



# RELATÓRIO ANUAL DO PROVEDOR DO CLIENTE DA EDP COMERCIAL 2022

*João Vitorino Teixeira*





O ano de 2022 foi desafiado pela instabilidade dos mercados energéticos, mas a EDP Comercial conseguiu melhorar a gestão dos clientes como confirma o novo barómetro da satisfação do cliente que foi desenvolvido e implementado pela primeira vez durante o ano de 2022.

As compras online e autocuidado, bem como os serviços pós-venda, nomeadamente para dar resposta à crescente procura de energia solar e mobilidade, vão exigir melhores instrumentos e soluções a desenvolver durante 2023.

Luís Valadares Tavares, Provedor do Cliente da EDP Comercial

A handwritten signature in black ink that reads "Luís Valadares Tavares".

Lisboa, 13 de abril de 2023

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Em 2022, 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 Comercial.

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

## I. FLUXO DE ENTRADA DAS QUEIXAS

- Foram submetidas ao Provedor do Cliente **1639 queixas relativas à EDP Comercial**, o que corresponde a uma **média de 4,49 queixas/dia**, representando um aumento de 37% relativamente a 2021.
- **63,0%** das queixas referiam-se a reclamações de **Eletricidade**, sendo 2,3% respeitantes a Gás, 13% relativas a clientes duais e 21,7% sobre **Serviços de Valor Acrescentado (SVAs)**, o que representa um aumento do peso relativo das queixas sobre SVAs em comparação com 2021 (**14,2%**). Houve também uma descida percentual nas reclamações referentes à eletricidade e a clientes duais, em que se verificou um decréscimo de 2,7% e 5,4% respetivamente.
- Das queixas recebidas, **1062 corresponderam a queixas únicas (82.2%)**, sendo as restantes 577 queixas submetidas por queixosos que apresentaram mais do que uma queixa (17.8%), ou seja, verificando-se um ligeiro aumento face ao ano anterior (17,1%).
- Do total de queixas, **1044 (64%) não tinham qualquer registo de reclamação associado pelos serviços internos da EDPC**, embora em alguns casos o cliente considerasse que o tinha feito, nomeadamente, pela via telefónica. Esta percentagem é bastante superior à do ano transato (48%).
- 21% das queixas foram submetidas por clientes residentes na zona de qualidade de serviço A, 33% por clientes da zona de qualidade de serviço B e **46% relativamente à zona de qualidade de serviço C**, representando, assim, valores similares ao ano anterior.
- A grande maioria das queixas recebidas dizem respeito a **clientes particulares (92%)**, mantendo-se igual em relação ao ano 2021.
- Do total de queixas submetidas em 2022 cerca de 52% 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 48% corresponderam a acertos de deve/haver. Em 2021 estes valores eram de 43% e 47%, respetivamente.
- **Cerca de 300 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.



## 2. NÍVEL DAS VISITAS AO SITE:

- Devido às alterações efetuadas com a divisão dos sites do Provedor de Cliente para as várias empresas do grupo, apenas foi possível obter dados de visitas para o primeiro trimestre. Sendo a análise seguinte baseada nesse período:
- As visualizações de página totalizaram 53.072, correspondendo a uma média de 3,79 visualizações de páginas por visita.
- 11462 são de visitantes únicos, o que corresponde a uma média de 31 visitantes únicos/dia.
- 877 dos visitantes únicos (7,59% do total) foram de fora de Portugal, sendo os países mais comuns França, Estados Unidos da América, Espanha e Brasil.
- A página do site relativa aos problemas mais frequentes (FAQs) foi utilizada pelos clientes, já que cerca de 21% das sessões a visitaram.

## 3. TAXONOMIA DAS QUEIXAS

Em 2022, continuou a ser usada a taxonomia definida em 2009 para as queixas submetidas ao Provedor do Cliente, com pequenas correções devido à separação entre as empresas.

### 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



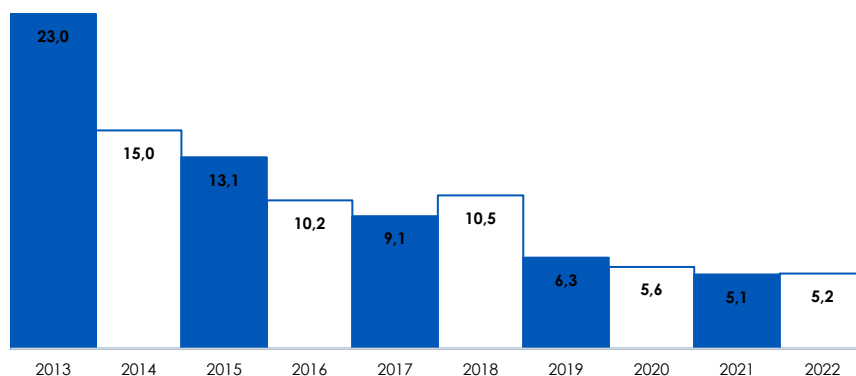
- E1. iluminação
- E2. deficiências/avarias não corrigidas atempadamente
- E3. ordenamento/segurança

### 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

## 4. TEMPO DE RESPOSTA DO PROVEDOR ÀS QUEIXAS SUBMETIDAS



O tempo médio de resposta do Provedor foi de 5,2 dias úteis, o que resulta no aumento de 0,1 dias úteis face ao tempo médio de resposta registado em 2021 (5,1 dias). Mais uma vez mais comprova-se a eficiência do gabinete do Provedor do Cliente e da Direção de Suporte Comercial da EDP Comercial durante 2022.

