



**THE**  
**LIVING ENERGY**  
**BOOK**



by *edp*



RELATÓRIO DE ATIVIDADE  
PROVEDOR DO CLIENTE  
2017



É com satisfação que apresento o Relatório de Atividades relativo a 2017, 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 o exemplo de excelência de economia digital mais destacado na União Europeia, tal como é possível concluir pela análise de benchmarking realizada em 2017 e cuja síntese se apresenta em anexo a este relatório.

A webização plena e a nova inteligência artificial assumem-se como projetos inovadores e de investigação fronteira continuando a permitir a redução dos tempos de resposta atingindo-se assim, em 2017, um tempo médio inferior a 10 dias.

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

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

Lisboa, 20 de abril de 2018

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

O presente relatório traduz a atividade do Provedor do Cliente entre janeiro e dezembro de 2017 e dá cumprimento ao dever de prestação de informação previsto no Art.º. 22º do Regulamento do Provedor do Cliente.

Em 2017, 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. FLUXO DE ENTRADA DAS QUEIXAS

- Foram submetidas ao Provedor do Cliente **1.571 queixas**, o que corresponde a uma **média de 4,3 queixas/dia**, representando um decréscimo de 21% relativamente a 2016.
- **A maioria das queixas submetidas (70,5%) referiam-se a reclamações referentes a Eletricidade**, sendo 4,5% respeitantes a Gás e 17,3% respeitantes a clientes duais, o que representa um aumento das queixas submetidas a eletricidade em comparação com 2016 (65,6%) por diminuição das restantes, mantendo a tendência verificada em 2016.
- A esmagadora maioria (**89,4%**) das queixas submetidas, sobre assuntos de natureza comercial, foi de **clientes da EDP Comercial**, sendo de 7,1% as queixas referentes a clientes da EDP Serviço Universal, o que significa um ligeiro acréscimo dos valores percentuais alcançados em 2016 para a EDP Comercial (86,5%). Também foram submetidas queixas (0,4%) associadas a clientes da EDP Gás Serviço Universal. Registaram-se, ainda, 39 queixas (1,9%) relativas a outros comercializadores.
- **94,4% dos queixosos eram Clientes da EDP**, restando 88 queixas submetidas (5,6%) por não clientes, verificando-se uma manutenção da percentagem dos clientes queixosos da EDP face aos dados de 2016 (94,6%).
- Das 1.571 queixas submetidas, **1.163 corresponderam a queixas únicas** (87,1%), sendo as restantes 408 queixas submetidas por queixosos "repetentes". Relativamente a 2016, regista-se uma manutenção da percentagem das queixas únicas (87%).

- Do total de queixas já respondidas, **183 (12%) 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 decréscimo face a 2016 (34%).
- Das 1.571 queixas, 27,3% foram submetidas por clientes residentes na zona de qualidade de serviço A, 31,6% das queixas foram realizadas por clientes da zona de qualidade de serviço B e 41,1% relativamente à zona de qualidade de serviço C o que representa um ligeiro decréscimo de queixas da zona B (36,4%) e um aumento das queixas quer para a zona A (25,1%) quer para a zona C (38,4%).
- A grande maioria das queixas recebidas dizem respeito a **clientes particulares (91%)** mantendo-se assim a percentagem de clientes empresariais em relação a 2016 (9%).
- Do total de queixas submetidas em 2017, 17% tiveram como causa de recurso não resolução e 26% 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 presentemente 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. Ou seja, o “ecossistema” do Provedor do Cliente **atingirá em 2020 mais de 175 mil clientes.**

## **II. NÍVEL DAS VISITAS AO SITE:**

- As visualizações de página totalizaram 120.604, correspondendo a uma média de 6,28 visualizações de páginas por visita. A média de exibições de páginas por visita em 2016 foi de 5,53.
- 19.183 são de visitantes únicos, o que corresponde a uma média de 52 visitantes únicos/dia, resultando num ligeiro decréscimo face a 2016 (21.428).
- Considerando as 1.571 queixas submetidas, temos um rácio de 122 queixas por cada 1.000 visitantes únicos. Em 2016, a rácio de queixas por cada 1.000 visitantes únicos foi de 107.
- A página do site relativa aos problemas mais frequentes (FAQs) foi muito utilizada pelos clientes durante o ano de 2016 (1.908 visitas) a que corresponde 8% do total de visitas anuais.

### III. TAXONOMIA DAS QUEIXAS

Em 2017, 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



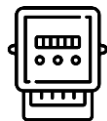
- A1. informações pré-contratuais
- A2. atualizações dados
- A3. outras alterações

#### 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



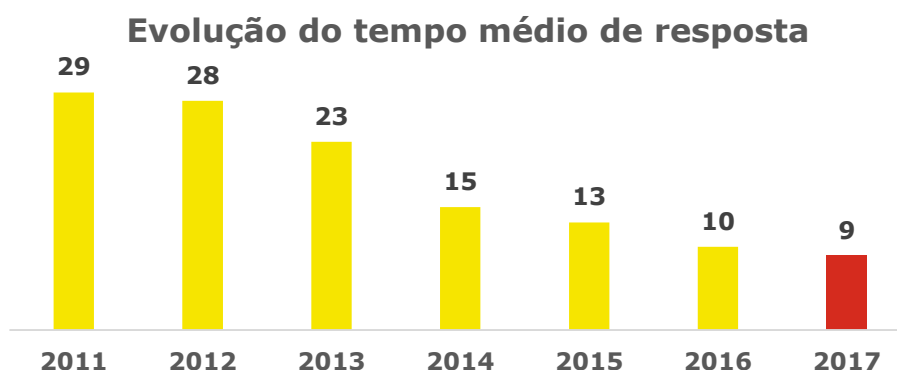
- F1. contradições e atrasos nos esclarecimentos e nas respostas
- F2. ausência de resposta
- F3. comportamento
- F4. ausência de intervenção (ou intervenção deficiente) na data/hora prevista
- F5. campanhas oferta

