

# Índice

<b>1. Relatório anual Provedor dos Clientes da empresa E-REDES em 2021</b>	<b>2</b>
1.1 Mensagem do Provedor do Cliente	2
1.2 Introdução	3
<b>2. Principais indicadores</b>	<b>4</b>
2.1 Fluxo de entrada das queixas	5
2.2 Nível das visitas ao site	6
2.3 Taxionomia das queixas	7
2.4 Distribuição das causas das queixas	9
2.5 Queixas apresentadas sem reclamação anterior	11
2.7 Orientação dos pareceres do provedor	12
2.8 Tipo de resposta do Provedor por classificação taxonómica	13
<b>3. Provedor do cliente</b>	<b>14</b>
3.1 Missão	14
3.2 Principais atividades	15
3.3 Novo quadro regulatório	16
3.4 Sistema de informação SWOP	17
<b>4. Principais estatísticas 2021</b>	<b>20</b>
4.1 Acesso ao site	20
4.2 Apresentação de queixas	24
4.3 Respostas às queixas	26
4.4 Execução dos pareceres	27
<b>5. Avaliação do Provedor</b>	<b>28</b>
<b>6. Recomendações estratégicas e considerações finais</b>	<b>30</b>
6.1 Recomendações estratégicas	30
6.2 Considerações finais	31
<b>7. Anexos</b>	<b>32</b>
7.1 Glossário	32
7.2 <i>Roadmap</i> da insatisfação	33
7.3 Regulamento do Provedor do Cliente das empresas do grupo EDP	34

# 1. Relatório Anual Provedor dos Clientes da empresa E-REDES em 2021

## 1.1 MENSAGEM DO PROVEDOR DO CLIENTE

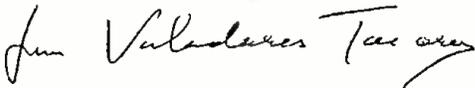
O ano de 2021 foi marcado externamente pela continuação da pandemia incluindo períodos com fortes restrições à vida social e à própria atividade das *utilities* e, no plano interno, pela consolidação da separação entre as atividades de mediação das empresas EDP Comercial, SU Eletricidade e E-REDES e,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

Estes fatores, em conjunto com a evolução legislativa relativa ao autoconsumo e o aumento do universo de clientes por esta abrangida, bem como os desafios associados a uma atempada aplicação da mesma, contribuíram para um aumento das queixas ao Provedor do Cliente da E-REDES (+38,2%).

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.

Luís Valadares Tavares, Provedor do Cliente da E-REDES

28 de fevereiro, 2022



## 1.2 INTRODUÇÃO

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.

Visa, igualmente, responder a três grandes objetivos:

1. Partilhar as atividades desenvolvidas entre janeiro e dezembro de 2021 (Parte I)
2. Analisar as insatisfações dos clientes bem como a avaliação do desempenho pelos queixosos (Parte II)
3. Apresentar propostas de melhoria no relacionamento entre a E-REDES e os seus clientes (Parte III)

A Parte I trata os seguintes tópicos:

- Missão do Provedor
- Sistema de Informação – Plataforma SWOP
- Taxionomia das Queixas
- Principais Estatísticas

A Parte II inclui:

- Gestão de insatisfação e expectativas do cliente da E-REDES
- Avaliação do desempenho do Provedor pelos queixosos

A Parte III encontra-se:

- Recomendação Estratégica
- Este relatório inclui, ainda, Sumário Executivo, e Glossário das estatísticas.

## 2. Principais indicadores

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 E-REDES.

Importante realçar que se verificou um aumento de 28% das queixas relativas à E-REDES em comparação com 2020. É explicado por cada vez mais os clientes optarem por canais mais diretos e rápidos do que outras formas mais demoradas e dispendiosas nomeadamente o atendimento ao balcão.

Para o período em análise, destacamos os seguintes dados estatísticos:

## 2.1 FLUXO DE ENTRADA DAS QUEIXAS

Foram submetidas ao Provedor do Cliente 651 queixas relativas à E-REDES, o que corresponde a uma média de 1,7 queixas/dia.

Das 651 queixas submetidas, 398 corresponderam a queixas únicas (61,1%), sendo as restantes 253 queixas reincidentes. Em relação a 2020, regista-se uma ligeira diminuição da percentagem de queixas únicas de cerca de 11 pp.

Do total de queixas respondidas, 174 (61,1%) não tinham qualquer registo de reclamação, pedido de informação ou pedido de operação anterior nos serviços internos da E-REDES. Quando comparado com o ano 2020, regista-se uma diminuição de quase 10 pp. Nesse sentido, verifica-se que o cliente opta, numa primeira fase, por escolher um canal que lhe permite um acesso mais rápido de resolução da sua questão.

16,7% das queixas foram submetidas por clientes residentes na zona de qualidade de serviço A, 34,1% das queixas foram realizadas por clientes da zona de qualidade de serviço B e 49,2% relativamente à zona de qualidade de serviço C, o que representa um aumento de 1pp de queixas nas zonas de qualidade de serviço A face a 2020 (15,4%) e uma diminuição de 4pp de queixas nas zonas de qualidade de serviço C (53,3%).

A grande maioria das queixas recebidas respeitam a clientes particulares (87,1%), valor que sofreu um ligeiro aumento em relação a 2020 (84,1%).

Do total das queixas submetidas em 2020, cerca de 51,5% respeitam a questões de não resolução, 25,8% corresponderam a questões de transferência de responsabilidade e 15,4% a questões de défice de informação.

## 2.2 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 tinha registado uma percentagem ligeiramente mais elevada (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.

## 2.3 TAXIONOMIA DAS QUEIXAS

Em 2021, continuou a ser utilizada a seguinte taxonomia para as queixas submetidas ao Provedor do Cliente:



### CONTRATAÇÃO

- Informações pré contratuais
- Atualizações de dados
- Outras alterações



### FORNECIMENTO

- Instalação/ligação ou religação
- Interrupções
- Tensão/carga
- Corte
- Prejuízos associados ao fornecimento de energia



### LEITURA/FATURAÇÃO/PAGAMENTOS

- Leitura/funcionamento de contador
- Componentes da fatura
- Estimativas
- Períodos faturados
- Envio/receção das faturas
- Pagamentos
- Fracionamento



### OBRAS E OUTRAS INTERVENÇÕES

- Desrespeito pela propriedade alheia (atravessamentos, etc)
- Prejuízos patrimoniais (derrubes de árvores, etc.)
- Obras em espaços públicos



### REDES E ILUMINAÇÃO PÚBLICA

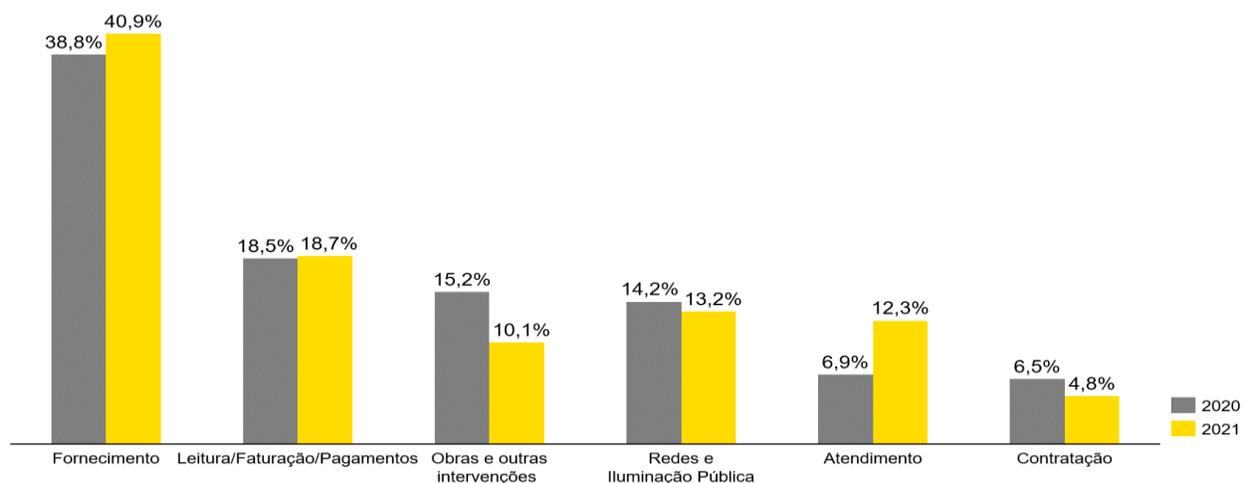
- Iluminação
- Deficiências/ avarias não corrigidas atempadamente
- Ordenamento/segurança
- Ambiente



### ATENDIMENTO

- Contradições e atrasos nos esclarecimentos e nas respostas
- Ausência de resposta
- Comportamento
- Ausência de intervenção (ou intervenção deficiente) na data/hora prevista
- Campanhas oferta

### TAXIONOMIA DA QUEIXA APRESENTADA



O tema que mais motivou as queixas continuou a ser o fornecimento, verificando-se, ainda, um aumento de cerca de 2pp deste motivo em relação ao ano anterior.

