
RELATÓRIO ANUAL
DO PROVEDOR
DO CLIENTE DA
EDP COMERCIAL
2021



É com satisfação que apresento o Relatório de Atividades relativo a 2021, ano marcado pela implementação do novo modelo organizativo do grupo EDP, pelo avanço no paradigma digital e pela reformulação de processos de gestão dos clientes, que já estão a produzir benefícios no final do ano.

O ano de 2021 foi ainda marcado externamente pela continuação da pandemia incluindo períodos com fortes restrições à vida social e à própria atividade das “utilities” e, no plano interno, pela consolidação da separação entre as atividades de mediação das empresas EDP Comercial, SU ELETRICIDADE e E-REDES e, bem assim, pela introdução de novos sistemas de gestão da informação.

Todos estes fatores contribuíram para significativo aumento das queixas, o qual foi muito significativo na EDP Comercial (+ 77%), mas este aumento também resulta do crescimento das vendas de serviço acrescentado e do apreciável aumento das vendas dos painéis solares.

Em suma, o ano de 2021 foi marcado por desafios singulares que têm vindo a ser vencidos, sendo grato verificar que os últimos meses de 2021 apresentam tendências favoráveis significativas.

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 2022

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

O presente relatório traduz a atividade do Provedor do Cliente entre janeiro e dezembro de 2021 e dá cumprimento ao dever de prestação de informação previsto no Art.º 22º do Regulamento do provedor do Cliente

Em 2021, 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 **1194 queixas relativas à EDP Comercial**, o que corresponde a uma **média de 3,27 queixas/dia**, representando um acréscimo de **77%** relativamente a 2020.
- **65,7%** das queixas referiam-se a reclamações de **Eletricidade**, sendo **1,7%** respeitantes a **Gás**, **18,4%** relativas a clientes duais e **14,2%** sobre **Serviços de Valor Acrescentado (SVAs)**, o que representa um aumento do peso relativo das queixas sobre SVAs em comparação com 2020 (8%). Houve também uma subida percentual nas reclamações referentes à eletricidade e a clientes duais, em que se verificou um aumento de 1% e 1,5% respetivamente, verificando-se uma diminuição de 1,1% apenas em queixas respeitantes a Gás.
- Das queixas recebidas, **773 corresponderam a queixas únicas (82,9%)**, sendo as restantes 421 queixas submetidas por queixosos “repetentes” (correspondentes a 17.1%), ou seja, verificando-se um aumento das queixas reincidentes, face ao ano 2020 (13%), depois de se ter verificado uma diminuição percentual do ano 2018 para o 2019 (11%).
- Do total de queixas, **572 (48%) 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 (53%).
- 21% das queixas foram submetidas por clientes residentes na zona de qualidade de serviço A, 33% por clientes da zona de qualidade de serviço B e **45% relativamente à zona de qualidade de serviço C** o que representa uma diminuição do peso das queixas das zonas A (26%) e um aumento ligeiro das queixas na zona B (31%) e C (43%).
- A grande maioria das queixas recebidas dizem respeito a **clientes particulares (92%)**, subindo 2% em relação a ano 2020.
- Do total de queixas submetidas em 2021 cerca de 53% 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 47% corresponderam a acertos de deve/haver. Em 2020 estes valores eram de 41% e 59%, respetivamente.
- **Cerca de Cerca de 240 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 124.096, correspondendo a uma média de 4,73 visualizações de páginas por visita. O número de visualizações em 2020 tinha sido de 81.836.
- 20.442 são de visitantes únicos, o que corresponde a uma média de 56 visitantes únicos/dia, ou seja, aumentou 11 visitantes diários em relação ao que se observou em 2020 (45).
- 1768 dos visitantes únicos (9% do total) foram de fora de Portugal, sendo os países mais comuns Estados Unidos da América, França, Espanha e Alemanha. O número de visitas de fora de Portugal em 2020 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 22% das sessões a visitaram.

3. TAXONOMIA DAS QUEIXAS

Em 2021, 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 1194 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 5,1 dias úteis, o que resulta na diminuição de 0,5 dias úteis face ao tempo médio de resposta registado em 2020 (5,6 dias). Esta diminuição, embora não significativa, é justificada, uma vez mais, pela eficiência da Direção de Suporte Comercial da EDP Comercial, responsável pelo apoio ao Provedor do Cliente durante 2021. 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.