#### G. Outros

Das 1.571 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 9 dias úteis, o que resulta numa redução de 1 dias úteis face ao tempo médio de resposta registado em 2016 (10 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 1.571 queixas atendidas teve a seguinte distribuição:



**38% das queixas** com **parecer concordante** com a pretensão do cliente.



**31% de queixas** em que o **assunto já se encontrava resolvido** aquando do parecer do Provedor.



**25% das queixas** com **parecer discordante** face ao solicitado.

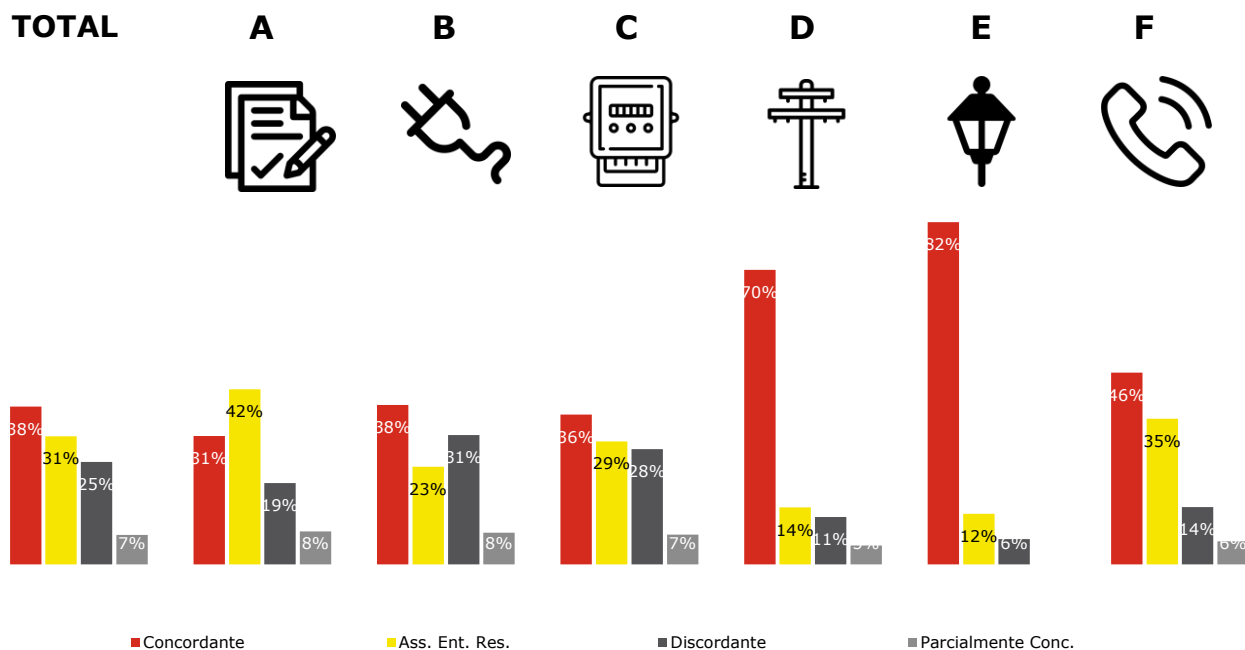


**7% das queixas** com **parecer parcialmente concordante** face ao solicitado.

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").

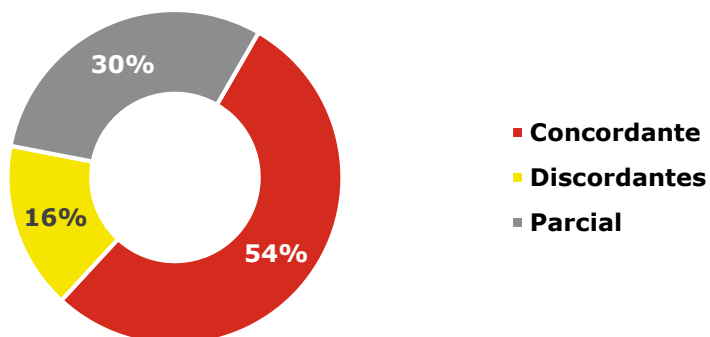
## RELATÓRIO DE ATIVIDADES PROVEDOR DO CLIENTE EDP 2017

### TIPO DE RESPOSTA PROVEDOR POR CLASSIFICAÇÃO TAXONÓICA



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

- Na maioria das queixas apreciadas (**54%**), o parecer do Provedor foi totalmente concordante com a última resposta da EDP anterior ao parecer.
- Em **16%** das queixas, o parecer do Provedor foi totalmente discordante da resposta da EDP.





## **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 1.571 queixas, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.

## **IX. MELHORIAS NO SITE**

Ao longo de 2017 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.





**THE**  
**LIVING ENERGY**  
**BOOK**

by *edp*