A segunda razão taxionômica que mais motivou as queixas foi o tema leitura, faturação e pagamentos, onde se verificou um aumento pouco significativo relativamente a 2020, deixando o tema obras e outras intervenções como o terceiro motivo, onde ocorreu uma diminuição de mais 4 pp em relação ao ano anterior.

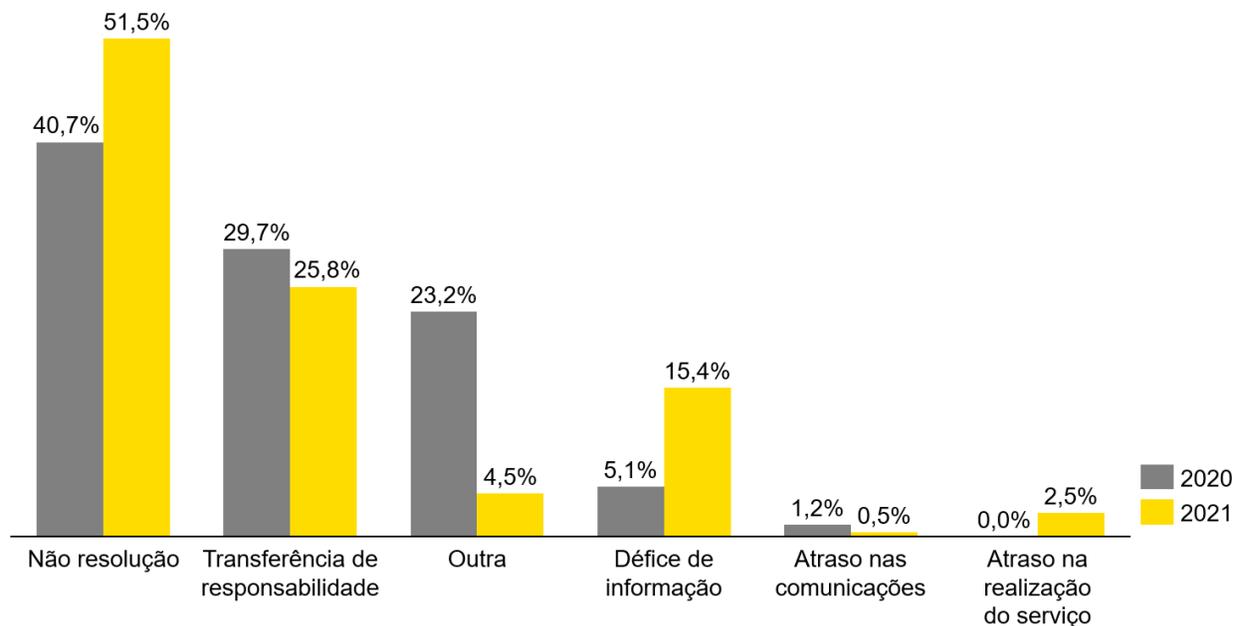
O tema da iluminação pública sofreu apenas uma ligeira diminuição.

Por outro lado, o tema Atendimento teve um aumento significativo em relação a 2020, pois passou de 6,9% para 12,3% em 2021.

Em relação ao ano anterior, os temas da contratação tiveram um decréscimo de 6,5% para 4,8%.

## 2.4 DISTRIBUIÇÃO DAS CAUSAS DAS QUEIXAS

A TAXIONOMIA ADOTADA PERMITE TAMBÉM SEGMENTAR AS CAUSAS DAS QUEIXAS:



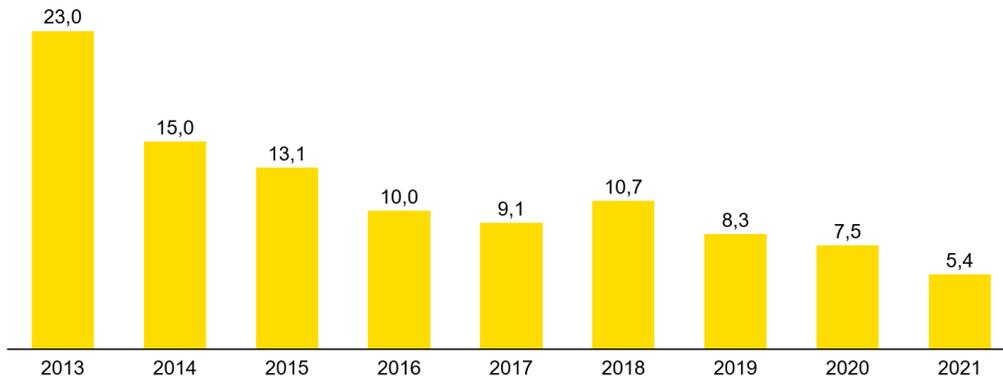
51,5% dos casos tratados pelo Provedor, tinham como origem da queixa a não resolução do problema apresentado inicialmente à E-REDES.

Cerca de 26% dos casos apresentado ao Provedor em 2021, corresponderam a queixas onde ocorreu uma transferência de responsabilidade.

O terceiro maior motivo de causas das queixas apresentadas deveu-se a défice de informação (15,4%).

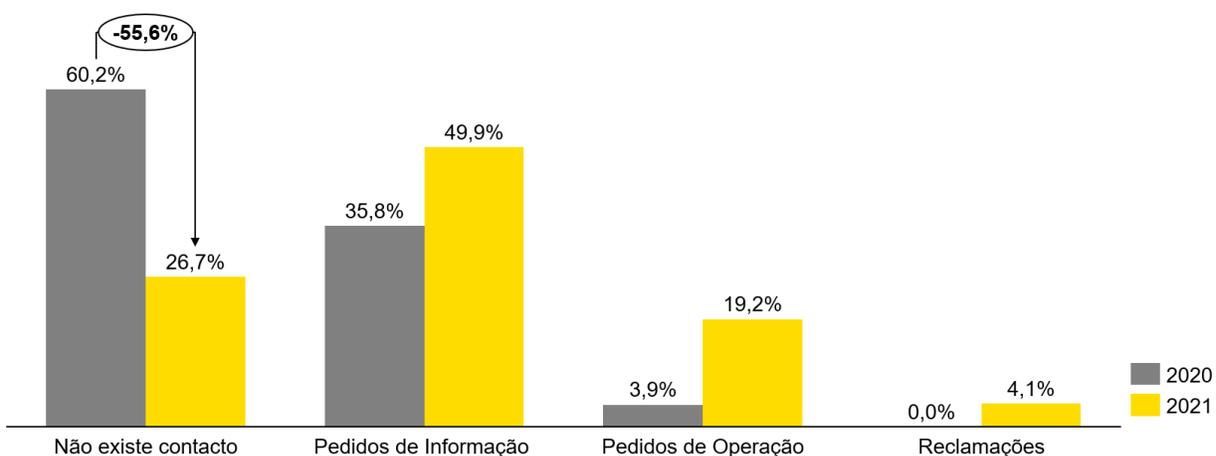
A causa "Atraso na realização do serviço", foi criada no decorrer do ano de 2021, para representar os casos em que os clientes entendem que a E-REDES não cumpriu com os prazos apresentados.

## TEMPO DE RESPOSTA DO PROVEDOR ÀS QUEIXAS SUBMETIDAS



O tempo médio de resposta do Provedor foi de 5,4 dias úteis, o que resulta na diminuição de 2,1 dias úteis face ao tempo médio de resposta registado em 2020 (7,5 dias). Esta diminuição é justificada pela eficiência da Direção de Gestão dos Clientes da E-REDES, responsável pelo apoio ao Provedor do Cliente durante o ano 2021.

