





É com satisfação que apresento o Relatório de Atividades relativo a 2018, ano marcado por muitas mudanças no modelo organizativo do grupo EDP, nas preferências dos clientes e no avanço do paradigma digital também no nosso país.

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 pelas comparações realizadas no âmbito de organizações europeias dos provedores de clientes, continuando a ser o único que utiliza apenas o canal webizado o que permite apresentar tempos de resposta inferiores a 11 dias enquanto a média europeia é de 2 ou 3 meses e os índices de recursos necessários por queixa apreciada são inferiores a 1/5 dos equivalentes europeus.

A webização plena e a nova inteligência artificial assumem-se como projetos inovadores e de investigação esperando-se que também possam contribuir para melhorar o modelo de gestão das reclamações e dos serviços, em especial dos de valor acrescentado.

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.

A reorganização do grupo EDP em 2018 permitiu, pela primeira vez, subdividir e especializar a atividade do provedor do cliente nas três grandes tipologias: Distribuição (EDP Distribuição), Mercado Livre (EDP Comercial) e Mercado Regulado (EDP Serviço Universal e EDP Gás Serviço Universal). Consequentemente, também este relatório já obedece a esta nova estrutura.

Luís Valadares Tavares, Provedor do Cliente da EDP

A handwritten signature in black ink that reads "Luís Valadares Tavares". The signature is written in a cursive style.

Lisboa, 28 de março de 2019

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

O presente relatório traduz a atividade do Provedor do Cliente entre janeiro e dezembro de 2018 e dá cumprimento ao dever de prestação de informação previsto no Art.º 22º do Regulamento do Provedor do Cliente.

Em 2018, 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:

### 1. FLUXO DE ENTRADA DAS QUEIXAS

- Foram submetidas ao Provedor do Cliente **1.265 queixas**, o que corresponde a uma **média de 3,5 queixas/dia**, representando um decréscimo de 19% relativamente a 2017.
- A **maioria das queixas (59,5%) foram sobre comercializadores do Mercado Livre, seguido do Operador de Rede de Distribuição (33,4%)** e 7,1% sobre comercializadores do Mercado Regulado.
- 68,9% das queixas referiam-se a reclamações de Eletricidade**, sendo 2,9% respeitantes a Gás, 15,3% relativas a clientes duais e 12,8% sobre outros temas, o que representa um aumento das queixas submetidas sobre outros temas em comparação com 2017 (7,6%) por diminuição das restantes.
- A esmagadora maioria (**87%**) das queixas submetidas, sobre assuntos de natureza comercial, foi de **clientes da EDP Comercial**, sendo de 10,7% as queixas referentes a clientes da EDP Serviço Universal, o que significa um acréscimo dos valores percentuais alcançados em 2017 para a EDP Serviço Universal (7,1%). Também foram submetidas queixas associadas a clientes da EDP Gás Serviço Universal (0,2%) e relativas a outros comercializadores (1,4%).
- Das 1.265 queixas submetidas, **921 corresponderam a queixas únicas (87,1%)**, sendo as restantes 344 queixas submetidas por queixosos "repetentes". Relativamente a 2017, regista-se uma manutenção da percentagem das queixas únicas (87,1%).
- Do total de queixas respondidas, 387 (**31%**) **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.
- Das 1.265 queixas, 21,3% foram submetidas por clientes residentes na zona de qualidade de serviço A, 32,6% das queixas foram realizadas por clientes da zona de qualidade de serviço B e **45,7% relativamente à zona de qualidade de serviço C** o que representa uma diminuição das queixas da zona A (27,3%) e um aumento relativo das queixas na zona B (31,6%) e principalmente na zona C (41,1%). A tendência de aumento das queixas na zona C já vem desde 2015 quando pesava 38%.
- A grande maioria das queixas recebidas continuam a respeitar a **clientes particulares (90%)** embora com reduzido aumento da percentagem de clientes empresariais que evoluiu de 9% para 10%.
- Do total de queixas submetidas em 2018 cerca de **57% respeitaram a atrasos no encaminhamento dos problemas ou questões de défice de comunicação entre a EDP e o cliente** e apenas 43% corresponderam a acertos de deve/haver. Ou seja, mais de metade das queixas baseia-se no próprio processo da gestão das reclamações o que permite concluir que a sua melhoria atempada poderá vir a minimizar esta importante percentagem.
- 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 180 mil utilizadores** o que confirma a vasta penetração deste instrumento de comunicação e de interação online com a população dos clientes do grupo EDP. Prevê-se que o "ecossistema" do Provedor do Cliente atingirá em 2020 mais de 200 mil clientes que estão familiarizados com a utilização da sua ferramenta *webizada*.

