

edp

ENERGY AS THE NEW ART

RELATÓRIO
PROVEDOR DO CLIENTE
2016



Mensagem do Provedor do Cliente

É com satisfação que apresento o Relatório de Atividades relativo a 2016, ano marcado por muitas mudanças na sociedade portuguesa, no Grupo EDP e nas preferências e opções dos clientes.

O Provedor do Cliente do Grupo EDP continua a ser aquele que, na União Europeia, potencia mais a proximidade face aos clientes através do seu portal online e aquele que apresenta mais rápidos processos de apreciação já que o tempo médio de envio do parecer, relativo a cada queixa, foi de 10 dias, o qual contrasta com os habituais 2, 3 ou mais meses dos provedores de outros grupos nos restantes países.

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, 20 de abril de 2017

Relatório de atividades

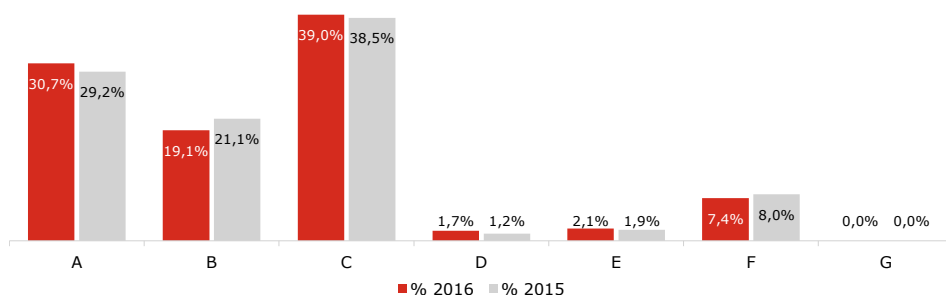
O presente relatório traduz a atividade do Provedor do Cliente entre janeiro e dezembro de 2016 e dá cumprimento ao dever de prestação de informação previsto no Art.º. 22º do Regulamento do Provedor do Cliente.

Em 2016, 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

% de Queixas Estatísticas por Taxonomia



- Foram submetidas ao Provedor do Cliente 1982 queixas, o que corresponde a uma média de 5,4 queixas/dia, representando um decréscimo de 21% relativamente a 2015.
- A maioria das queixas submetidas (65,7%) referiam-se a reclamações referentes a Eletricidade, sendo 4,6% respeitantes a Gás e 23,3% respeitantes a clientes duais, o que representa um aumento das queixas submetidas a eletricidade em comparação com 2015 (64,3%) por diminuição das restantes.
- A esmagadora maioria (86,6%) das queixas submetidas, sobre assuntos de natureza comercial, foi de clientes da EDP Comercial, sendo de 9,1% as queixas referentes a clientes da EDP Serviço Universal, o que significa um ligeiro acréscimo dos valores percentuais alcançados em 2015 para a EDP Comercial (84,3%). Também foram submetidas queixas (0,3%) associadas a clientes da EDP Gás Serviço Universal. Registaram-se, ainda, 31 queixas (1,6%) relativas a outros comercializadores.
- 94,6% dos queixosos eram Clientes da EDP, restando 107 queixas submetidas (5,4%) por não clientes, verificando-se um acréscimo dos queixosos clientes da EDP face aos dados de 2015 (91,7%).
- Das 1982 queixas submetidas, 1453 corresponderam a queixas únicas (87%), sendo as restantes 529 queixas submetidas por queixosos "repetentes". Relativamente a 2015, regista-se um aumento das queixas únicas (72,4%).

- 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 2015 (28%).
- Das 1982 queixas, 25,1% foram submetidas por clientes residentes na zona de qualidade de serviço A, 36,4% das queixas foram realizadas por clientes da zona de qualidade de serviço B e 38,4% relativamente à zona de qualidade de serviço C o que representa um ligeiro decréscimo de queixas das zonas A e B e que significa cerca de 68 queixas por 100.000 clientes para os da zona A, 48 para a zona B e 48 para a zona C.
- A grande maioria das queixas recebidas dizem respeito a clientes particulares (92%) tendo se verificado uma ligeira redução da percentagem de clientes empresariais em relação a 2015 (9%).
- Do total de queixas submetidas em 2016, 14% tiveram como causa de recurso défice de informação e 32% tiveram como causa de recurso transferência de responsabilidade. Nenhuma das queixas tiveram por base problemas de resolução complexa.
- O número de clientes que interagem com o site do provedor expresso através do subnúmero de IP tem vindo a aumentar desde de 2010 e presentemte totaliza cerca de 150 mil utilizadores o que confirma a vasta penetração deste instrumento de comunicação e de interação online com a população dos clientes do grupo EDP.

II. Ao Nível das Visitas ao Site durante este Período (janeiro – dezembro 2016), registaram-se:

- As visualizações de página totalizaram 147985, correspondendo a uma média de 5,53 visualizações de páginas por visita. A média de exibições de páginas por visita em 2015 foi de 6,22.
- 21428 são de visitantes únicos, o que corresponde a uma média de 56 visitantes únicos/dia, resultando num ligeiro decréscimo face a 2015 (23567).
- Considerando as 1982 queixas submetidas, temos um rácio de 107 queixas por cada 1.000 visitantes únicos. Em 2015, a rácio de queixas por cada 1.000 visitantes únicos foi de 107.