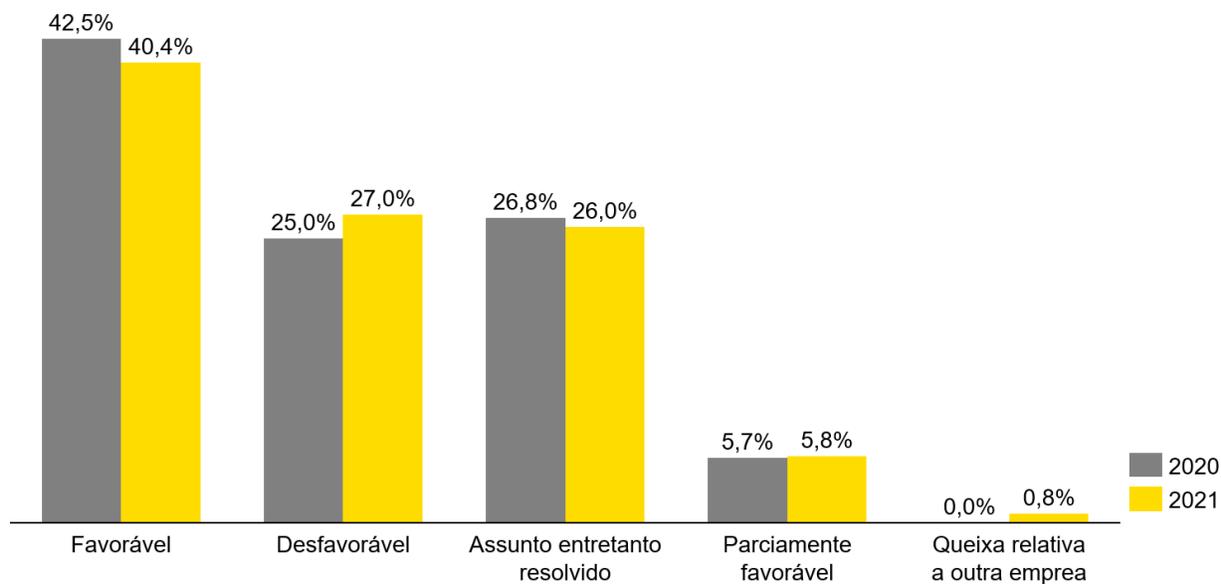
## 2.5 QUEIXAS APRESENTADAS SEM RECLAMAÇÃO ANTERIOR



O Provedor do Cliente, em 2021, tem atendido maioritariamente queixas precedidas de contactos anteriores com a E-REDES.

As queixas precedidas de contacto prévio com a E-REDES em 2021 representam 73,3% do total das queixas tratadas pelo Provedor, quando em 2020 esta percentagem era de 39,8%.

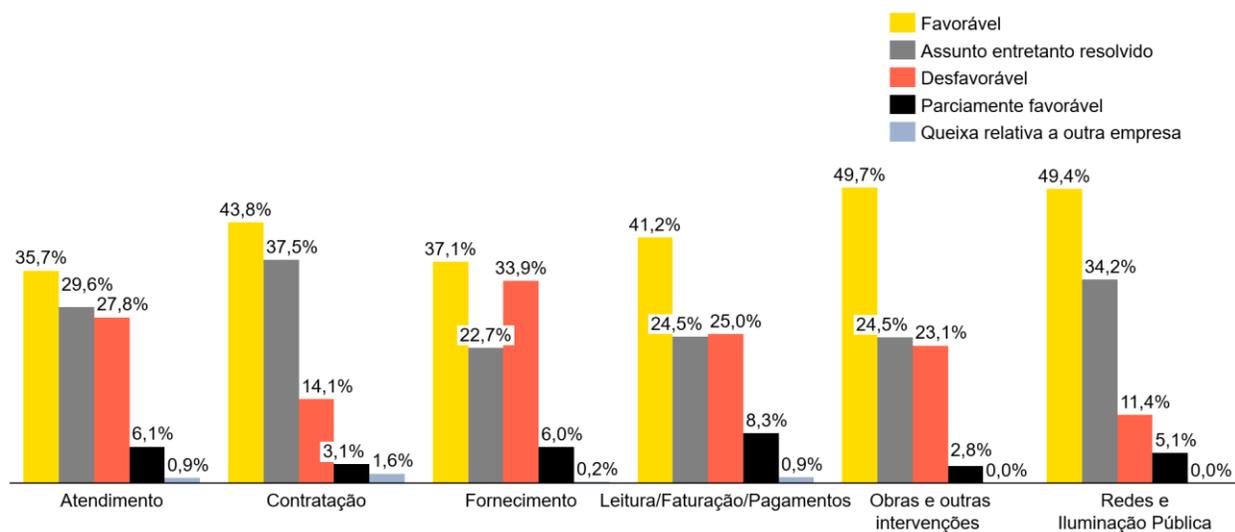
## 2.7 ORIENTAÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR



Em 2021, cerca de 40% das 651 queixas submetidas, dizem respeito a pareceres concordantes com a pretensão do cliente, valor ligeiramente inferior ao que se tinha verificado em 2020 (42,5%).

As restantes orientações também se mantiveram idênticas, apenas sofrendo uma alteração de 1% a 2% face ao ano anterior.

## 2.8 TIPO DE RESPOSTA DO PROVEDOR POR CLASSIFICAÇÃO TAXONÓMICA



O parecer do Provedor predominante foi concordante com a pretensão do cliente em todas as classes.

As classes Contratação, Redes e Iluminação Pública e Obras e outras intervenções apresentam a maior percentagem de queixas submetidas ao Provedor de problemas já resolvidos aquando da emissão do parecer, tendo em conta que os serviços E-REDES já tinham solucionado o problema apresentado.

# 3. Provedor do Cliente

## 3.1 MISSÃO

A figura do Provedor do Cliente entidade externa e independente à EDP, foi criada em 2008, tendo o Regulamento do Provedor do Cliente das Empresas do Grupo EDP sido aprovado a 25 de março desse mesmo ano.

A 01 de março de 2009, o Prof. Luís Valadares Tavares assume as funções de Provedor do Cliente e com base no regulamento e na sua visão da função, compromete-se com a seguinte missão:

*"Assumindo que no mundo incerto em que vivemos a confiança é um ativo valioso, é minha missão, como entidade independente, contribuir para fortalecer a confiança nas relações entre as empresas do Grupo EDP e os seus clientes. O meu parecer será baseado em princípios objetivos e orientado por critérios de equidade, tendo também em conta os quadros orientadores adotados na União Europeia!"*

A 28 de Outubro de 2014 foi aprovado o novo regulamento que se inclui em anexo e que, embora mantendo a missão, agiliza o relacionamento com o cliente facilitando o acesso ao Provedor e reduzindo os prazos de resposta.

Para desempenhar esta missão, foram identificadas como nucleares as seguintes atividades:

## 3.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES

Receber e apreciar as queixas apresentadas pelos Clientes, diretamente relacionadas com atos ou omissões das empresas do Grupo EDP.

Estabelecer o diálogo com o Cliente queixoso.

Mediar os litígios e conflitos existentes entre os Clientes e as empresas do Grupo EDP.

Emitir pareceres sobre matérias relacionadas com a atividade das empresas do Grupo EDP, desde que solicitado por qualquer dos órgãos sociais destas.

Propor a adoção de medidas que contribuam para a melhoria da qualidade do serviço e dos índices de satisfação dos Clientes.

Estabelecer contactos com interlocutores externos com via à obtenção de informações e conhecimentos especializados que permitam a recomendação às empresas do Grupo EDP da adoção de medidas que potenciem a melhoria da relação destas com os seus clientes.



## 3.4 SISTEMA DE INFORMAÇÃO SWOP

O site do Provedor do Cliente é o canal de comunicação eleito para a apresentação das queixas. A grande maioria dos portugueses tem hoje acesso à Internet e está familiarizada com a utilização desse canal de comunicação.

A gestão e tratamento das queixas submetidas através do site ao Provedor do Cliente é assegurada por um sistema especificamente concebido para o efeito, designado por SWOP – *Smart Web Ombudsman Platform*.

### A plataforma SWOP permite:

- Centralizar a comunicação com os utilizadores através de um único canal – o site do Provedor, disponível em [Provedordocliente.edp.pt](http://Provedordocliente.edp.pt)
- Normalizar o formato das queixas submetidas – existe um formulário eletrónico para envio das queixas.
- Sistematizar o processo de submissão da queixa.
- Manter uma Base de Dados com o registo de todas as queixas submetidas e criação de uma chave única (carimbo interno) para cada queixa da Base de Dados.
- Automatizar o registo de dados- chave das queixas (ex.: data de submissão)
- Minimizar o número de queixas não elegíveis recebidas.
- Garantir uma resposta célebre às queixas recebidas.

