

RELATÓRIO ANUAL do PROVEDOR do CLIENTE 2019



João Vitor Soares Tavares

edp COMERCIAL



Energy



É com satisfação que apresento o Relatório de Atividades relativo a 2019, 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 em torno dos 6 dias, tendo este número vindo a diminuir a grande escala de ano para ano, enquanto a média europeia tem sido 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 2019 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, reading "Luís Valadares Tavares". The signature is written in a cursive style.

Lisboa, 25 de janeiro de 2020

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

O presente relatório traduz a atividade do Provedor do Cliente entre janeiro e dezembro de 2019 e dá cumprimento ao dever de prestação de informação previsto no Art.º 22ª do Regulamento do provedor do Cliente

Em 2019, 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:

I. FLUXO DE ENTRADA DAS QUEIXAS

- Foram submetidas ao Provedor do Cliente **538 queixas relativas à EDP Comercial**, o que corresponde a uma **média de 1,47 queixas/dia**, representando um decréscimo de 29% relativamente a 2018.
- **A maioria das queixas (59,7%) referiam-se a reclamações de Eletricidade**, sendo 5,8% respeitantes a Gás, 20,1% relativas a clientes duais e 14,5% sobre Serviços de Valor Acrescentado (SVAs), o que representa um aumento do peso relativo das queixas sobre SVAs em comparação com 2018 (10,9%) e diminuição das restantes.
- Das queixas recebidas, **421 corresponderam a queixas únicas (89%)**, sendo as restantes 117 queixas submetidas por queixosos “repetentes”, ou seja, valores semelhantes aos registados em 2018.
- Do total de queixas, **245 (46%) 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. Esta percentagem é bastante superior à do ano transato (35%).
- 27,9% das queixas foram submetidas por clientes residentes na zona de qualidade de serviço A, 31% por clientes da zona de qualidade de serviço B e **41,1% relativamente à zona de qualidade de serviço C** o que representa uma diminuição do peso das queixas das zonas B (35,7%) e um aumento das queixas na zona A (24,7%) e C (39,6%).
- A grande maioria das queixas recebidas dizem respeito a **clientes particulares (90%)**, mantendo-se o valor de 2018.
- Do total de queixas submetidas em 2019 cerca de 40% tiveram a ver com o processo de gestão de reclamações, ie, atrasos no encaminhamento dos problemas ou questões de défice de comunicação entre a EDPC e o cliente e 60% corresponderam a acertos de deve/haver. Estes valores representam uma melhoria significativa relativamente a 2018 já que as queixas relativas ao processo da gestão das reclamações representavam 55,4%.
- **Cerca de 200 mil utilizadores** interagiram com o site do provedor desde a sua criação em 2010, o que confirma a vasta penetração deste instrumento de comunicação e de interação online com a população dos clientes do grupo EDP.

2. NÍVEL DAS VISITAS AO SITE:

- As visualizações de página totalizaram 95.536, correspondendo a uma média de 4,5 visualizações de páginas por visita. O número de visualizações em 2018 tinha sido de 103.674.
- 17.744 são de visitantes únicos, o que corresponde a uma média de 49 visitantes únicos/dia, ou seja, um valor similar ao de 2018.
- 2.181 dos visitantes únicos (13% do total) foram de fora de Portugal, sendo os países mais comuns Estados Unidos da América, França, Reino Unido e Canadá. O número de visitas de fora de Portugal em 2018 tinha representado 10% do total.
- A página do site relativa aos problemas mais frequentes (FAQs) foi muito utilizada pelos clientes, já que cerca de 33% das sessões a visitaram.

3. TAXONOMIA DAS QUEIXAS

Em 2019, 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 de 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. 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 538 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. TEMPO DE RESPOSTA DO PROVEDOR ÀS QUEIXAS SUBMETIDAS

O tempo médio de resposta do Provedor foi de 6,3 dias úteis, o que resulta na diminuição de 4,2 dias úteis face ao tempo médio de resposta registado em 2018 (10,5 dias). Esta diminuição significativa é justificada pela eficiência da Direção de Clientes e Stakeholders da EDP Soluções Comerciais, responsável pelo apoio ao Provedor do Cliente durante 2019.

