



provedor do cliente

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

janeiro a dezembro 2012

28 de fevereiro de 2013

Luís Valadares Tavares
Provedor do Cliente

Relatório de Atividade

O presente relatório traduz a atividade do Provedor do Cliente entre janeiro e dezembro de 2012.

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 submetidas ao Provedor do Cliente **1519 queixas**, o que corresponde a uma **média de 4,15 queixas / dia**, representando um acréscimo de **30,8%** relativamente a 2011;
- A **esmagadora maioria (91,71%)** das queixas submetidas foi respeitante a reclamações referentes a **'Eletricidade'**, sendo apenas 126 as queixas respeitantes a **'Gás' (8,29%)**;
- A **grande maioria (78,9%)** das queixas submetidas, sobre assuntos de natureza comercial, foi de clientes da **EDP Serviço Universal**, sendo **de 20,7%** as queixas referentes a clientes da **EDP Comercial**, o que significa um acréscimo substancial dos valores percentuais alcançados em 2011 para a EDP Comercial (**3,6%**). Registaram-se, ainda, 3 pedidos (**0,4%**) relativos outros comercializadores;
- **94,2% dos queixosos** que submeteram queixas ao Provedor **eram 'Clientes da EDP'**, restando apenas **88 queixas submetidas (5,8%) por 'não-clientes'**, verificando-se um ligeiro aumento dos queixosos 'Clientes da EDP' face aos dados de 2011 (**92,9%**).
- Das **1519** queixas submetidas, **1264 corresponderam a queixas únicas**, sendo as restantes **255 queixas** submetidas por **queixosos 'repetentes'**. Relativamente a 2011, regista-se um acréscimo das queixas únicas (**79,7%**);
- Do total de queixas já respondidas, **255 (19%) não tinham qualquer registo de reclamação associado** pelos serviços internos da EDP, embora em alguns casos o cliente considerasse que o tinha feito pela **via telefónica**. Verifica-se um ligeiro decréscimo face a **2011 (22,3%)**.
- **16 queixas (1,1%)** 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 **2011 (3,8%)**.

- Das **1519 queixas, 23,8%** foram submetidas por clientes residentes na **zona de qualidade de serviço A**, sendo que em 2011 esse valor foi de **20,9%**, o que mostra um ligeiro acréscimo de pedidos desta zona em 2012.
- Em 2012, **34,6% das queixas** foram realizadas por clientes da **zona de qualidade de serviço B**, quando em 2011 o valor foi de **37,9%**.
- Relativamente à **zona de qualidade de serviço C** os valores de 2012 foram bastante semelhantes face a 2011, registando-se **41,6%** e **41,2%** respetivamente.

II. Ao nível das **visitas ao site** durante este período (janeiro-dezembro 2012), registaram-se:

- **21 066 visitas**, o que representa uma **média de 57,6 visitas/dia** e um acréscimo de **18,4% no número** de visitas face a 2011 (**17 785**).
- **16 713 são visitantes únicos**, o que corresponde a uma média de **45,7 visitantes únicos/ dia**, resultando num acréscimo de **20,7%** face a 2011.
- Considerando as **1519** queixas submetidas, temos um rácio de **91 queixas** por cada **1.000 visitantes únicos**. Em 2011, o rácio de queixas por cada 1.000 visitantes únicos foi de **84**. Julga-se que este aumento resulta do melhor conhecimento sobre esta instância de segundo nível e do seu desempenho.

III. **Taxonomia** das queixas:

Continuou a ser usada a taxonomia, definida em 2009, para as queixas submetidas ao Provedor do Cliente, embora com pequenos ajustamentos face à classificação taxonómica 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 1519 queixas submetidas ao provedor, **todas as classes registaram pedidos e apenas 3 queixas** tiveram como **classificação única a opção 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 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 **28 dias úteis**.