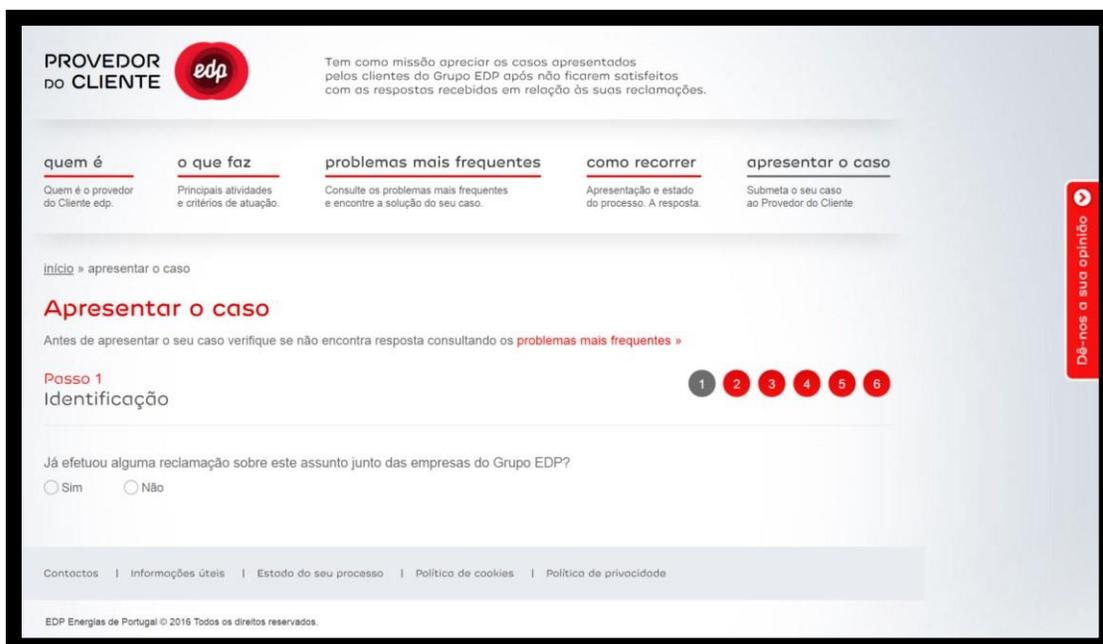
### Componentes do SWOP:

- Site do Provedor (*Frontend*).
- Formulário eletrónico para o envio das queixas.
- Base de Dados onde as queixas do site são registadas.
- Chave-única (carimbo interno) para identificar as queixas.
- *Backoffice* do site do Provedor.
- *Workflow* dos processos de análise, tratamento e resposta às queixas.
- Tipologia para a classificação das queixas.

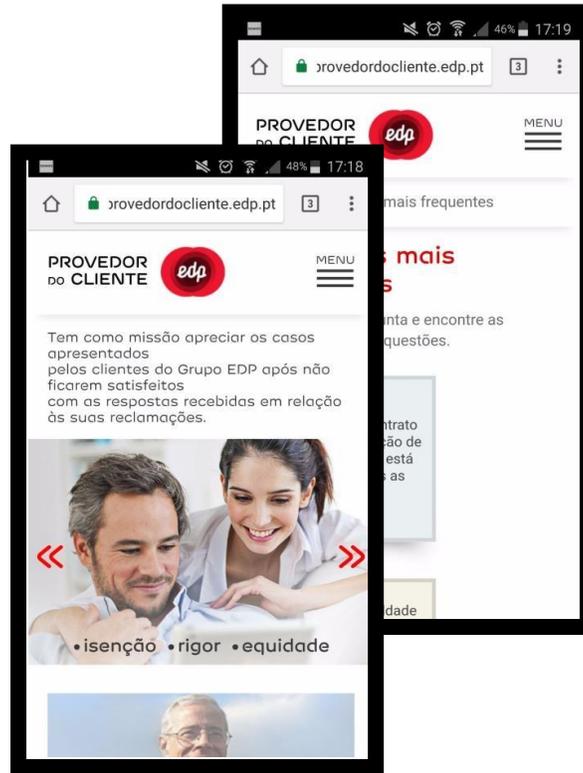
O site do Provedor do Cliente está disponível em [Provedordocliente.edp.pt](http://Provedordocliente.edp.pt), segundo a imagem seguinte:



O formulário eletrônico para o envio das queixas, a principal funcionalidade do site do Provedor do Cliente, tem a seguinte aparência gráfica:



Sendo um site *responsive* permitindo um acesso fácil e intuitivo nos vários dispositivos móveis:



O SWOP está associado a uma Base de Dados onde são registados todos os elementos identificativos e descritivos do queixoso e da sua reclamação. As principais características e vantagens deste formulário são:

- Normalização do formato da queixa.
- Sistematização do processo de submissão da queixa.
- Arquivo das queixas numa Base de Dados central.
- Associação de uma chave única para cada queixa.
- Registo automático da data de submissão da queixa.
- Pré-verificação automática da elegibilidade das queixas.

A chave-única, que denominámos “carimbo interno”, identifica inequívoca e rapidamente as queixas. O formato do carimbo interno é o seguinte:

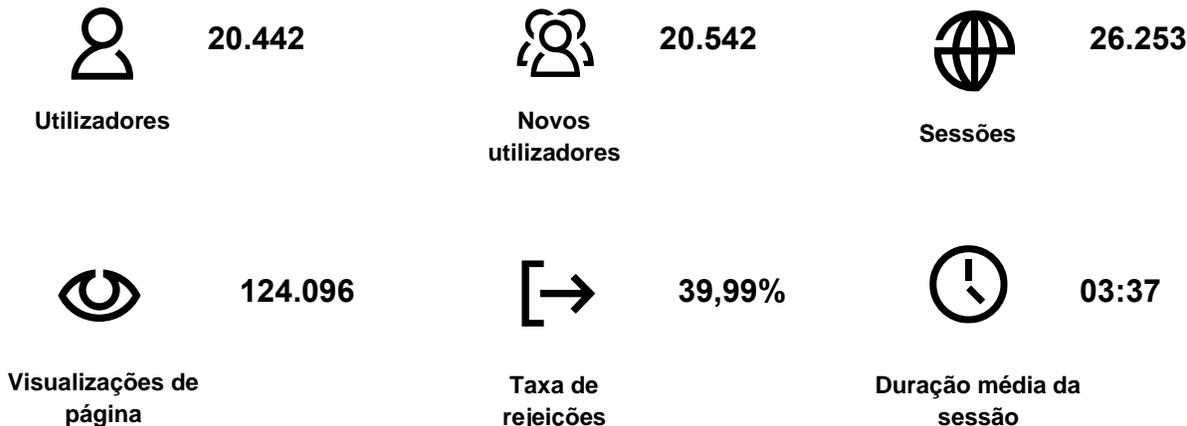


# 4. Principais estatísticas 2021

Neste capítulo, apresentamos graficamente as principais estatísticas relativas a acesso ao site, submissão de queixas, resposta às queixas e execução dos pareceres.

## 4.1 ACESSO AO SITE

### A1. VISÃO GERAL DOS VISITANTES



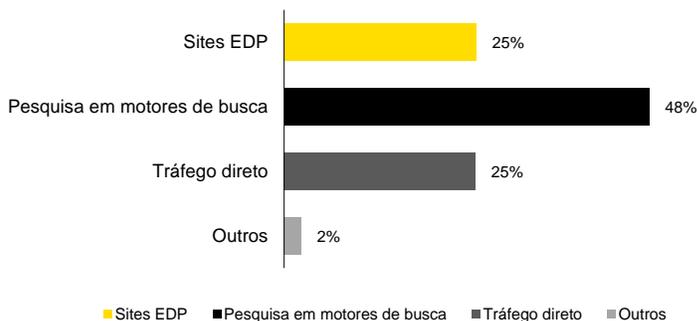
Durante o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, o site do Provedor foi visitado por 20.442 pessoas (visitantes únicos), o que representa uma média de 56 visitantes únicos/dia, aumentando 11 visitantes diários em relação ao que se observou em 2020 (45 visitantes).

As visualizações de página totalizaram 124.096 (mais 42.260 que o ano transato) correspondendo a uma média de 4.73 visualizações de páginas por visita. A média obtida de exibições de páginas por visita em 2020 foi de 4,24.

O tempo médio despendido no site por visitante foi de 3 minutos e 37 segundos, tempo de permanência superior ao registado em 2020 (2 minutos e 36 segundos) invertendo a tendência decrescente verificada em anos anteriores.

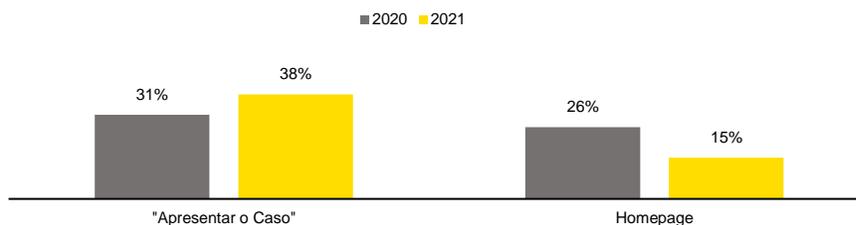
Durante o período em análise, o site do Provedor registou uma taxa de rejeição de 39,99%, o que significa que pouco mais de um terço dos visitantes do site saíram do mesmo através da página de entrada neste, ou seja, não navegaram pelo site do Provedor. Em 2020, este valor foi de 40,43%, percentagem que tinha vindo a crescer de ano para ano, tendo invertido a tendência no ano de 2021.

## A2. VISÃO GERAL DAS FONTES DE TRÁFEGO



1. Do total de visitas recebidas, 25% teve como origem algum site do grupo EDP, observando-se um peso inferior face a 2020 (57%).
2. Quase metade do tráfego foi direcionado de pesquisas efetuadas em motores de busca, valor bastante superior ao ano anterior (23%).
3. De referir ainda que visitas de tráfego direto, ou seja, inserção do link do site do Provedor diretamente na barra de endereços do browser representaram 25%, quando em 2020 representava cerca de 19%.

