edp

ENERGY
WITH
INTELLIGENCE

RELATÓRIO PROVEDOR DO CLIENTE 2015

É com muita satisfação que apresento o Relatório de Atividades em relação ao ano de 2015, o qual ilustra bem os desafios crescentes inerentes ao processo de avanço do mercado liberalizado da energia em Portugal, mas também os caminhos de inovação que o Grupo EDP prossegue de modo a desenvolver um novo modelo de gestão dos clientes orientado para a sua satisfação e para a resolução dos seus problemas, mais centrado no canal digital (edponline) e melhor apoiado por novos sistemas de informação e de gestão dos clientes.

Agradeço a colaboração que sempre tenho recebido do Grupo EDP e, de modo especial, de todos os clientes que recorreram ao Provedor do Cliente pela sua atitude objetiva e construtiva que muito contribuiu para ultrapassar dificuldades e poder reconquistar a sua confiança.

Luís Valadares Tavares, Provedor do Cliente da EDP

Lisboa, 28 de março de 2016

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

O presente relatório traduz a atividade do Provedor do Cliente entre janeiro e dezembro de 2015 e dá cumprimento ao dever de prestação de informação previsto no Art.º. 22º do Regulamento do Provedor do Cliente.

Em 2015, 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. FLUXO DE ENTRADA DAS QUEIXAS:

- Foram submetidas ao Provedor do Cliente 2513 queixas, o que corresponde a uma média de 6,9 queixas/dia, representando um acréscimo de 7% relativamente a 2014.

- A maioria das queixas submetidas (64,3%) referiam-se a reclamações referentes a Eletricidade, sendo 5,1% respeitantes a Gás, o que representa uma diminuição das queixas submetidas respeitantes a Gás relativamente a 2014 (10%). As queixas relativas a clientes duais representaram 26,1%, o que repesenta um aumento significativo relativamente a 2014 (6,7%).

- A esmagadora maioria (84,3%) das queixas submetidas, sobre assuntos de natureza comercial, foi de clientes da EDP Comercial, sendo de 11,3% as queixas referentes a clientes da EDP Serviço Universal, o que significa um acréscimo dos valores percentuais alcançados em 2014 para a EDP Comercial (65,3%). Também foram submetidas queixas (0,4%) associadas a clientes da EDP Gás Serviço Universal. Registaram-se, ainda, 41 queixas (1,75%) relativas a outros comercializadores.

- 91,7% dos queixosos que submeteram queixas ao Provedor eram Clientes da EDP, restando 208 queixas submetidas (8,3%) por não clientes, verificando-se um decréscimo dos queixosos clientes da EDP face aos dados de 2014 (91,9%).

- Das 2513 queixas submetidas, 1820 corresponderam a queixas únicas (72,4%), sendo as restantes 693 queixas submetidas por queixosos "repetentes". Relativamente a 2014, regista-se um aumento das queixas únicas (70,1%).

- Do total de queixas já respondidas, 728 (29%) 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. Verifica-se, assim, um ligeiro aumento face a 2014 (28%).

- Das 2513 queixas, 26,8% foram submetidas por clientes residentes na zona de qualidade de serviço A, sendo que em 2014 esse valor foi de 25,8%, o que mostra um ligeiro acréscimo de queixas desta zona em 2015.

- Em 2015, 35,2% das queixas foram realizadas por clientes da zona de qualidade de serviço B, quando em 2014 o valor foi de 34,5%.

- Relativamente à zona de qualidade de serviço C, os valores de 2015 foram inferiores aos de 2014, registando-se 38% e 39,7% respetivamente.

- Do total de queixas submetidas em 2015, 24,7% tiveram como causa de recurso défice de informação e 24,2% tiveram como causa de recurso transferência de responsabilidade. Nenhuma das queixas tiveram por base problemas de resolução complexa.

II. AO NÍVEL DAS VISITAS AO SITE DURANTE ESTE PERÍODO (JANEIRO-DEZEMBRO 2015), REGISTARAM-SE:

- As visualizações de página totalizaram 162327, correspondendo a uma média de 6,22 visualizações de páginas por visita. A média de exibições de páginas por visita em 2014 foi de 5,69.
- 23567 são de visitantes únicos, o que corresponde a uma média de 65 visitantes únicos/dia, resultando num acréscimo de 3% face a 2014 (22794).
- Considerando as 2513 queixas submetidas, temos um rácio de 107 queixas por cada 1.000 visitantes únicos. Em 2014, a rácio de queixas por cada 1.000 visitantes únicos foi de 101.

