

RELATÓRIO
ANUAL do
PROVEDOR do
CLIENTE da
EDP COMERCIAL
2020



João Valadares Tavares

edp COMERCIAL



É com satisfação que apresento o Relatório de Atividades relativo a 2020, 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 ano de 2020 foi particularmente difícil devido a pandemia COVID-19 a qual, originou o aumento significativo de reclamações e queixas em muitos setores, como o do turismo e o das comunicações, mas importa notar que a EDPC não só conseguiu manter anteriores níveis de satisfação como em relação a alguns indicadores, conseguiu obter melhorias, dos quais é exemplo a diminuição de 10% dos tempos de resposta do provedor.

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 inferiores a 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 2020 permitiu, pela primeira vez, subdividir e especializar a atividade do provedor do cliente nas três grandes tipologias: Distribuição (E-REDES), Mercado Livre (EDP Comercial) e Mercado Regulado (SU Eletricidade e EDP Gás Serviço Universal). Consequentemente, também este relatório já obedece a esta nova estrutura.

Luis Valadares Tavares, Provedor do Cliente da EDP Comercial

A handwritten signature in black ink that reads "Luis Valadares Tavares". The signature is written in a cursive style.

Lisboa, 25 de janeiro de 2021

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

O presente relatório traduz a atividade do Provedor do Cliente entre janeiro e dezembro de 2020 e dá cumprimento ao dever de prestação de informação previsto no Art.º 22º do Regulamento do provedor do Cliente

Em 2020, 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 **675 queixas relativas à EDP Comercial**, o que corresponde a uma **média de 1,84 queixas/dia**, representando um acréscimo de 18% relativamente a 2019.
- **A maioria das queixas (64,7%) referiam-se a reclamações de Eletricidade**, sendo 2,8% respeitantes a Gás, 16,9% relativas a clientes duais e 15,6% sobre Serviços de Valor Acrescentado (SVAs), o que representa um aumento do peso relativo das queixas sobre SVAs em comparação com 2019.
- Das queixas recebidas, **505 corresponderam a queixas únicas (87,4%)**, sendo as restantes 170 queixas submetidas por queixosos “repetentes” (correspondentes a 12,6%), ou seja, verificando-se um aumento das queixas reincidentes, face ao ano 2019, quando representavam 11%.
- Do total de queixas, **357 (53%) 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 (46%).
- 25,6% das queixas foram submetidas por clientes residentes na zona de qualidade de serviço A, 31,4% por clientes da zona de qualidade de serviço B e **43% relativamente à zona de qualidade de serviço C** o que representa uma diminuição do peso das queixas das zonas A (35,7%) e um aumento ligeiro das queixas na zona B (31%) e C (43%).
- A grande maioria das queixas recebidas dizem respeito a **clientes particulares (90%)**, mantendo-se o valor de 2019.
- Do total de queixas submetidas em 2020 cerca de 41% 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 59% corresponderam a acertos de deve/haver. Estes valores são similares aos apresentados em 2019, já que as queixas relativas ao processo de gestão das reclamações representavam 40%.
- **Cerca de 220 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 81.836, correspondendo a uma média de 4,24 visualizações de páginas por visita. O número de visualizações em 2019 tinha sido de 95.536.
- 16.418 são de visitantes únicos, o que corresponde a uma média de 45 visitantes únicos/dia, ou seja, um valor similar ao de 2019.
- 2.002 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 2019 manteve-se com a mesma percentagem (13%).
- 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 2020, 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 675 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 5,6 dias úteis, o que resulta na diminuição de 0,7 dias úteis face ao tempo médio de resposta registado em 2019 (6,3 dias). Esta diminuição significativa é justificada, uma vez mais, pela eficiência da Direção de Suporte Comercial da EDP Comercial, responsável pelo apoio ao Provedor do Cliente durante 2020. Convém observar que, este tempo é muito inferior ao habitual nas restantes *utilities*, podendo citar-se o caso de outras empresas europeias em que este tempo é superior a 1 mês.

