

# RELATÓRIO ANUAL do PROVEDOR do CLIENTE 2019



João Vitorino Tavares

**edp** distribuição



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 8 dias 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 that reads "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 22º 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 **426 queixas relativas à EDP Distribuição**, o que corresponde a uma média de **1,16 queixas/dia**, representando um acréscimo de 1% relativamente a 2018.
- **A maioria (71,8%)** das queixas submetidas foram de **clientes da EDP Comercial**, 6,6% de clientes da SU Eletricidade, 2,3% de clientes de outros comercializadores e 19,2% encontravam-se sem contrato.
- Das 426 queixas submetidas, **322 corresponderam a queixas únicas (88%)**, sendo as restantes 104 queixas submetidas por queixosos “repetentes”. Relativamente a 2018, regista-se uma manutenção da percentagem de queixas únicas.
- Do total de queixas respondidas, 183 (43%) não tinham qualquer registo de reclamação associado pelos serviços internos da EDPD, embora em alguns casos o cliente considerasse que o tinha feito, nomeadamente, pela via telefónica. Esta percentagem é bastante superior à do ano transato (20%).
- 12,4% das queixas foram submetidas por clientes residentes na zona de qualidade de serviço A, 31,5% das queixas foram realizadas por clientes da zona de qualidade de serviço B e **56,1% relativamente à zona de qualidade de serviço C** o que representa uma diminuição das queixas das zonas A (16,4%) e C (57,1%) e um aumento das queixas na zona B (26,5%).
- A grande maioria das queixas recebidas continuam a respeitar a **clientes particulares (86%)**, o mesmo valor de 2018.
- Do total de queixas submetidas em 2019 cerca de 47% respeitaram a atrasos no encaminhamento dos problemas ou questões de défice de comunicação entre a EDPD e o cliente e 53% corresponderam a acertos de deve/haver. Ou seja, cerca de metade das queixas baseia-se no próprio processo da gestão das reclamações. Este valor representa uma melhoria significativa face a 2018 já que este valor era de 59%.
- **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.
- Houve 17.744 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 seguinte taxonomia para as queixas submetidas ao Provedor do Cliente:

### 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 426 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 8,3 dias úteis, o que resulta na diminuição de 2,3 dias úteis face ao tempo médio de resposta registado em 2018 (10,7 dias). Esta diminuição é justificada pela eficiência da Direção de Serviços Comerciais da EDP Distribuição, responsável pelo apoio ao Provedor do Cliente durante 2019.

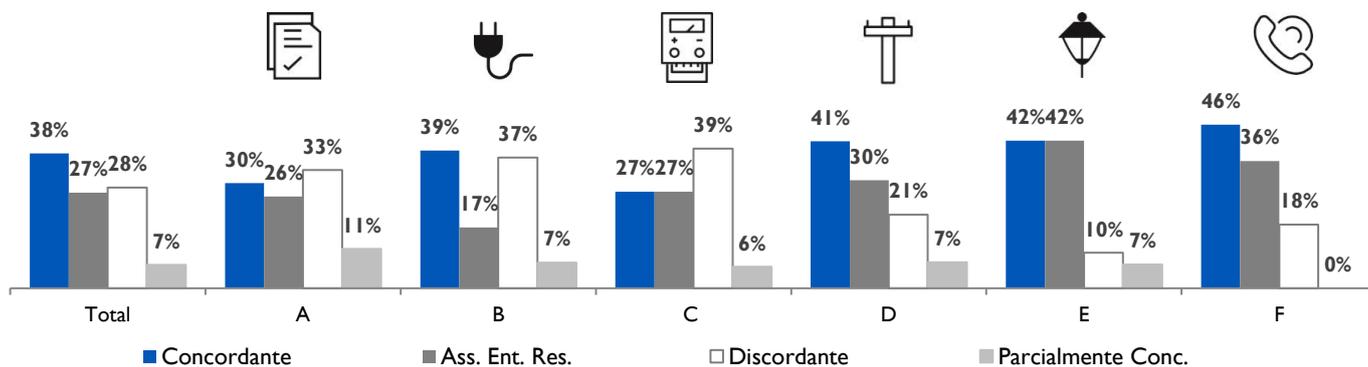
## 5. ORIENTAÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR

O parecer do Provedor sobre as 426 queixas atendidas teve a seguinte distribuição:

- 38% das queixas com parecer concordante com a pretensão do cliente.
- 28% das queixas com parecer discordante face ao solicitado.
- 27% de queixas em que o assunto já se encontrava resolvido aquando do parecer do Provedor.
- 7% das queixas com parecer parcialmente concordante face ao solicitado.

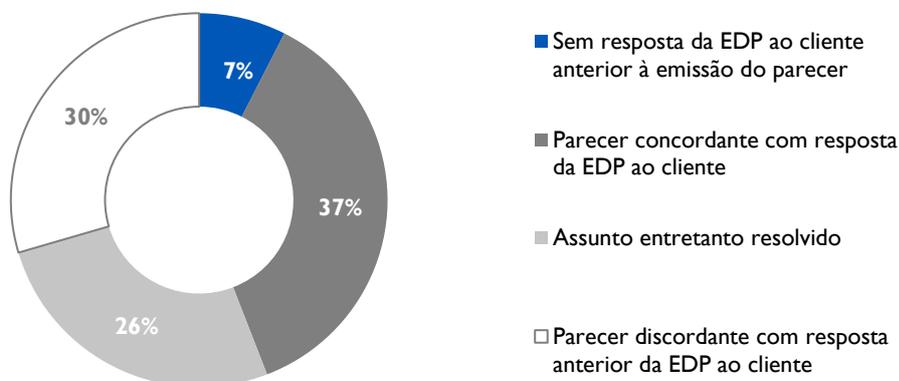
O parecer do Provedor predominante foi concordante com a pretensão do cliente em todas as classes com exceção da C (Leitura/Faturação/Pagamentos).

### TIPO DE RESPOSTA PROVEDOR POR CLASSIFICAÇÃO 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 37% das queixas apreciadas, o parecer do Provedor foi concordante com a última resposta da EDPD. Em 2018 esta percentagem tinha sido de 26%.
- 30% das queixas receberam parecer do Provedor discordante da resposta anterior da EDPD ao cliente. Este valor é superior ao apresentado no ano anterior que tinha sido de 18%.
- Em 26% dos casos submetidos ao Provedor, o problema apresentado pelo queixoso já tinha sido resolvido aquando da emissão do parecer, valor bem acima do verificado em 2018 (15%).
- Por último, em 7% das queixas submetidas ao Provedor, a sua apreciação foi efetuada sem que tivesse havido uma resposta anterior da EDPD, valor substancialmente inferior ao apresentado em 2018 que tinha sido de 41%. Esta evolução é assinalável e mostra uma maior eficiência das equipas que efetuam análise às queixas.

## 7. LITIGÂNCIA

Em relação a estas 426 queixas, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.

