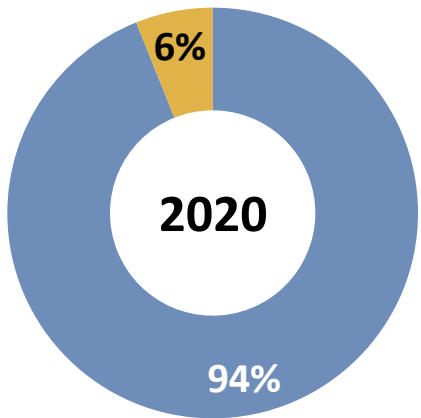


Peso das queixas relativas a Painéis, sobre o total de queixas



COMERCIAL

SHARE DAS QUEIXAS DE PAINÉIS SOLARES SOBRE O TOTAL

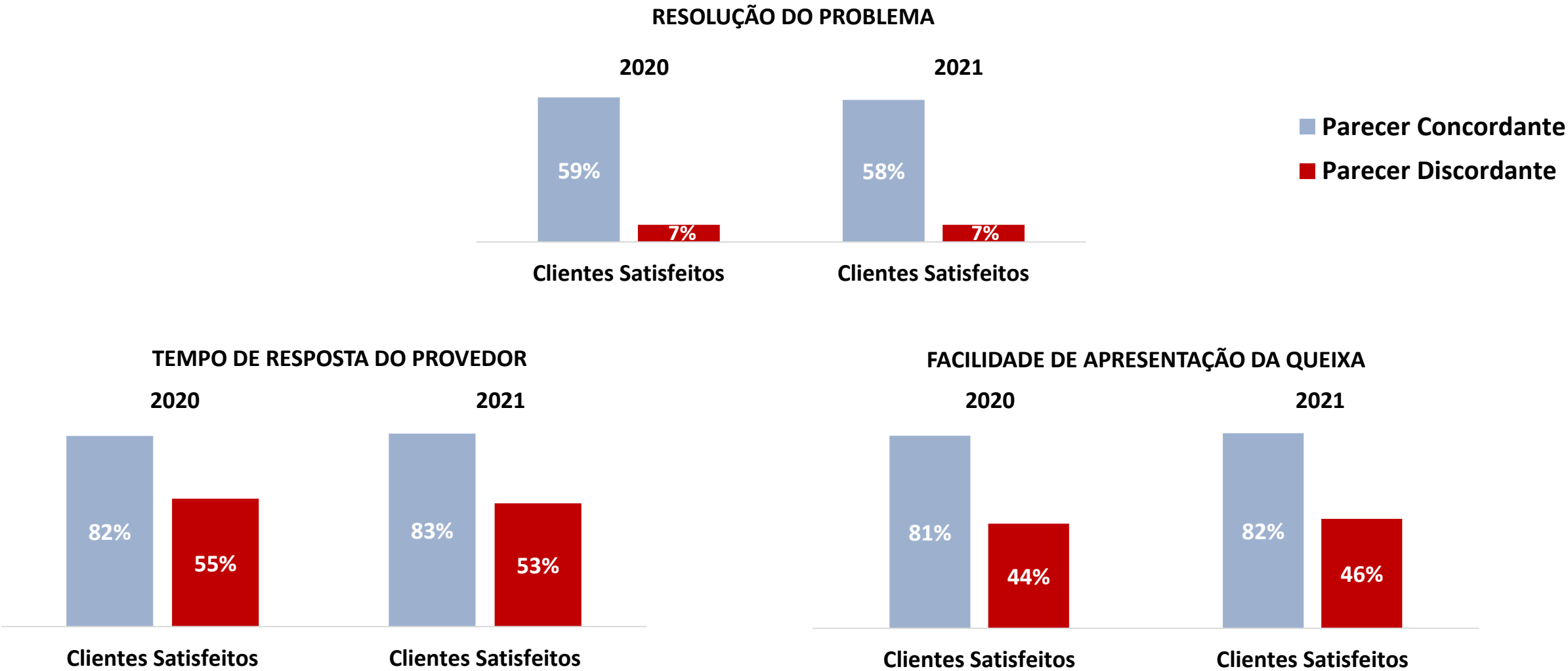


Restantes
Painéis Solares

	2020	2021
Novas instalações	14.178	21.729
Acumulado (Parque)	31.397	53.126
Queixas ao Provedor	41	149
Queixas p/ 1.000 novas instalações	2,89	6,86
(Queixas/Total painéis)*1.000 instalações	1,30	2,80

2. AVALIAÇÃO DO PROVEDOR PELOS CLIENTES

Satisfação dos clientes relativa à avaliação do Provedor com pareceres com concordantes e discordantes



