



provedor do cliente

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

janeiro a dezembro 2013

31 de março de 2014

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 2013.

Em 2013, 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 **2261 queixas**, o que corresponde a uma **média de 6,2 queixas / dia**, representando um acréscimo de **49,4%** relativamente a 2012;
- De entre as 2261 queixas submetidas ao Provedor, cerca de **28% (637)** diziam respeito a **pedidos de informação** sobre diferentes temáticas da actividade da EDP;
- A **esmagadora maioria (84,9%)** das queixas submetidas foi respeitante a reclamações referentes a **'Eletricidade'**, sendo que 342 das queixas são respeitantes a **'Gás' (15,1%)**;
- A **maioria (53,6%)** das queixas submetidas, sobre assuntos de natureza comercial, foi de clientes da **EDP Comercial**, sendo **de 44,8%** as queixas referentes a clientes da **EDP Serviço Universal**, o que significa um acréscimo substancial dos valores percentuais alcançados em 2012 para a EDP Comercial (**20,7%**). Registaram-se, ainda, 26 queixas (**1,6%**) relativas outros comercializadores;
- **92,6% dos queixosos** que submeteram queixas ao Provedor **eram 'Clientes da EDP'**, restando **167 queixas submetidas (7,4%) por 'não-clientes'**, verificando-se um decréscimo dos queixosos 'Clientes da EDP' face aos dados de 2012 (**94,2%**).
- Das **2261** queixas submetidas, **1914 corresponderam a queixas únicas**, sendo as restantes **347 queixas** submetidas por **queixosos 'repetentes'**. Relativamente a 2012, regista-se um ligeiro acréscimo das queixas únicas (**83,2%**);
- Do total de queixas já respondidas, **696 (31%) 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, assim, um forte acréscimo face a **2012 (19%)**.

- Das **2261 queixas**, **24,9%** foram submetidas por clientes residentes na **zona de qualidade de serviço A**, sendo que em 2012 esse valor foi de **23,8%**, o que mostra um ligeiro acréscimo de pedidos desta zona em 2013.
- Em 2013, **35,3% das queixas** foram realizadas por clientes da **zona de qualidade de serviço B**, quando em 2012 o valor foi de **34,6%**.
- Relativamente à **zona de qualidade de serviço C** os valores de 2013 foram ligeiramente inferiores aos de 2012, registando-se **39,8%** e **41,6%** respetivamente.

II. Ao nível das **visitas ao site** durante este período (janeiro-dezembro 2013), registaram-se:

- **26 272 visitas**, o que representa uma **média de 72 visitas/dia** e um acréscimo de **24,7%** no **número** de visitas face a 2012 (**21 066**).
- **21 947 são visitantes únicos**, o que corresponde a uma média de **60 visitantes únicos/ dia**, resultando num acréscimo de **31,3%** face a 2012 (**16 713**).
- Considerando as **2261** queixas submetidas, temos um rácio de **103 queixas** por cada **1.000 visitantes únicos**. Em 2012, o rácio de queixas por cada 1.000 visitantes únicos foi de **91**. Julga-se que este aumento resulta do melhor conhecimento sobre esta instância de recurso e do seu desempenho.

III. **Taxonomia** das queixas:

Em 2013, 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 – 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 – fraccionamento

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 2261 queixas submetidas ao provedor, **todas as classes registaram pedidos** e **apenas 1 queixa** teve 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 **23 dias úteis**, o que resulta numa redução de 5 dias úteis face ao tempo médio de resposta registado em 2012 (**28 dias**) e que reflecte as melhorias de eficácia e eficiência alcançadas na sequência dos ajustamentos efectuados ao processo.