## A3. VISÃO GERAL DE CONTEÚDO



À semelhança do que aconteceu em 2020, a página mais visitada continuou a ser a página de "Apresentar o caso", tendo uma percentagem total de 38% do total de exibições de página, seguida da homepage com 15%, descendo 11pp em relação ao ano anterior.

#### A4. VISÃO GERAL DA COBERTURA



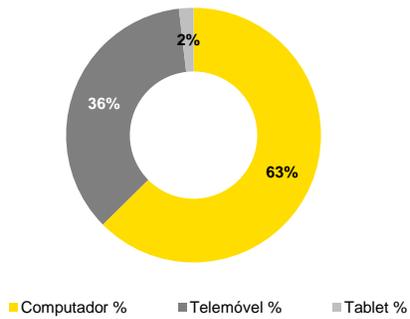
Entre janeiro e dezembro de 2021, o site do Provedor recebeu visitas provenientes de 55 países/territórios distintos:

1. Naturalmente, Portugal foi a origem da maioria das visitas com 91% do tráfego.
2. As restantes visitas vieram de países como os Estados Unidos da América, França, Espanha, Alemanha, Reino Unido, Suíça, Finlândia, Países Baixos, Brasil, entre outros, o que estará associado ao fenómeno da emigração.

#### A5. VISÃO DE NAVEGAÇÃO

1. Como seria de esperar a maior parte da navegação (74%) é dirigida para “apresentar caso”.
2. A página de problemas frequentes continua a ser utilizada pelos clientes, já que cerca de 22% das sessões a utilizaram.
3. O sucesso da página de problemas frequentes tem-se vindo a verificar pela elevada taxa de desistência (78%) dos clientes que a navegam, valor semelhante ao do ano transato.
4. As perguntas frequentes mais visitadas são:
  - Ocorreram danos nos meus equipamentos elétricos, provocados por anomalias na rede elétrica. Tenho direito a indemnização?
  - Recebi uma fatura que incluiu consumos anteriores a 6 meses da sua data de emissão. Que fazer?
  - A minha fatura foi alvo de um acerto e é muito elevada. O que posso fazer para a poder pagar?

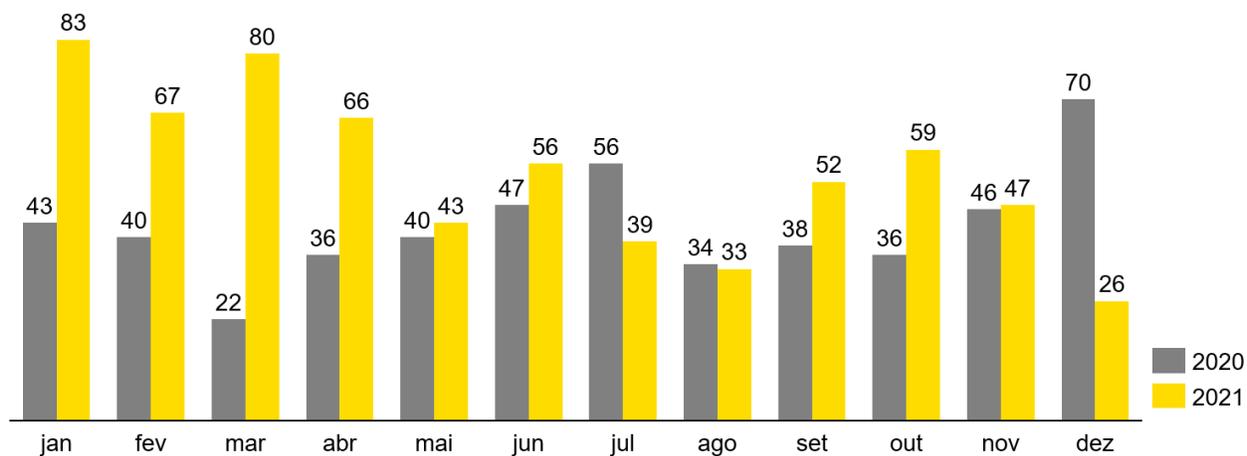
## A6. VISÃO POR DISPOSITIVO



1. A utilização do site do Provedor em telemóveis manteve-se, representando já 36% do total de acessos,
2. A utilização de computadores diminuiu de 65% para 63% e de tablets manteve-se em relação a 2020.
3. É expectável que haja uma tendência de aumento do peso dos telemóveis face aos outros dispositivos continue a ocorrer nos próximos anos.

## 4.2 APRESENTAÇÃO DE QUEIXAS

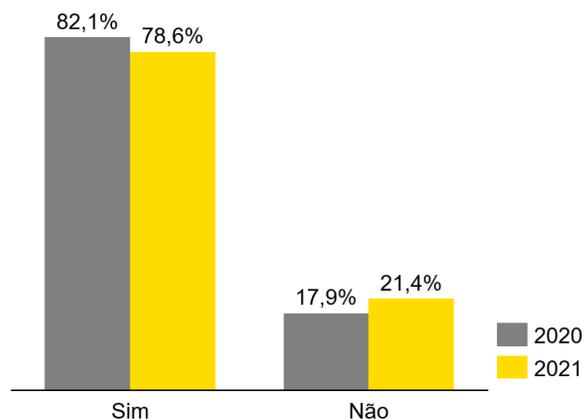
### B1. POR MÊS



No ano de 2021 foram submetidas ao Provedor do Cliente 651 queixas relativas à E-REDES, mais 143 do que em 2020, o que representa um aumento de 28%.

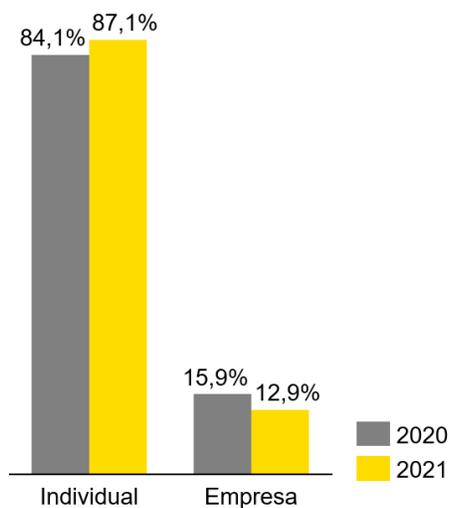
No entanto, em 2021, o número de queixas foi inferior a 2020 nos meses de julho, agosto e dezembro.

### B2. POR TIPO DE RELAÇÃO COM COMERCIALIZADOR EDP



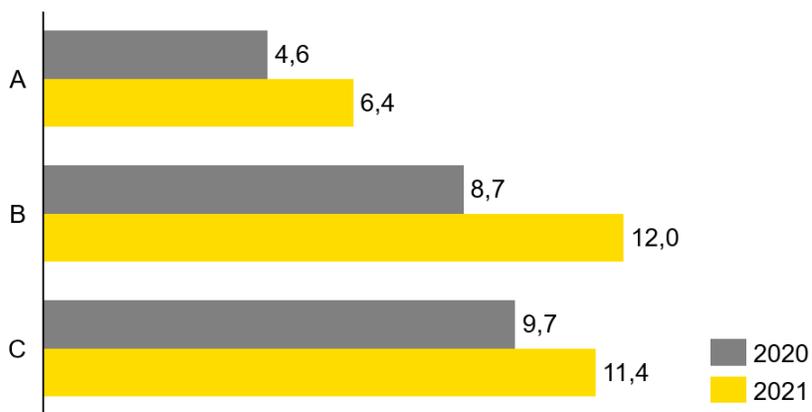
79% dos queixosos que submeteram queixas ao Provedor disseram que eram clientes de comercializador EDP, valor inferior ao registado em 2020 (82%).

### B3. POR TIPO CLIENTE



As queixas submetidas pelos clientes empresariais aumentaram diminuíram 3pp em relação a 2010, verificando-se que o Provedor mantém uma presença junto dos clientes empresariais.

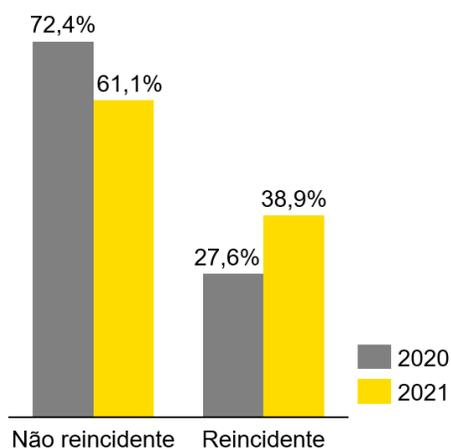
### B4. POR ZONAS DE SERVIÇO DA E-REDES (POR 100.000 CONTRATOS)



- Analisando o número de queixas por 100.000 contratos, verificámos que este rácio aumentou de 4,6 para 6,4 na zona de Qualidade de serviço A, aumentou de 8,7 para 12,0 na zona de Qualidade de serviço B e aumentou de 9,7 para 11,4 na zona de Qualidade de serviço C.
- Esta avaliação sugere que deve ser feita um ajustamento das qualidades de zonas entre A, B e C e ambas a zonas devem ser melhoradas.

