

RELATÓRIO DE ATIVIDADE

- Síntese -

janeiro a dezembro 2010

24 de fevereiro de 2011

Luís Valadares Tavares
Provedor do Cliente

Relatório de Atividade

O presente relatório sintetiza a atividade do Provedor do Cliente entre janeiro e dezembro de 2010.

Uma conclusão relevante a retirar é que o canal de comunicação eleito, Internet (formulário eletrónico via site do Provedor), foi universalmente aceite pelos utilizadores que contactaram o Provedor do Cliente, pois não se receberam quaisquer reclamações destes solicitando outros canais de comunicação.

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

I. Fluxo de entrada dos pedidos de apreciação:

- Foram submetidos ao Provedor do Cliente **1102 pedidos de apreciação**, o que corresponde a uma **média de 3,02 pedidos / dia**, representando um acréscimo de **39,5%** relativamente a 2009 (dados anualizados);
- A **esmagadora maioria (92,11 %)** dos pedidos submetidos foi respeitante a reclamações referentes a **'Eletricidade'**, sendo apenas 87 os pedidos (**7,89 %**) respeitantes a **'Gás'**;
- A **quase totalidade (97,84 %)** dos pedidos submetidos, sobre assuntos de natureza comercial, foi de clientes da EDP **Serviço Universal**, sendo **apenas de 2,16 %** os pedidos referentes a clientes da **EDP 5D**, o que significa a manutenção dos valores percentuais alcançados em 2009;
- **93,65 % dos queixosos** que submeteram pedidos de apreciação ao Provedor eram **'Clientes da EDP'**, restando apenas **70 pedidos de apreciação submetidos por 'não-clientes'**, verificando-se um ligeiro acréscimo dos queixosos 'Clientes da EDP' face aos dados de 2009 (**91,3 %**).
- Dos 1102 pedidos de apreciação submetidos, **815 (74 %)** corresponderam a **reclamações únicas** pelo mesmo queixoso, sendo os restantes **287 pedidos** submetidos por **113 queixosos 'repetentes'**. Relativamente a 2009, regista-se um decréscimo das reclamações únicas (**80,7 %**);
- Do total de pedidos de apreciação já respondidos, **209 (24,5 %)** não tinham **qualquer registo de reclamação associado** pelos serviços internos da EDP, embora na maioria dos casos o cliente considerasse que o tinha feito pela **via telefónica**. Verifica-se um ligeiro decréscimo face a **2009 (26,2 %)**;

- Para os **853 pedidos de apreciação** já respondidos, em **21,1 %**, a **primeira resposta dos serviços internos da EDP** foi **posterior** à **data da submissão do pedido de apreciação** para o Provedor, valor consideravelmente inferior ao obtido em 2009 (**32,3%**), o que denota a melhoria do serviço de reclamações da EDP;
- **53 pedidos de apreciação (5 %)** corresponderam a reclamações relacionadas com **prazos de pagamento do montante solicitado ao cliente, superiores a 6 meses** (período a partir do qual o cliente, de acordo com a legislação em vigor, poderá declinar o pagamento), o que representa um acréscimo face a **2009 (2,6 %)**.

II. Ao nível das **visitas ao site** durante este período (janeiro-dezembro 2010), registaram-se:

- **19 294 visitas**, o que representa uma **média de 52,8 visitas / dia**;
- **15 619 visitantes únicos**, correspondente a uma média de **42,8 visitantes únicos / dia**;
- Considerando os 1102 pedidos de apreciação submetidos, temos um rácio de **57 reclamações** por cada **1.000 visitantes únicos**. Em 2009, o rácio de reclamações por cada 1.000 visitantes únicos foi de **37**.

III. **Taxionomia** dos pedidos de apreciação:

Continuou a ser usada, com alguns ajustamentos, a classificação taxionómica definida, em 2009, para os pedidos de apreciação submetidos ao Provedor do Cliente:

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/Cobrança

- 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

Dos 1102 pedidos de apreciação submetidos ao provedor, **todas as classes registaram pedidos** e **apenas 1 pedido** teve como **classificação única** a **opção G** ('Outros').

Este resultado é muito positivo pois significa que o modelo taxionómico desenvolvido responde às necessidades de classificação das diferentes reclamações e, para além disso, está a ser bem utilizado, já que recurso à Classe G ('Outros') é residual.

IV. Resposta do Provedor aos pedidos submetidos:

Dos 1102 pedidos recebidos, **853 (77 %)** foram **respondidos até ao final de Dezembro**. Em **2009**, esta percentagem cifrou-se em **91,8 %**.

O tempo médio de resposta do Provedor foi de cerca de **28 dias úteis**, duração bastante reduzida quando comparada com os prazos habituais para este tipo de processos, embora superior ao registado em 2009 (**24,1 dias úteis**).