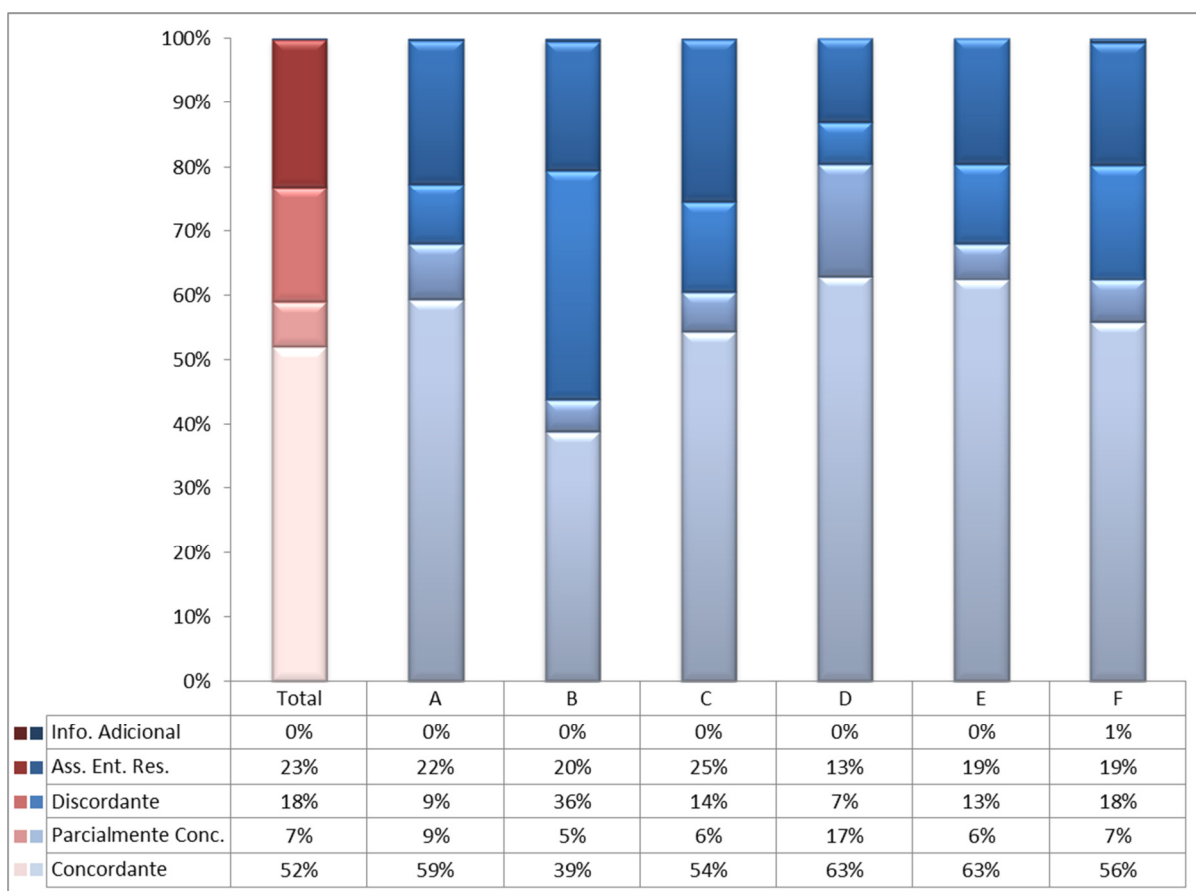


V. Orientação dos pareceres do Provedor

O parecer do Provedor sobre as **2252 queixas atendidas** teve a seguinte distribuição:

- **1178 queixas (52%)** com parecer **concordante** com a pretensão do cliente.
- **145 queixas (7%)** com parecer **parcialmente concordante** face ao solicitado.
- **407 queixas (18%)** com parecer **discordante** face ao solicitado.
- **517 queixas (23%)** em que o assunto já se encontrava **resolvido** aquando do parecer do Provedor.

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 2012.

VI. Alinhamento entre os **pareceres do Provedor** e as **respostas anteriores 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, o que se traduz numa manutenção dos valores percentuais face a **2012 (53%)**;
- Em **16% das queixas**, o parecer do Provedor foi **totalmente discordante** da resposta da EDP, consubstanciando-se num acréscimo face a **2012 (10%)**;

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 2261 queixas, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.