## 2. NÍVEL DAS VISITAS AO SITE:

- As visualizações de página totalizaram 103.674, correspondendo a uma média de 4,8 visualizações de páginas por visita. O número de visualizações em 2017 foi de 120.604.
- 17.826 são de visitantes únicos, o que corresponde a uma média de 49 visitantes únicos/dia, resultando num ligeiro decréscimo face a 2017 (19.201).
- 1.793 dos visitantes únicos (10% do total) foram de fora de Portugal, sendo os países mais comuns Estados Unidos da América, Reino Unido, França, Espanha e Brasil.

## 3. TAXONOMIA DAS QUEIXAS

Em 2018, 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 1.265 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").

## 4. RESPOSTA DO PROVEDOR ÀS QUEIXAS SUBMETIDAS

O tempo médio de resposta do Provedor foi de 10,5 dias úteis, o que resulta do aumento de 1,4 dias úteis face ao tempo médio de resposta registado em 2017 (9,1 dias). Este aumento verificou-se essencialmente entre os meses de maio a agosto e é justificado pela reorganização da Direção de Clientes e Marketing, responsável pelo apoio ao Provedor do Cliente até esse período. Estas dificuldades já foram ultrapassadas e tendo em conta o tempo médio dos últimos meses de 2018, a cargo da Direção de Clientes e Stakeholders, tudo indica que no ano de 2019 o tempo médio será inferior a 9 dias.

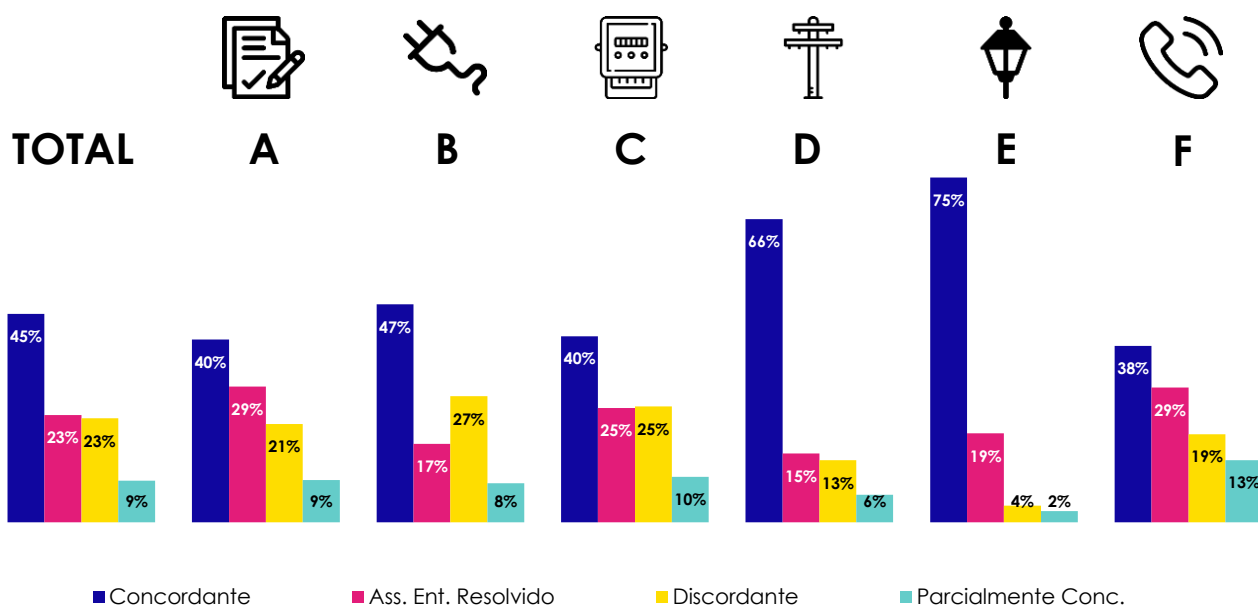
## 5. ORIENTAÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR