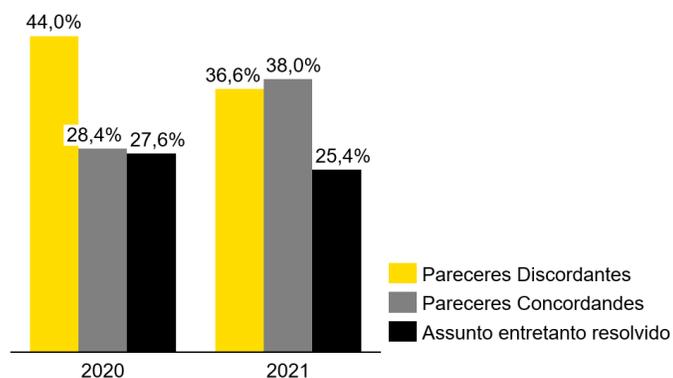
## 4.3 RESPOSTAS ÀS QUEIXAS

### C1. QUEIXAS ÚNICAS



Das 651 queixas submetidas, 398 corresponderam a queixas únicas (61,1%), sendo as restantes 253 queixas recorrentes. Em relação a 2020, regista-se uma ligeira diminuição da percentagem de queixas únicas de cerca de 11 pp.

### C2. RELAÇÃO ENTRE A ORIENTAÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR E AS RESPOSTAS ANTERIORES DA E-REDES AO CLIENTE

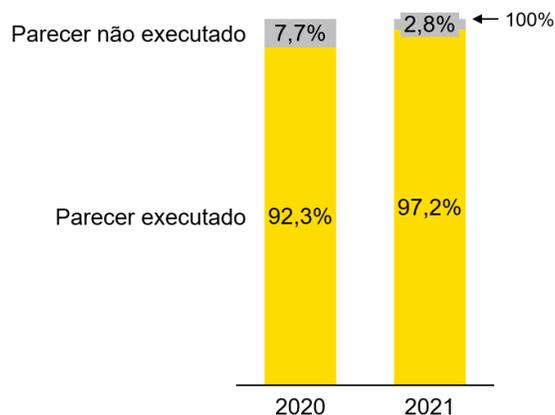


Cerca de 36,6% das queixas receberam pareceres discordantes da resposta anterior da E-REDES ao cliente, valor semelhante ao apresentado em 2020 (44%).

Em 38% das queixas apreciadas, o parecer do Provedor foi concordante com a última resposta da E-REDES, inferior ao que se tinha verificado em 2020 (28,9%).

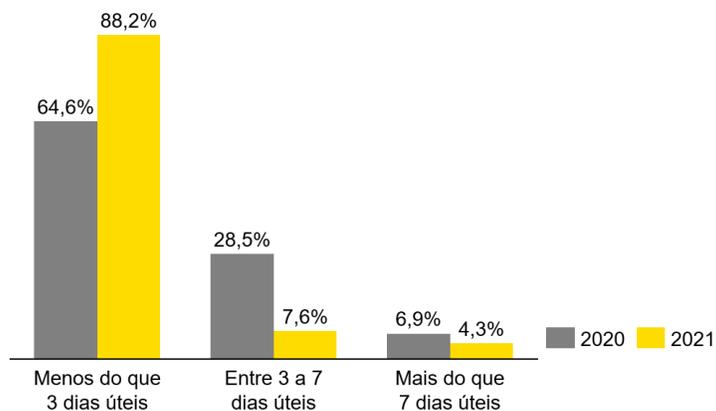
## 4.4 EXECUÇÃO DOS PARECERES

### D1. PARECERES EXECUTADOS FAVORAVELMENTE



Cerca de 97% dos pareceres emitidos em 2021 foram executados favoravelmente.

### D2. TEMPO DE EXECUÇÃO DOS PARECERES

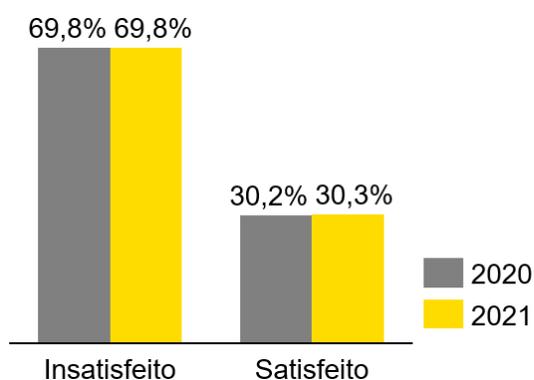


- O tempo médio de execução dos pareceres em 2021 foi cerca de 2,1 dias, uma melhoria significativa em relação a 2020, cujo tempo médio tinha sido de 3,2 dias.
- Verificou-se uma melhoria nos tempos de execução dos pareceres nomeadamente uma diminuição dos pareceres implementados com mais de 7 dias em 2021, passando de 6,9% em 2020 para 4,4%, e nos pareceres implementados com menos de 3 dias houve um aumento de quase 14 pp em relação ao ano anterior.

# 5. Avaliação do Provedor

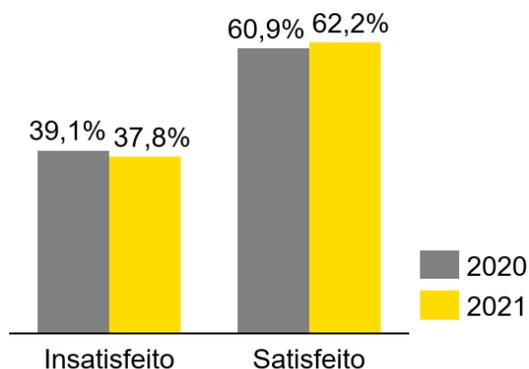
A avaliação do Provedor do Cliente é efetuada de forma anónima por parte de todos os clientes que apresentaram queixa, após 21 dias da colocação da queixa. O índice de resposta continua a ser excecionalmente elevado.

## A. RESOLUÇÃO DO PROBLEMA



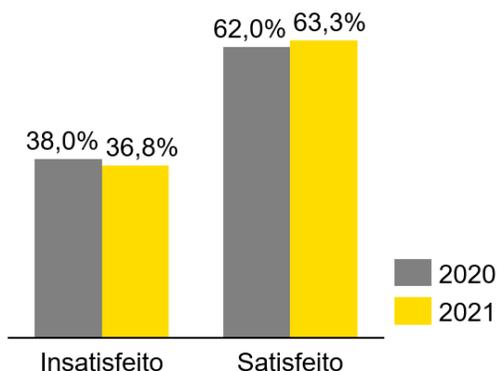
A avaliação com a satisfação da resolução do problema é particularmente impressionante se tivermos em conta que todos os clientes avaliam, isto é, inclui os clientes que receberam pareceres desfavoráveis.

## B. ACESSIBILIDADE E FACILIDADE DE COLOCAÇÃO DA QUEIXA



O nível de satisfação relativo a este critério já é excecionalmente elevado, mas ainda subiu de 2020 para 2021.

### C. TEMPO DE RESPOSTA DO PROVEDOR



A percentagem de satisfação com o tempo de resposta continua muito elevada, tendo-se verificado um ligeiro aumento de satisfação.

### D. AVALIAÇÃO SEGUNDO O NET PROMOTER SCORE

O Provedor tem implementado um modelo de avaliação da recuperação da satisfação dos clientes baseada no *Net Promoter Score* (NPS), complementado a tradicional questão de se o cliente está satisfeito com a EDP, após o parecer do Provedor, com duas questões:

1. Recomenda a EDP a familiares e amigos?
2. Desaconselha a EDP a familiares e amigos?

**Ambas as perguntas têm como hipóteses de resposta:**

3. Certamente,
4. Talvez
5. Não

**O que permitiu a seguinte análise para as respostas obtidas em 2021:**

Relativamente aos clientes que receberam pareceres favoráveis, verifica-se uma taxa de recuperação de cerca de 60%, pois apenas 38,5% recusa recomendar a EDP.

No que respeita aos clientes que receberam pareceres desfavoráveis, como é evidente, a percentagem referida anteriormente é menor, mas mesmo assim atinge 14,3%.

Pareceres desfavoráveis	Recomenda EDP	Desaconselha EDP
Certamente	2,01%	63,33%
Não	81,35%	14,52%
Talvez	16,64%	22,15%

Pareceres desfavoráveis	Recomenda EDP	Desaconselha EDP
Certamente	17,73%	35,45%
Não	43,32%	30,69%
Talvez	38,95%	33,86%

# 6. Recomendações estratégicas e considerações finais

## 6.1 RECOMENDAÇÕES ESTRATÉGICAS

O ano de 2021 teve problemas adicionais devido à falta de desempenho do novo sistema informático (Jump) para cumprir os requisitos de comunicação de dados aos fornecedores relativos aos clientes com contratos de autoconsumo e produção. Este problema foi agravado devido à significativa expansão das instalações solares, em parte justificado com o novo programa de financiamento público para este tipo de instalações.