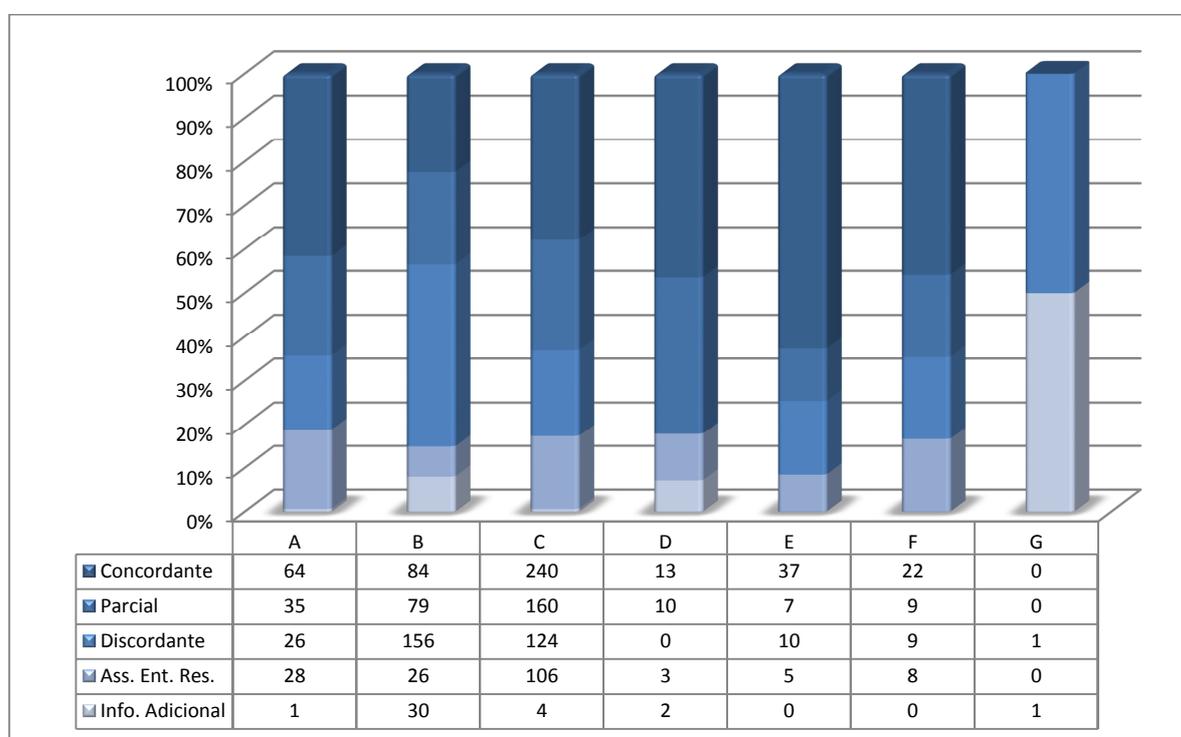
Esta diminuição face a 2011 resultou das melhorias realizadas no âmbito do site do Provedor embora seja expectável que essa melhoria venha a ser mais visível no decurso de 2013.

V. Orientação dos pareceres do Provedor

O parecer do Provedor sobre as **1300 queixas atendidas** teve a seguinte distribuição:

- **460 queixas (35,4%)** com parecer **concordante** com a pretensão do cliente.
- **300 queixas (23,1%)** com parecer **parcialmente concordante** face ao solicitado.
- **326 queixas (25,1%)** com parecer **discordante** face ao solicitado.
- **176 queixas (13,5%)** em que o **assunto já se encontrava resolvido** aquando do parecer do Provedor.
- **38 queixas (2,9%)** com parecer a solicitar informação adicional.

Parecer do Provedor por Classificação Taxonómica:



- Nas classes A (“Contratação”), C (“Leitura/Faturação/Pagamentos”), D (“Obras e outras intervenções”), E (“Redes e iluminação pública”) e F (“Atendimento”) o parecer do Provedor predominante foi **concordante** face ao solicitado;
- A classe B (“Fornecimento”) teve o maior número de pareceres discordantes face ao solicitado, situação já registada em 2011.

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

- Na **maioria das queixas** apreciadas (**53%**), o parecer do Provedor foi **totalmente concordante** com a última resposta da EDP anterior ao parecer, o que representa uma diminuição de dez pontos percentuais face a **2011 (63%)**;
- Em **10% das queixas** o parecer do Provedor foi **totalmente discordante** da resposta da EDP, consubstanciando-se num acréscimo face a **2011 (7%)**;

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 1519 queixas, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.