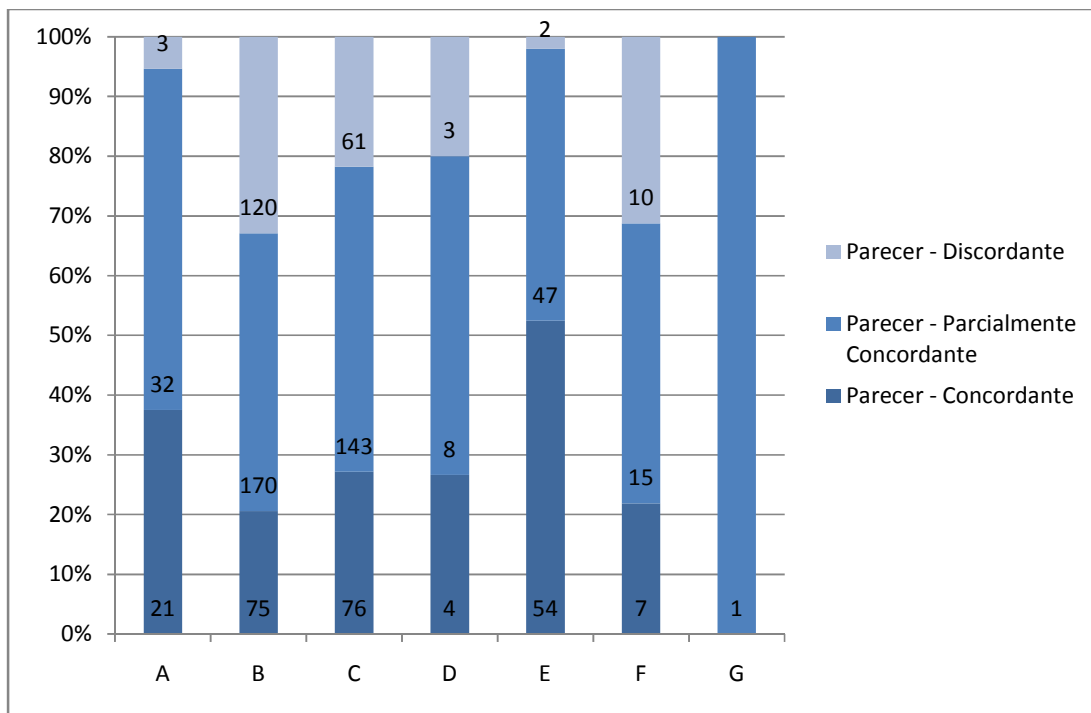
Este pequeno acréscimo resultou de demora na obtenção da informação necessária à apreciação dos pedidos.

V. Orientação dos pareceres do Provedor

O parecer do Provedor sobre os **853 pedidos respondidos** teve a seguinte distribuição:

- **237 pedidos (27,8 %)** com parecer **concordante** face ao solicitado, valor consideravelmente inferior ao registado em **2009 (49,2 %)**;
- **416 pedidos (48,8 %)** com parecer **parcialmente concordante** face ao solicitado. Em **2009**, apenas foram emitidos **18,2 %** pareceres parcialmente concordantes face ao solicitado;
- **200 pedidos (23,4 %)** com parecer **discordante** face ao solicitado, sendo que em **2009** foi de **22,7 %**.

Parecer do Provedor por Classificação Taxionómica:



- **Apenas na classe E (“Redes e iluminação pública”) o parecer do Provedor foi maioritariamente concordante** face ao solicitado;
- A **classe B (“Fornecimento”)** teve **o maior número de pareceres discordantes** face ao solicitado, situação já registada em **2009**. De notar que esta classe, em virtude de ajustamentos efetuados na estrutura deste instrumento metodológico, **passou a englobar a subclassificação taxionómica “Prejuízos associados ao fornecimento de energia”**.

VI. Alinhamento entre os **pareceres do Provedor** e as **respostas anteriores da EDP ao cliente**:

- Na **maioria dos pedidos** apreciados (**54 %**), o parecer do Provedor foi **totalmente concordante** com a última resposta da EDP anterior ao parecer, o que representa um decréscimo face a **2009 (62 %)**;
- Em **27 % dos pedidos** o parecer do Provedor foi **totalmente discordante** da resposta da EDP, consubstanciando-se num decréscimo face a **2009 (29 %)**;

Esta evolução também é muito positiva permitindo inferir um melhor alinhamento da gestão das reclamações com as orientações adoptadas em 2009 pelo Provedor do Cliente.

VII. Acolhimento dos pareceres do Provedor pela EDP:

Em relação aos pedidos de apreciação que já colheram parecer do Provedor, o Conselho de Administração Executivo do Grupo EDP nunca se pronunciou contrariamente.

VIII. Litigância

Em relação a estes 1102 pedidos de apreciação, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.

IX. Orientações Estratégicas

Em síntese, é possível recomendar à EDP que dê elevada **prioridade** às seguintes **orientações estratégicas**:

- A. Desenvolver uma cultura de “e-Business” não se reduzindo à atual emissão de faturas eletrónicas, de modo a potenciar de forma integrada os novos meios eletrónicos para melhor conhecer, compreender e comunicar com os clientes;
- B. Iniciar o desenvolvimento de novos modelos contratuais, potenciando as novas tecnologias e obtendo soluções melhor adaptadas à sociedade moderna, em linha com a política comunitária dos consumidores (ver, designadamente, a comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu e ao Comité Económico e Social Europeu de “Estratégia Comunitária em matéria de Política dos Consumidores para 2007-2013”, COM (2007) – de 13-03-2007) e passando a respeitar as novas Directivas do Parlamento Europeu e do Conselho aprovadas em 2009, 2009/72/CE e 2009/73/CE a transpor para o Direito nacional até 2011.
- C. Aperfeiçoar o sistema de avaliação dos contratos celebrados pela EDP com os Prestadores de Serviços, a fim de melhorar o seu desempenho e corrigir situações indesejáveis. Este sistema de avaliação deve incluir uma ficha de avaliação da satisfação do cliente em relação ao serviço prestado, cuja cópia deve ser enviada à empresa do Grupo EDP que contratou esse prestador de serviços. Igual orientação deve ser adotada em relação aos serviços de peritagem e compensação prestados pela seguradora contratada pela EDP, a fim de evitar atrasos e outras dificuldades.