

RELATÓRIO DE ATIVIDADE

janeiro a dezembro 2011

28 de fevereiro de 2012

Luís Valadares Tavares
Provedor do Cliente

provedor do cliente



Relatório de Atividade

O presente relatório traduz a atividade do Provedor do Cliente entre janeiro e dezembro de 2011.

A primeira conclusão 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 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 submetidos ao Provedor do Cliente 1161 **queixas**, o que corresponde a uma **média de 3,18 queixas / dia**, representando um acréscimo de **5,1%** relativamente a 2010;
- A **esmagadora maioria (91,82%)** das queixas submetidas foi respeitante a reclamações referentes a **'Eletricidade'**, sendo apenas 95 as queixas (**8,18%**) respeitantes a **'Gás'**;
- A **quase totalidade (96,41%)** das queixas submetidas, sobre assuntos de natureza comercial, foi de clientes da **EDP Serviço Universal**, sendo **apenas de 3,59%** as queixas referentes a clientes da **EDP Comercial**, o que significa a manutenção dos valores percentuais alcançados em 2010;
- **92,9% dos queixosos** que submeteram queixas ao Provedor **eram 'Clientes da EDP'**, restando apenas **83 queixas submetidos por 'não-clientes'**, verificando-se uma ligeira diminuição dos queixosos 'Clientes da EDP' face aos dados de 2010 (**93,65%**).
- Das 1161 queixas submetidas, **925 corresponderam a queixas únicas**, sendo as restantes **236 queixas** submetidas por **queixosos 'repetentes'**. Relativamente a 2010, regista-se um acréscimo das queixas únicas (**74%**);
- Do total de queixas já respondidas, **259 (22,31%) 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 **2010 (25,5%)**.
- **44 queixas (3,8%)** estavam 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 decréscimo face a **2010 (5%)**.

II. Ao nível das **visitas ao site** durante este período (janeiro-dezembro 2011), registaram-se:

- **17 785 visitas**, o que representa uma **média de 48,7 visitas / dia**;
- **13 848 visitantes únicos**, correspondente a uma média de **38 visitantes únicos / dia**;
- Considerando as 1161 queixas submetidas, temos um rácio de **84 queixas** por cada **1.000 visitantes únicos**. Em 2010, o rácio de queixas por cada 1.000 visitantes únicos foi de **57**. Julga-se que este aumento resulta do melhor conhecimento sobre esta instância de segundo nível e do seu desempenho.

III. **Taxionomia** das queixas:

Continuou a ser usada a classificação taxionómica, definida em 2009, para as queixas submetidos ao Provedor do Cliente, embora com pequenos ajustamentos face à classificação taxionómica inicialmente definida:

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 1161 queixas submetidas ao provedor, **todas as classes registaram pedidos** e **apenas 4 queixas** tiveram como **classificação única a opção G ('Outros')**.

Este resultado confirma que o modelo taxionómico desenvolvido responde às necessidades de classificação das diferentes queixas e, para além disso, está a ser corretamente utilizado, já que recurso à Classe G ('Outros') é residual.

IV. Resposta do Provedor às queixas submetidas:

O **tempo médio de resposta** do Provedor foi de cerca de **29 dias úteis**,
Este pequeno acréscimo resultou de demora na obtenção da informação necessária à apreciação das queixas.
A **realização de reuniões periódicas para gestão das queixas** envolvendo representantes do provedor, da EDP Distribuição e da EDP Soluções Comerciais, permitiu **reduzir o tempo médio de resposta em 4 dias**.

- Das **1161** queixas recebidas, **1001 (86,2%)** foram **respondidas até ao final de Dezembro**. Em **2010**, esta percentagem cifrou-se em **77%**.