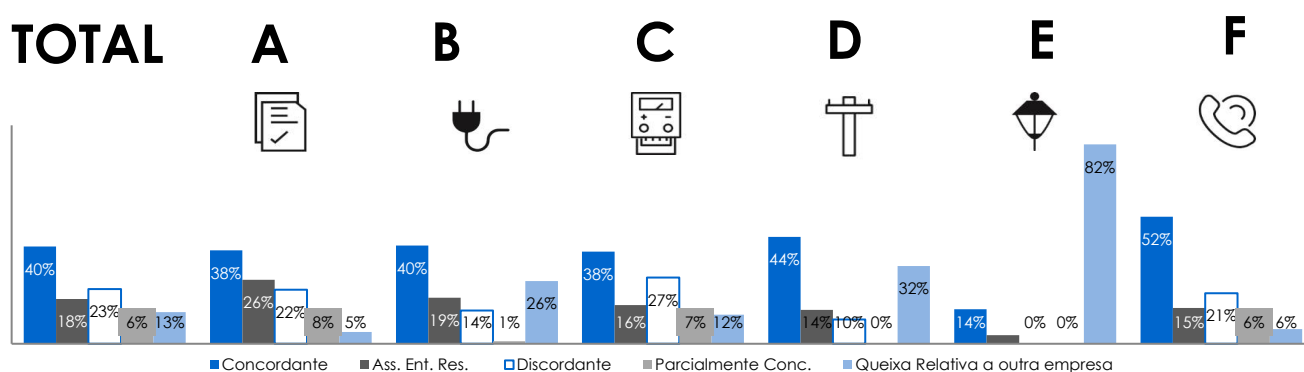
## 5. ORIENTAÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR

O parecer do Provedor sobre as 1639 queixas atendidas teve a seguinte distribuição:

- **40% das queixas** com parecer **concordante** com a pretensão do cliente.
- **23% das queixas** com parecer **discordante** face ao solicitado.
- **18% de queixas** em que o **assunto já se encontrava resolvido** aquando do parecer do Provedor.
- **6% das queixas** com parecer **parcialmente concordante** face ao solicitado.
- **13% das queixas** eram **relativas a outra empresa**.

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

### TIPO DE RESPOSTA DO PROVEDOR POR CLASSIFICAÇÃO TAXIONÓMICA

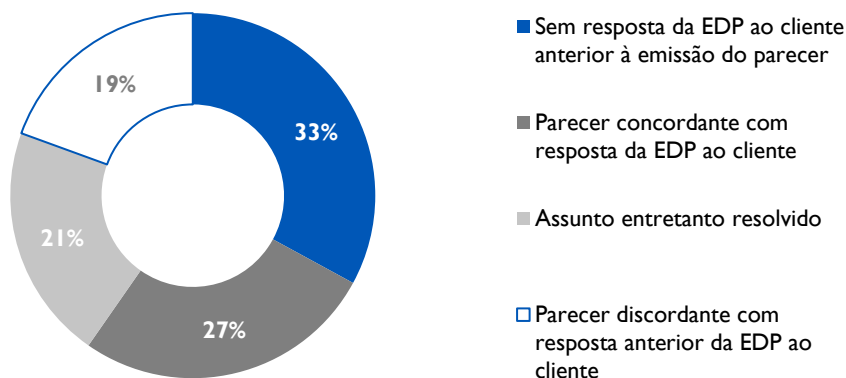


**Taxionomia:** A (Contratação), B (Fornecimento), C (Leitura/Faturação/Pagamentos), D (Obras e outras intervenções), E (Redes e iluminação pública) e F (Atendimento).





## 6. ALINHAMENTO ENTRE OS PARECERES DO PROVEDOR E AS RESPOSTAS DA EDPC AO CLIENTE



- **Em 21% dos casos submetidos ao Provedor**, o problema apresentado pelo queixoso já tinha sido resolvido aquando da emissão do parecer, aumentando-se 5 pps em relação ao ano 2021.
- **33% das queixas submetidas ao Provedor** tiveram a sua apreciação **sem que tivesse havido uma resposta anterior da EDPC** ao cliente, valor consideravelmente superior face ao período homólogo (21%).
- **Em 19% das queixas, o parecer do Provedor foi discordante** da resposta anterior da EDPC ao cliente, em 2021 este valor era de 29%.
- **Por último, em 27% das queixas apreciadas, o parecer do Provedor foi concordante** com a última resposta da EDPC. Valor significativamente inferior em relação ao observado em 2021 (34%).

## 7. LITIGÂNCIA

Em relação a estas 1639 queixas, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.