III. TAXONOMIA DAS QUEIXAS:

Em 2015, continuou a ser usada a taxonomia definida em 2009 para as queixas submetidas ao Provedor do Cliente, embora com pequenos ajustamentos realizados no final de 2010 decorrentes da ponderação da sua aplicação às queixas entretanto apresentadas.

A – CONTRATAÇÃO
- A1 – informações pré-contratuais
- A2 - atualizações dados
- A3 – outras alterações

B – FORNECIMENTO
- B1 – instalação/ligação ou religação
- B2 – interrupções
- B3 – tensão/carga
- B4 – cortes
- 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 2513 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").

IV. RESPOSTA DO PROVEDOR ÀS QUEIXAS SUBMETIDAS:

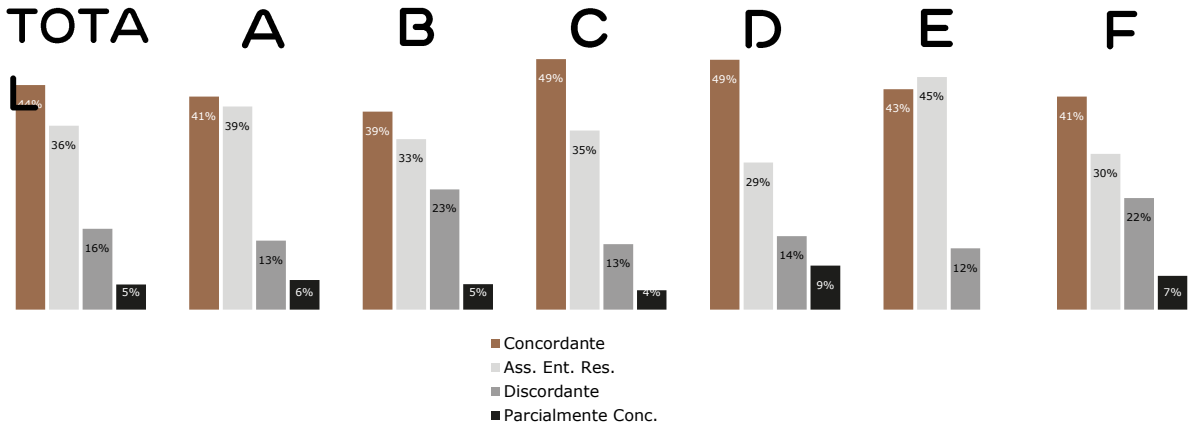
O tempo médio de resposta do Provedor foi de cerca de 13 dias úteis, o que resulta numa redução de 2 dias úteis face ao tempo médio de resposta registado em 2014 (15 dias) e que reflete as melhorias de eficácia e eficiência alcançadas na sequência dos ajustamentos efetuados ao processo e às melhorias introduzidas no site.

V. ORIENTAÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR

O parecer do Provedor sobre as 2513 queixas atendidas teve a seguinte distribuição:

- 44% das queixas com parecer concordante com a pretensão do cliente.
- 36% de queixas em que o assunto já se encontrava resolvido aquando do parecer do Provedor.
- 16% das queixas com parecer discordante face ao solicitado.
- 5% das queixas com parecer parcialmente concordante face ao solicitado.

TIPO DE RESPOSTA PROVEDOR POR CLASSIFICAÇÃO TAXONÓICA



- O parecer do Provedor predominante foi concordante face ao solicitado em todas as classes: A ("Contratação"), B ("Fornecimento"), C ("Leitura/Faturação/Pagamentos"), D ("Obras e outras intervenções"), E ("Redes e iluminação pública") e F ("Atendimento").

VI. ALINHAMENTO ENTRE OS PARECERES DO PROVEDOR E AS RESPOSTAS DA EDP AO CLIENTE:

- Na maioria das queixas apreciadas (55%), o parecer do Provedor foi totalmente concordante com a última resposta da EDP anterior ao parecer, o que se traduz num ligueiro aumento dos valores percentuais face a 2014 (54%).
- Em 34% das queixas, o parecer do Provedor foi totalmente discordante da resposta da EDP, consubstanciando-se num aumento face a 2014 (15%).

VII. ACOLHIMENTO DOS PARECERES DO PROVEDOR PELA EDP:

Em relação às queixas que já mereceram parecer do Provedor, o Conselho de Administração Executivo do Grupo EDP nunca se pronunciou contrariamente.

VIII. LITIGÂNCIA

Em relação a estas 2513 queixas, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.

IX. MELHORIAS NO SITE

Ao longo de 2015 foram implementadas diversas alterações no Site do Provedor do Cliente EDP, tanto em frontoffice como em backoffice, visando melhorar o interface com o cliente e otimizar os tempos e a qualidade das respostas às queixas.

Sempre presente.
Sempre futuro.