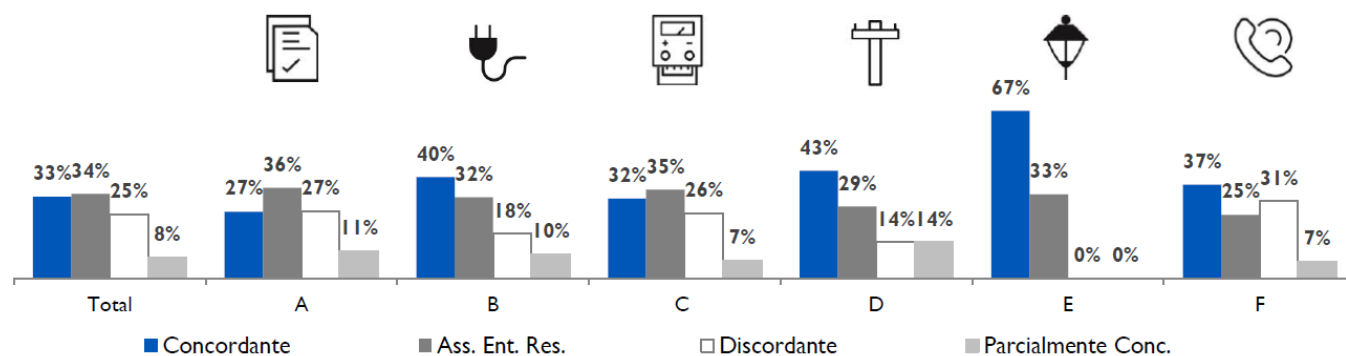
5. ORIENTAÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR

O parecer do Provedor sobre as 538 queixas atendidas teve a seguinte distribuição:

-  **33% das queixas** com parecer **concordante** com a pretensão do cliente.
-  **25% das queixas** com parecer **discordante** face ao solicitado.
-  **34% de queixas** em que o **assunto já se encontrava resolvido** aquando do parecer do Provedor.
-  **8% das queixas** com parecer **parcialmente concordante** face ao solicitado.

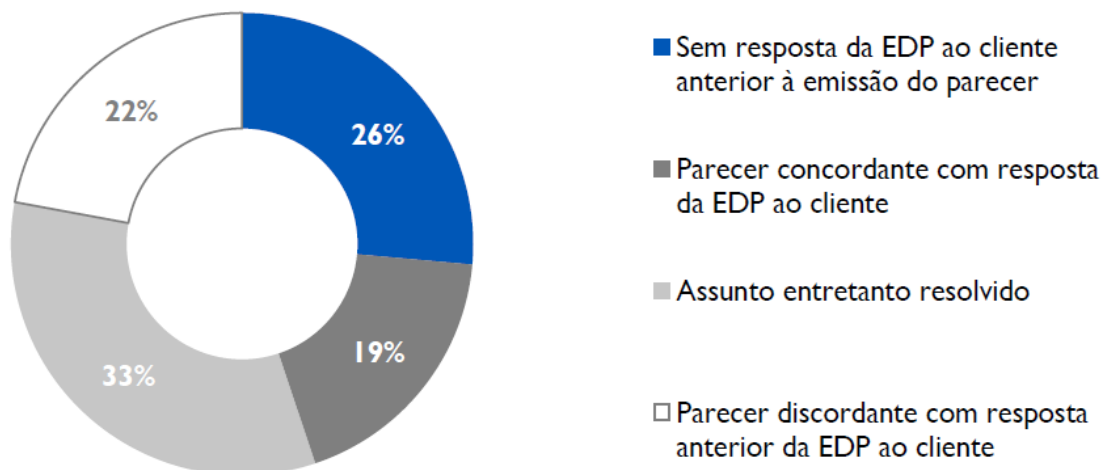
O parecer do Provedor predominante foi concordante com a pretensão do cliente em todas as classes com exceção da C (Leitura/Faturação/Pagamentos).

TIPO DE RESPOSTA PROVEDOR POR CLASSIFICAÇÃO TAXONÓICA



Taxionomia: A (Contratação), B (Fornecimento), C (Leitura/Faturação/Pagamentos), D (Obras e outras intervenções), E (Redes e iluminação pública) e F (Atendimento).

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



- **Em 33% dos casos submetidos ao Provedor**, o problema apresentado pelo queixoso já tinha sido resolvido aquando da emissão do parecer, valor acima do verificado em 2018 (28%).
- **Em 26% das queixas submetidas ao Provedor** tiveram a sua apreciação **sem que tivesse havido uma resposta anterior da EDPC** ao cliente. Valor inferior ao apresentado em 2018 que tinha sido de 29%.
- **Em 22% das queixas, o parecer do Provedor foi discordante** da resposta anterior da EDPC ao cliente, valor semelhante ao ano anterior.
- **Por último, em 19% das queixas apreciadas, o parecer do Provedor foi concordante** com a última resposta da EDPC. Em 2018 esta percentagem tinha sido de 22%.

7. LITIGÂNCIA

Em relação a estas 538 queixas, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.