III. Taxonomia das Queixas

Em 2016, 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. 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. o ordenamento/segurança
- E4. ambiente

F. Atendimento

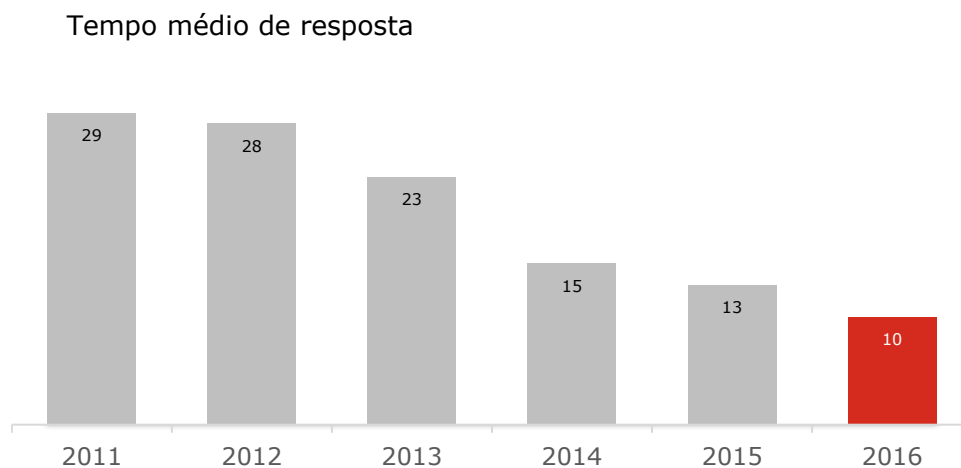
- F1. contradições e atrasos nos esclarecimentos e nas respostas
- F2. ausência de resposta
- F3. comportamento
- F4. ausência de intervenção (ou intervenção deficiente) na data/hora prevista
- F5. campanhas oferta

G. Outros

Das 1982 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 10 dias úteis, o que resulta numa redução de 3 dias úteis face ao tempo médio de resposta registado em 2015 (13 dias) e que reflete as melhorias de eficácia e eficiência alcançadas na sequência dos ajustamentos efetuados ao processo e às melhorias introduzidas no site.

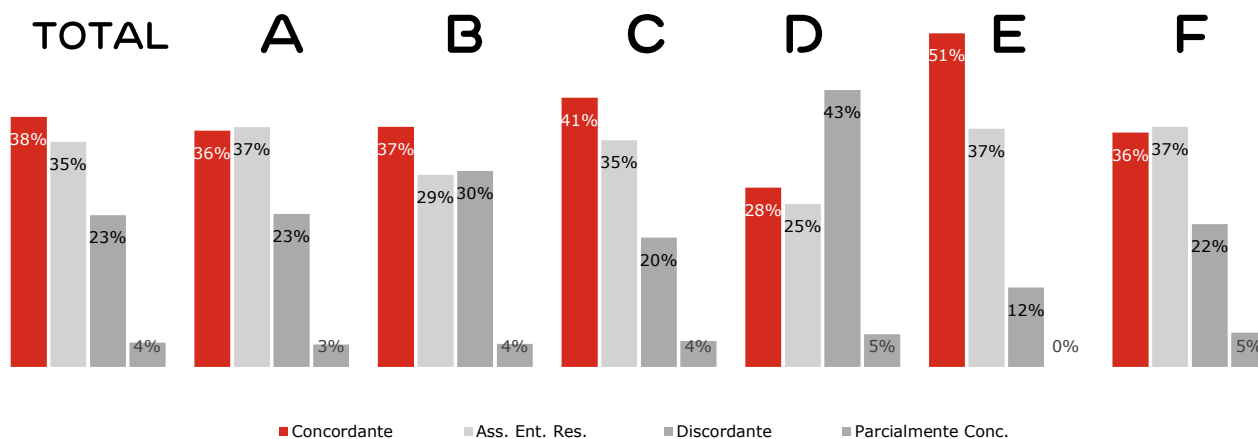


V. Orientação dos Pareceres do provedor

O parecer do Provedor sobre as 1982 queixas atendidas teve a seguinte distribuição:

- 38% das queixas com parecer concordante com a pretensão do cliente.
- 35% de queixas em que o assunto já se encontrava resolvido aquando do parecer do Provedor.
- 23% das queixas com parecer discordante face ao solicitado.
- 4% das queixas com parecer parcialmente concordante face ao solicitado.
- O parecer do Provedor predominante foi concordante face ao solicitado na maioria das classes: A ("Contratação"), B ("Fornecimento"), C ("Leitura/Faturação/Pagamentos"), D ("Obras e outras intervenções"), E ("Redes e iluminação pública") e F ("Atendimento").

Tipo de Resposta Provedor por Taxionomia das Queixas



VI. Alinhamento entre os Pareceres do Provedor e as respostas da EDP ao Cliente

- Na maioria das queixas apreciadas (53,4%), o parecer do Provedor foi totalmente concordante com a última resposta da EDP anterior ao parecer, o que se traduz num decréscimo dos valores percentuais face a 2015 (55%).
- Em 16,2% das queixas, o parecer do Provedor foi totalmente discordante da resposta da EDP, consubstanciando-se numa diminuição significativa face a 2015 (34%).

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 1982 queixas, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.

IX. Melhorias no Site

Ao longo de 2016 foram implementadas ligeiras alterações no Site do Provedor do Cliente EDP, tanto em frontoffice como em backoffice, visando melhorar a interface com o cliente e otimizar os tempos e a qualidade das respostas às queixas.

edp