54% dos clientes que receberam pareceres concordantes dizem que “certamente” ou “talvez” recomendam a EDP. Entre os que receberam pareceres não concordantes este valor foi de 17% e apenas 62% desaconselha “certamente” a EDP

NET PROMOTER SCORE

PARECERES CONCORDANTES

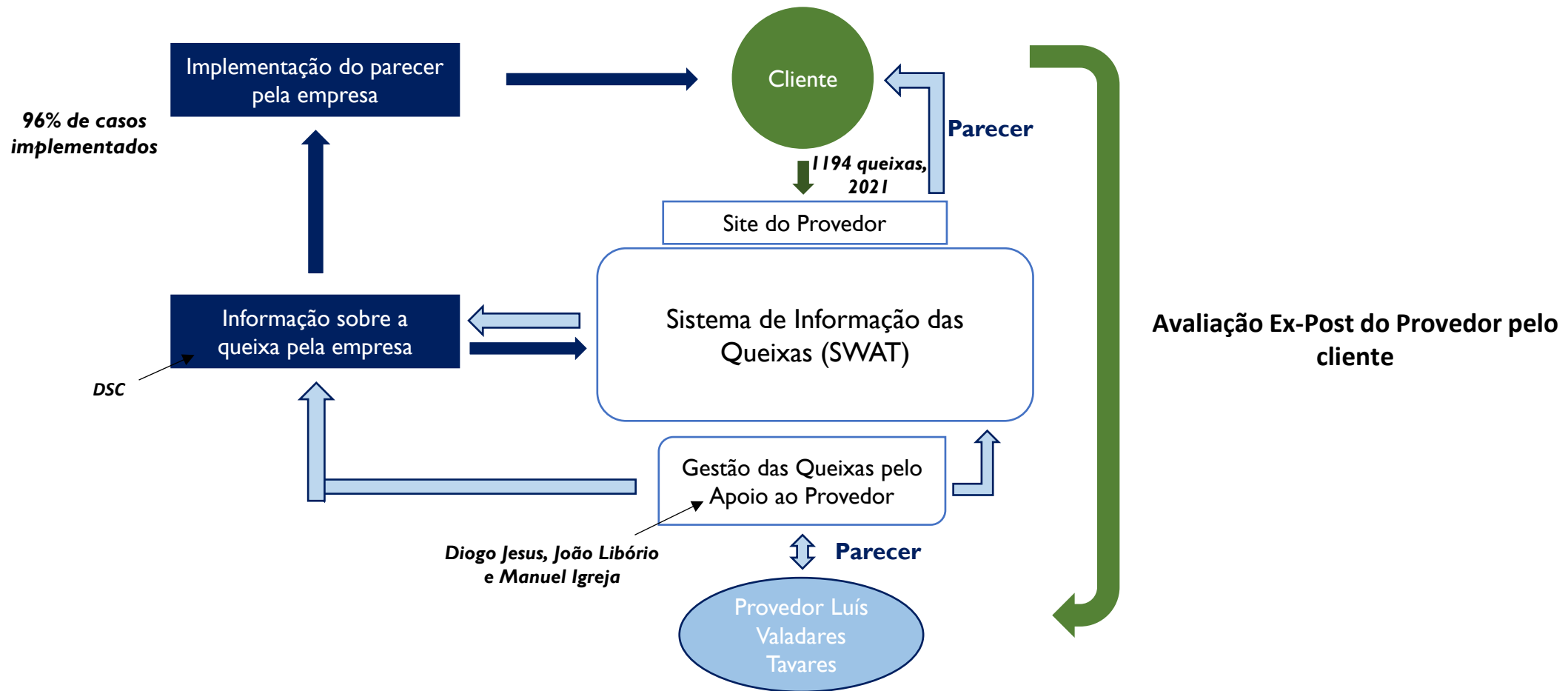
Pareceres Favoráveis	Recomenda EDP	Desaconselha EDP
Certamente	17%	38%
Talvez	37%	32%
Não	45%	30%

PARECERES NÃO CONCORDANTES

Pareceres Desfavoráveis	Recomenda EDP	Desaconselha EDP
Certamente	2%	62%
Talvez	15%	23%
Não	83%	15%

- Existe uma recuperação significativa da satisfação dos clientes queixosos após parecer concordante do Provedor, com 54% a “certamente” e “talvez” recomendar a EDP;
- Nos pareceres não concordantes naturalmente a insatisfação é superior, não obstante, 17% dos clientes afirma perentoriamente não desaconselhar a EDP;
- Estes resultados são semelhantes aos apresentados em 2020.

Modelo de Gestão das Queixas pelo Provedor do Cliente da EDP Comercial





Provedor do Cliente EDP Comercial

Relatório da atividade do ano 2021



COMERCIAL

Luís Valadares Tavares, Diogo Jesus, João Libório e Manuel Igreja

Fevereiro, 2022