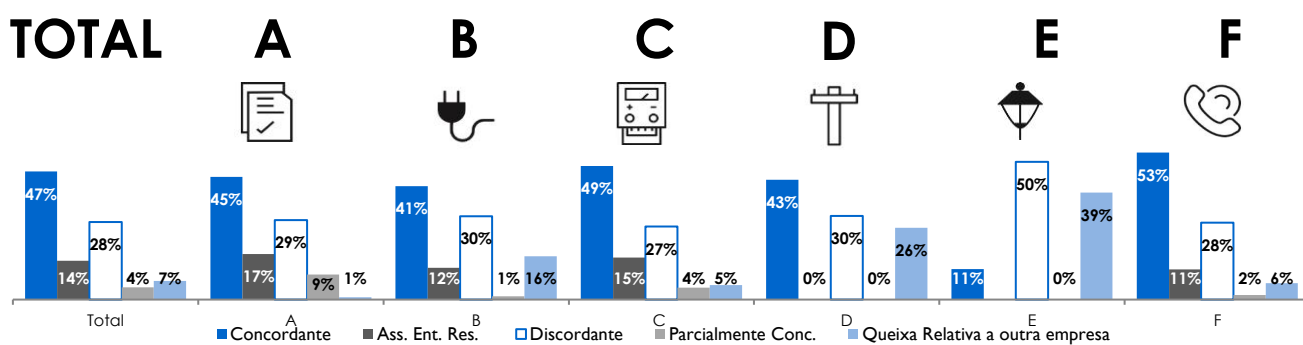
5. ORIENTAÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR

O parecer do Provedor sobre as 1194 queixas atendidas teve a seguinte distribuição:

-  **47% das queixas** com parecer **concordante** com a pretensão do cliente.
-  **28% das queixas** com parecer **discordante** face ao solicitado.
-  **14% de queixas** em que o **assunto já se encontrava resolvido** aquando do parecer do Provedor.
-  **4% das queixas** com parecer **parcialmente concordante** face ao solicitado.
-  **7% das queixas** eram **relativas a outra empresa**.

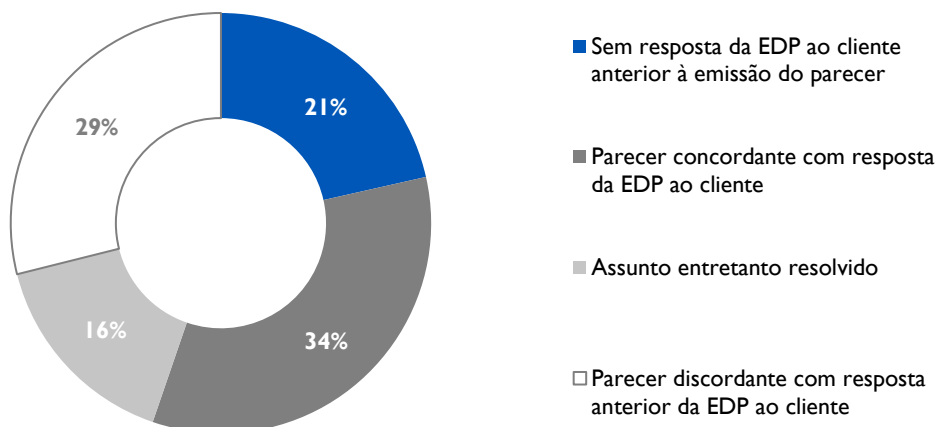
O parecer do Provedor predominante foi concordante na maioria das classes, com exceção da E (Redes e iluminação pública).

TIPO DE RESPOSTA DO PROVEDOR POR CLASSIFICAÇÃO TAXIONÓMICA



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 16% dos casos submetidos ao Provedor**, o problema apresentado pelo queixoso já tinha sido resolvido aquando da emissão do parecer, diminuindo 9 pps em relação ao ano 2020.
- **Em 21% das queixas submetidas ao Provedor**, tiveram a sua apreciação **sem que tivesse havido uma resposta anterior da EDPC** ao cliente. Valor similar face ao período homólogo.
- **Em 29% das queixas, o parecer do Provedor foi discordante** da resposta anterior da EDPC ao cliente. Em 2020 este valor era 33%.
- **Por último, em 34% das queixas apreciadas, o parecer do Provedor foi concordante** com a última resposta da EDPC. Valor significativo em relação ao observado em 2020 (23%).

7. LITIGÂNCIA

Em relação a estas 1194 queixas, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.

edp COMERCIAL