O aumento significativo de reclamações enviadas à ERSE é preocupante porque evidência uma diminuição da satisfação dos clientes quanto ao processo de gestão de reclamações pela E-REDES e também porque é fonte de riscos adicionais devido a auditorias menos favoráveis.

O processo de “*mise en place*” de novas instalações solares exige a coordenação entre os diferentes intervenientes (fornecedor, E-REDES, DGEG, cliente) e há a necessidade de melhorar o fluxo gráfico e a informação prestada ao cliente para evitar lacunas e situações em que a substituição do contador de energia elétrica, ou o seu pagamento, não foram efetuados no devido tempo gerando reclamações e perdas.

A disparidade entre o número de sinistros por cliente em função do tipo de área (A versus C) aumentou significativamente.

A redução da utilização do canal online é particularmente negativa, pois contrasta com a evolução dos consumidores portugueses: a percentagem de consumidores que utilizam o comércio online saltou de 45% (2019) para 80% (2021).

## 6.2 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Deve ser dada prioridade a sistemas de informação e gestão mais eficazes, nomeadamente sobre leituras, bem como à melhoria da prestação de informação aos clientes em linha com as novas orientações europeias já transpostas.

Redesenhar o processo de implementação de unidades solares em função da informação disponibilizada ao cliente pode reduzir reclamações e queixas.

Uma revisão crítica sobre as disparidades das áreas pode ser justificada.

Uma nova estratégia e design do site é fundamental e já está em desenvolvimento.

Por fim, agradeço a excelente cooperação de todos os membros da equipa: Miguel Gordinho, Pedro Gama, Júlia Faria (2020/21) e Luís Miguel Fernandes (2022).

# 7. Anexos

## 7.1 GLOSSÁRIO

### VISITAS / *VISITS*

Número de sessões individuais iniciadas por todos os visitantes no Site

### VISITANTES / *VISITORS*

O total de visitantes exclusivos que visitam o Site num determinado período de tempo

### EXIBIÇÕES DE PÁGINAS / *PAGE VIEWS*

Número de vezes que uma determinada página foi visualizada.

### PÁGINA DE ENTRADA / *LANDING PAGE*

Primeira página exibida durante uma visita.

### TAXA DE REJEIÇÃO / *BOUNCE RATE*

Número de visitas que deixaram o site após exibirem a página de entrada.

### TRÁFEGO DIRECTO / *DIRECT TRAFFIC*

Visita por meio de link direto (digitar no endereço no browser ou via favoritos).

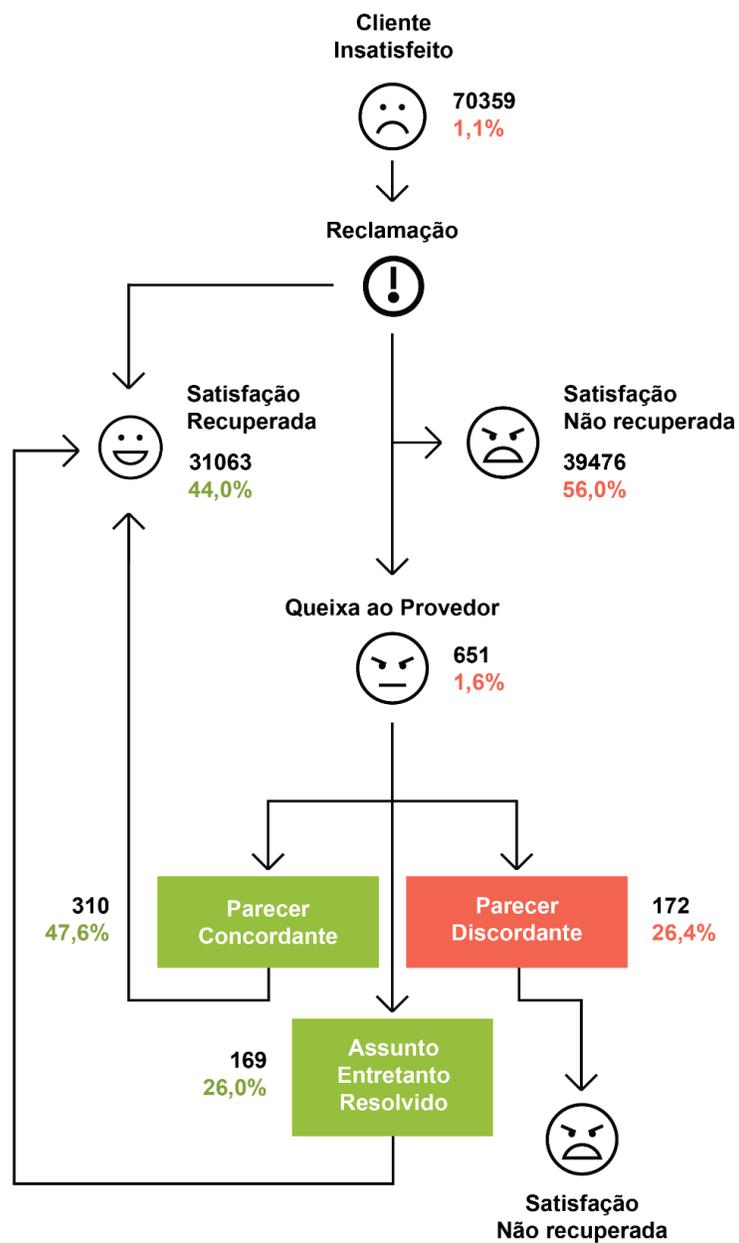
### TRÁFEGO POR REFERÊNCIA / *REFERRAL TRAFFIC*

Visita por meio de outro site que possui link para o seu site.

### TRÁFEGO ORGÂNICO / *ORGANIC TRAFFIC*

Pesquisas orgânicas (não pagas) feitas em motores de pesquisa (Ex.: Google, Bing, etc.).

## 7.2 ROADMAP DA INSATISFAÇÃO



## 7.3 REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE DAS EMPRESAS DO GRUPO EDP

Aprovado em reunião do Conselho de Administração Executivo da EDP – Energias de Portugal, S.A. (EDP) em 09 de Dezembro de 2014.

### Capítulo I

#### Disposições Gerais

##### Artigo 1º

##### Funções

O Provedor do Cliente das empresas do Grupo EDP, adiante designado por Provedor do Cliente, tem por função principal a defesa e promoção dos direitos e garantias dos Clientes das empresas do Grupo, no âmbito do exercício das respetivas atividades.

##### Artigo 2º

##### Princípios de atuação

O Provedor do Cliente rege-se, na sua atuação, por princípios de independência e de equidade, promovendo o diálogo entre as empresas do Grupo EDP e os seus Clientes, contribuindo para que as relações entre as partes se pautem pela boa fé e confiança recíproca.

### Capítulo II

#### Âmbito de Aplicação

##### Artigo 3º

##### Âmbito subjetivo

O Provedor do Cliente tem competência para avaliar todas as questões que lhe sejam apresentadas por qualquer pessoa singular ou coletiva com legitimidade para o efeito, desde que respeitem ao exercício da atividade das empresas do Grupo EDP e à relação destas com os respetivos Clientes.

##### Artigo 4º

##### Âmbito objetivo

O Provedor do Cliente pronuncia-se sobre todas as matérias que lhe sejam colocadas, desde que relacionadas com a prestação de serviços e o fornecimento de energia pelas empresas do Grupo EDP aos seus Clientes, designadamente quanto ao cumprimento dos contratos de fornecimento, às estimativas de consumo, à faturação e aos pedidos de indemnização por danos que resultem diretamente do serviço prestado.

### Capítulo III

#### Estatuto e competências do Provedor do Cliente

##### Artigo 5º

###### Designação e prazo do mandato

1. O Provedor do Cliente é nomeado pelo Conselho de Administração Executivo da EDP, devendo a escolha recair sobre pessoa de reconhecido prestígio, idoneidade, reputação profissional, integridade e independência.
2. O Provedor do Cliente exerce as suas funções por um período de 3 (três) anos, podendo o respetivo mandato ser renovado duas vezes, por igual período.
3. Após o termo do mandato, o Provedor do Cliente mantém-se em exercício de funções até à designação do seu sucessor.
4. A relação contratual entre a EDP e o Provedor do Cliente não tem carácter laboral.

##### Artigo 6º

###### Cessação de funções

A cessação de funções do Provedor do Cliente pode ocorrer nas situações seguintes:

- a) Termo do mandato;
- b) Renúncia apresentada ao Conselho de Administração Executivo da EDP;
- c) Incapacidade superveniente;
- d) Deliberação do Conselho de Administração Executivo da EDP, em caso de confirmada atuação negligente por parte do Provedor do Cliente, no âmbito do exercício das funções que lhe foram atribuídas.