V. Orientação dos pareceres do Provedor

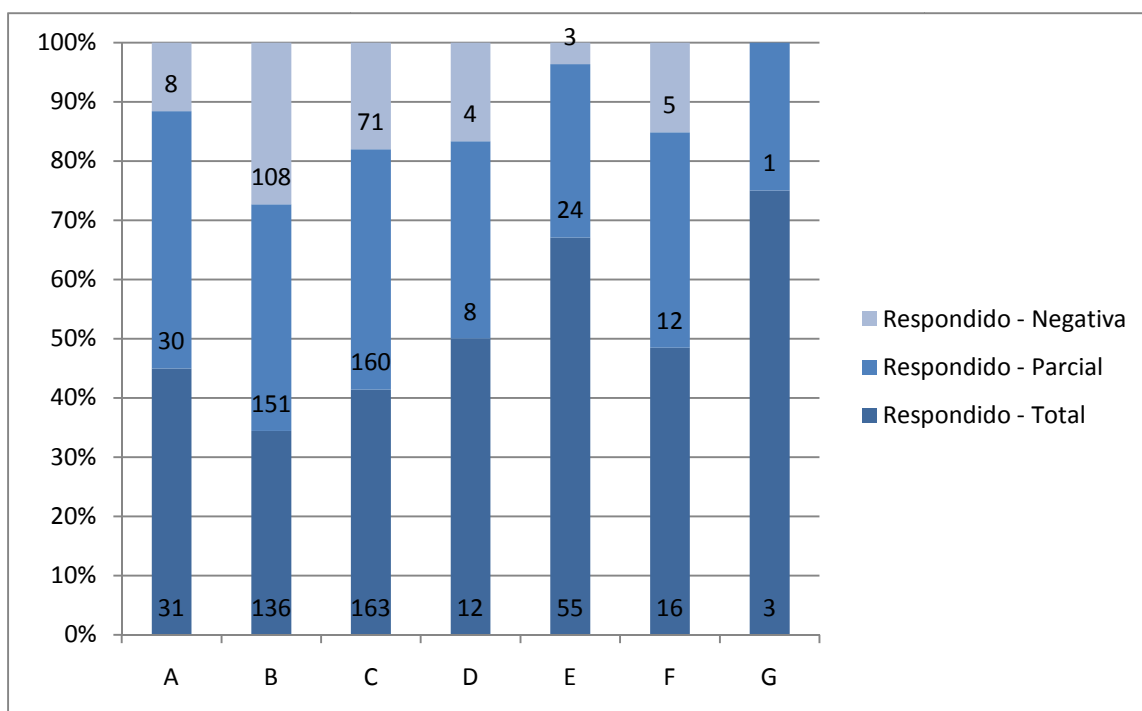
O parecer do Provedor sobre as **1001 queixas atendidas** teve a seguinte distribuição:

provedor do cliente



- **416 queixas (41,56%)** com parecer **concordante** face ao solicitado, valor consideravelmente superior ao registado em **2010 (27,8%)**;
- **386 queixas (38,56%)** com parecer **parcialmente concordante** face ao solicitado. Em **2010**, foram emitidos **48,8%** pareceres parcialmente concordantes face ao solicitado;
- **199 queixas (19,88%)** com parecer **discordante** face ao solicitado, sendo que em **2010** foi de **23,4 %**.

Parecer do Provedor por Classificação Taxionómica:



- Nas classes A (“Contratação”), C (“Leitura/Faturação/Pagamentos), D (“Obras e outras intervenções”), E (“Redes e iluminação pública”), F (“Atendimento”) e G (“Outros”) 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 2010.

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

- Na maioria das queixas apreciadas (63%), o parecer do Provedor foi **totalmente concordante** com a última resposta da EDP anterior ao parecer, o que representa um acréscimo face a 2010 (54%);

- Em **7% das queixas** o parecer do Provedor foi **totalmente discordante** da resposta da EDP, consubstanciando-se num decréscimo face a **2010 (27%)**;

Esta evolução é muito positiva permitindo inferir um melhor alinhamento da gestão das queixas com as orientações adotadas em 2011 pelo Provedor do Cliente.

VII. Acolhimento dos pareceres do Provedor pela EDP:

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

VIII. Litigância

Em relação a estas 1161 queixas, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.