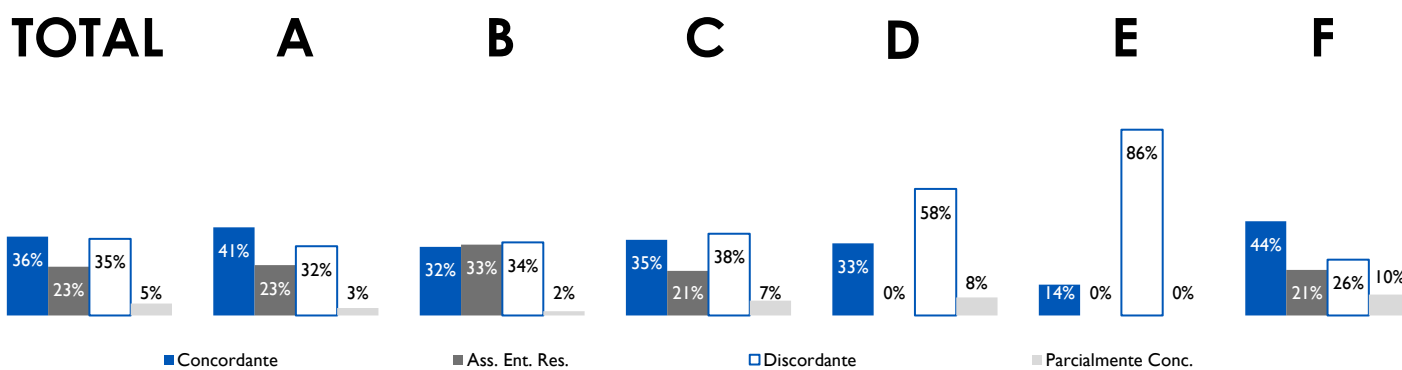
5. ORIENTAÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR

O parecer do Provedor sobre as 675 queixas atendidas teve a seguinte distribuição:

-  **36% das queixas** com parecer **concordante** com a pretensão do cliente.
-  **35% das queixas** com parecer **discordante** face ao solicitado.
-  **23% de queixas** em que o **assunto já se encontrava resolvido** aquando do parecer do Provedor.
-  **5% das queixas** com parecer **parcialmente concordante** face ao solicitado.

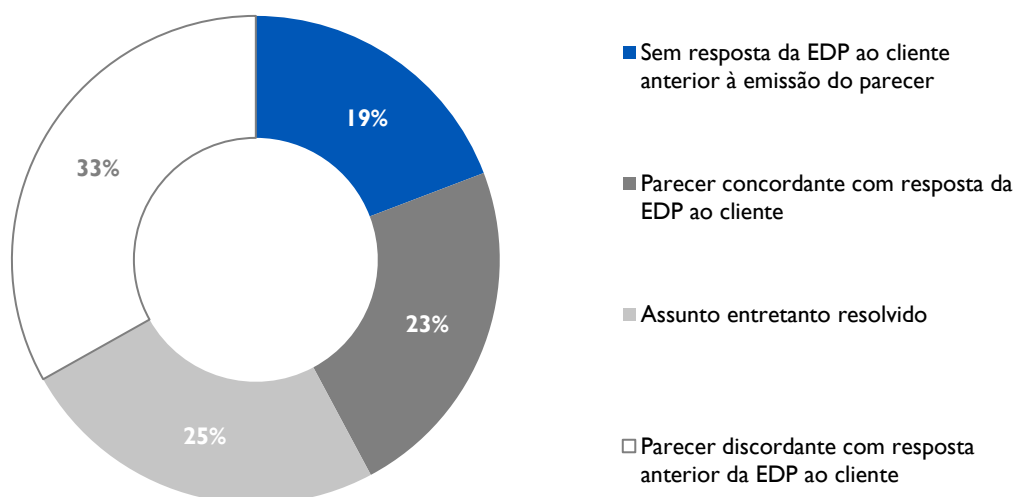
O parecer do Provedor predominante foi concordante na maioria das classes, com exceção da D (Obras e outras intervenções) e E (Redes e iluminação Pública).

TIPO DE RESPOSTA PROVEDOR POR CLASSIFICAÇÃO TAXONÓMICA



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 25% dos casos submetidos ao Provedor**, o problema apresentado pelo queixoso já tinha sido resolvido aquando da emissão do parecer, diminuindo 8 pps em relação ao ano 2019.
- **Em 19% das queixas submetidas ao Provedor** tiveram a sua apreciação **sem que tivesse havido uma resposta anterior da EDPC** ao cliente. Valor que tem vindo a descer, diminuindo 7 pps em relação a 2019 e 10 pps em relação a 2018.
- **Em 33% das queixas, o parecer do Provedor foi discordante** da resposta anterior da EDPC ao cliente, valor relevante face ao anterior (22%).
- **Por último, em 23% das queixas apreciadas, o parecer do Provedor foi concordante** com a última resposta da EDPC. Valor superior ao observado em 2019 (19%).

7. LITIGÂNCIA

Em relação a estas 675 queixas, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.

edp COMERCIAL