##### Artigo 7º

###### Incompatibilidades

Quando da sua nomeação e durante o exercício das suas funções, o Provedor do Cliente

não pode:

- a) Desempenhar qualquer cargo de gestão, direção, assessoria ou consultoria em quaisquer empresas concorrentes das empresas do Grupo EDP ou em sociedades que se encontrem em relação de domínio ou de grupo com empresas concorrentes das empresas do Grupo EDP;
- b) Estar vinculado, por qualquer forma, a outras entidades, designadamente clientes, concorrentes, fornecedores ou prestadores de serviços das empresas do Grupo EDP, desde que tal ligação possa dar origem a situações de conflito de interesses.

## Artigo 8º

### Impedimentos

O Provedor do Cliente não pode apreciar ou tomar decisões relativamente a questões nas quais seja parte, por si ou como representante de outra pessoa, ou quando nelas tenha qualquer interesse pessoal.

## Artigo 9º

### Competências

Ao Provedor do Cliente compete:

- a) Receber e apreciar as queixas apresentadas pelos Clientes, diretamente relacionadas com atos ou omissões das empresas do Grupo EDP;
- b) Estabelecer o diálogo com o Cliente queixoso;
- c) Mediar os litígios e conflitos existentes entre os Clientes e as empresas do Grupo EDP;
- d) Emitir parecer sobre matérias relacionadas com a atividade das empresas do Grupo EDP, desde que solicitado por qualquer dos órgãos sociais destas;
- e) Propor a adoção de medidas que contribuam para a melhoria da qualidade do serviço e dos índices de satisfação dos Clientes;
- f) Estabelecer contactos com interlocutores externos com vista à obtenção de informações e conhecimentos especializados que permitam a recomendação às empresas do Grupo EDP da adoção de medidas que potenciem a melhoria da relação desta com os seus Clientes.

## Artigo 10º

### Diligências

1. No âmbito do exercício das suas funções, o Provedor do Cliente tem competência para realizar, designadamente, as diligências seguintes:
  - a) Efetuar e promover contactos junto das empresas do Grupo EDP, solicitando as informações e os documentos que considere convenientes;
  - b) Formular recomendações com vista à correção de práticas discriminatórias, ilegais ou irregulares que violem os direitos e garantias dos Clientes das empresas do Grupo EDP ou que afetem a qualidade ou eficiência do fornecimento ou serviço por estas prestado.
2. O Provedor do Cliente tem como interlocutores diretos as pessoas que a EDP vier a

indicar para o efeito.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, e desde que informe previamente o interlocutor indicado pela EDP, o Provedor do Cliente pode estabelecer contactos diretos com as empresas do Grupo EDP que considere necessárias para a prestação dos indispensáveis esclarecimentos sobre a questão em apreciação.

#### Capítulo IV

#### Procedimento

#### Artigo 11º

#### Orgânica

No âmbito do exercício das suas funções, o Provedor do Cliente dispõe de uma estrutura orgânica própria, designada Gabinete do Provedor do Cliente, a qual terá a composição que vier a ser definida pelo Conselho de Administração Executivo da EDP, sob proposta do

Provedor do Cliente.

#### Artigo 12º

#### Apresentação de queixas

1. A intervenção do Provedor do Cliente ocorre apenas na sequência da obtenção, por parte do Cliente, de uma resposta desfavorável à pretensão deduzida, emitida pelos serviços competentes das empresas do Grupo EDP.
2. Ao abrigo do disposto no número anterior, o Provedor do Cliente deve encaminhar para os serviços competentes das empresas do Grupo EDP todas as queixas ainda não apresentadas diretamente àqueles serviços.
3. O Provedor do Cliente tem ainda competência para avaliar as queixas que, formuladas diretamente aos serviços competentes das empresas do Grupo EDP, não sejam por estes respondidas no prazo máximo de 1 (um) mês a contar da respetiva receção.

#### Artigo 13º

#### Forma, prazo e requisitos da apresentação de queixas

1. A queixa deve ser dirigida, por escrito, ao Provedor do Cliente e da mesma deve constar a identificação completa e a residência do Cliente queixoso, bem como a descrição dos motivos que a fundamentam, devendo ainda ser acompanhada de toda a documentação relevante para a respetiva apreciação.
2. A queixa pode também ser apresentada por qualquer entidade com poderes de

representação do Cliente desde que, na comunicação escrita a apresentar, para além da documentação mencionada no número 1 do presente artigo, seja junta a prova da legitimidade da entidade em causa para representar o Cliente.

3. As queixas apresentadas devem ser numeradas sequencialmente de acordo com a respetiva data de entrada.

4. A queixa deve ser apresentada no prazo máximo de 6 (seis) meses a contar da data da receção de decisão desfavorável da EDP ou do termo do prazo referido no número 3 do artigo anterior.

#### Artigo 14º

##### Apreciação preliminar

1. As queixas são objeto de uma apreciação preliminar, por parte do Provedor do Cliente ou de algum dos elementos do seu Gabinete, sendo indeferidas liminarmente as que revelem má fé ou sejam desprovidas de fundamento.

2. O Provedor do Cliente pode solicitar aos Clientes esclarecimentos e/ou documentação adicional sobre os factos descritos ou as razões alegadas.

#### Artigo 15º

##### Instrução

Na instrução do processo, devem observar-se os princípios seguintes:

a) Celeridade – o Provedor do Cliente dispõe de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da data da receção da reclamação para apresentar à EDP a recomendação proposta;

b) Cooperação – no âmbito das diligências a efetuar pelo Provedor do Cliente para apuramento dos factos, o interlocutor designado pela EDP prestará todo o apoio necessário ao completo esclarecimento da situação, nomeadamente mediante a prestação das informações e entrega da documentação que lhe seja solicitada, promovendo, para o efeito, com as empresas do Grupo EDP, os contactos necessários à obtenção dos elementos conducentes à resolução das questões em causa.

#### Artigo 16º

##### Arquivamento

São arquivadas as queixas que:

- a) Não sejam da competência do Provedor do Cliente;
- b) Sejam omissas relativamente a elementos essenciais e não permitam a formulação

de uma recomendação;

c) Respeitem a questões entretanto resolvidas.

#### Artigo 17º

##### Recomendações

1. Finda a instrução do processo, o Provedor do Cliente formula a sua recomendação e comunica-a à EDP.
2. A EDP, no prazo médio de 10 (dez) dias, informa o Provedor do Cliente da sua posição quanto à recomendação proposta, devendo, em caso de desacordo, fundamentar a sua decisão.
3. As recomendações do Provedor do Cliente acatadas pela EDP consideram-se

vinculativas.

#### Artigo 18º

##### Resposta ao Cliente

A resposta ao Cliente deve ser remetida, pelo Gabinete do Provedor do Cliente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar da data da receção da decisão da EDP respeitante à recomendação formulada.

#### Artigo 19º

##### Recurso a órgãos jurisdicionais

O recurso, por parte do Cliente queixoso, ao procedimento extrajudicial constante do presente Regulamento não o priva do direito de recorrer aos órgãos jurisdicionais competentes para a resolução do litígio.

#### Capítulo V

##### Direitos, Deveres e Obrigações

#### Artigo 20º

##### Obrigações da EDP

A fim de permitir o exercício das atividades do Provedor do Cliente, a EDP obriga-se a:

- a) Atribuir ao Provedor do Cliente uma dotação orçamental anual;
- b) Proporcionar ao Provedor do Cliente os meios e condições que possibilitem a obtenção das informações e documentação necessárias.

#### Artigo 21º

##### Deveres do Provedor

1. O Provedor do Cliente deve apresentar às empresas do Grupo EDP todas as

recomendações e propostas que considere úteis à proteção dos direitos e garantias dos Clientes e que contribuam para a melhoria das relações das empresas do Grupo EDP com os seus Clientes.

2. O Provedor do Cliente deve guardar sigilo de todos os factos de que tome conhecimento no exercício das suas funções, na medida em que a natureza dos mesmos assim o impuser.

#### Artigo 22º

##### Prestação de Informação

1. Trimestralmente, o Provedor do Cliente apresenta ao interlocutor designado pela EDP um resumo das atividades desenvolvidas no trimestre anterior, bem como as propostas consideradas adequadas à melhoria do desempenho das suas funções.

2. O Provedor do Cliente apresenta anualmente ao Conselho de Administração Executivo da EDP um relatório anual da atividade por si desenvolvida, que permita avaliar os resultados obtidos e identificar a natureza dos litígios que lhe foram submetidos, com vista à posterior publicação do mesmo.

#### Capítulo VI

##### Disposições Finais

#### Artigo 23º

##### Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia útil seguinte ao da aprovação pelo Conselho de Administração Executivo da EDP.

#### Artigo 24º

##### Publicidade

A EDP publicará o presente Regulamento na sua página da Internet ([www.edp.pt](http://www.edp.pt)) e na respetiva Intranet para informação dos seus Clientes e colaboradores.