O parecer do Provedor sobre as 1.265 queixas atendidas teve a seguinte distribuição:

-  **45% das queixas** com **parecer concordante** com a pretensão do cliente.
-  **23% de queixas** em que o **assunto já se encontrava resolvido** aquando do parecer do Provedor.
-  **23% das queixas** com **parecer discordante** face ao solicitado.
-  **9% das queixas** com **parecer parcialmente concordante** face ao solicitado.

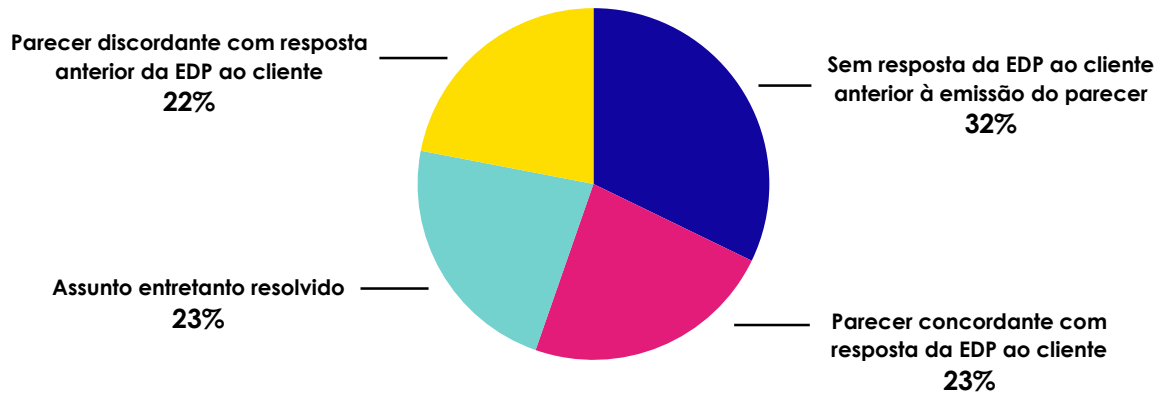
O parecer do Provedor predominante foi concordante face ao solicitado em todas as classes: A (Contratação), B (Fornecimento), C (Leitura/Faturação/Pagamentos), D (Obras e outras intervenções), E (Redes e iluminação pública) e F (Atendimento).

### TIPO DE RESPOSTA DO PROVEDOR POR CLASSIFICAÇÃO TAXONÓMICA



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

RESPOSTA EDP VS RESPOSTA PROVEDOR



- Em **32% das queixas submetidas ao Provedor**, a sua apreciação foi efetuada **sem que tivesse havido uma resposta anterior da EDP** ao cliente, valor bastante superior a 2017 (18%).
- Em **23% das queixas apreciadas**, o **parecer do Provedor foi totalmente concordante** com a última resposta da EDP, anterior à emissão do parecer, valor semelhante a 2017.
- Em **23% dos casos submetidos ao Provedor**, o **problema apresentado pelo queixoso já tinha sido resolvido** aquando da emissão do parecer, o que traduz também numa diminuição dos valores percentuais alcançados em 2017 (31%).
- **Por último, em 22% das queixas**, o **parecer do Provedor foi totalmente discordante** da resposta anterior da EDP ao cliente, o que representa uma diminuição face a 2017 (27%).

## 7. LITIGÂNCIA

Em relação a estas 1.265 queixas, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.

*edp*

**WE LOVE ENERGY**