



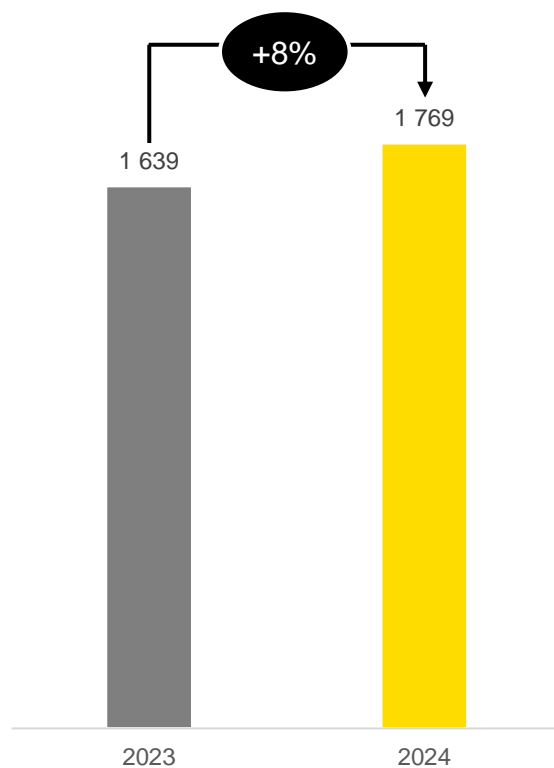
RELATÓRIO ANUAL DO PROVEDOR DO CLIENTE DA E-REDES RELATIVO AO ANO DE 2024

Autor: Luís Valadares Tavares*

Com contribuição de Miguel Gordinho, Luís Miguel Fernandes e Daniel Marim Santos da E-REDES

O NÚMERO DE QUEIXAS AO PROVEDOR DO CLIENTE AUMENTOU EM 2024

QUEIXAS POR ANO

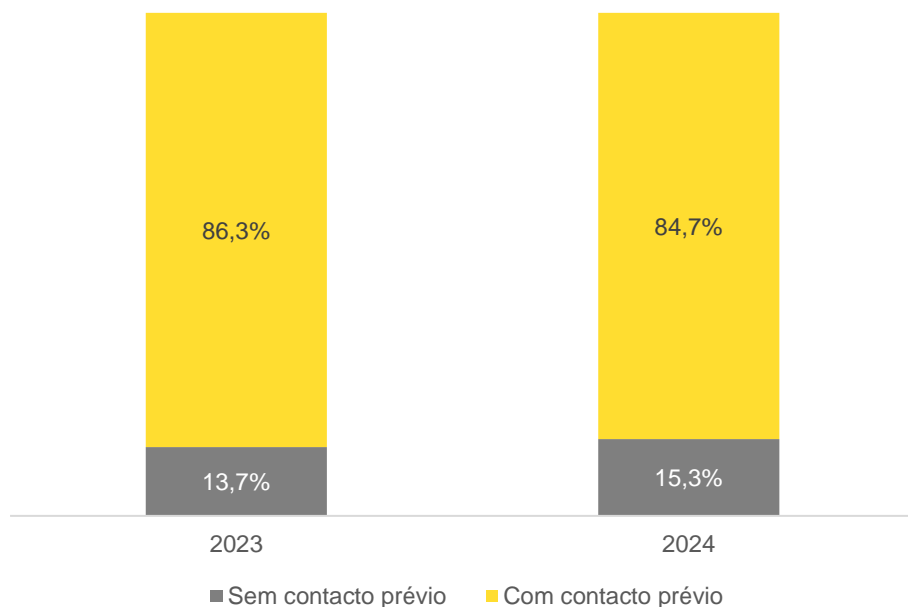


QUEIXAS POR MÊS

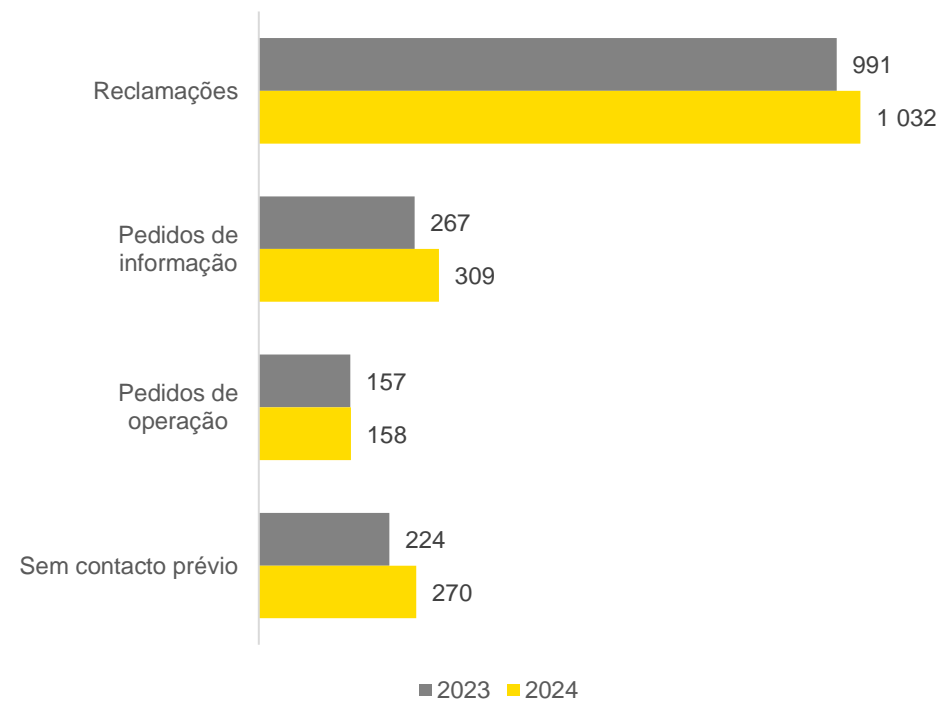


QUEIXAS SEM CONTACTO PRÉVIO COM A E-REDES AUMENTARAM DE 13,7% PARA 15,3%

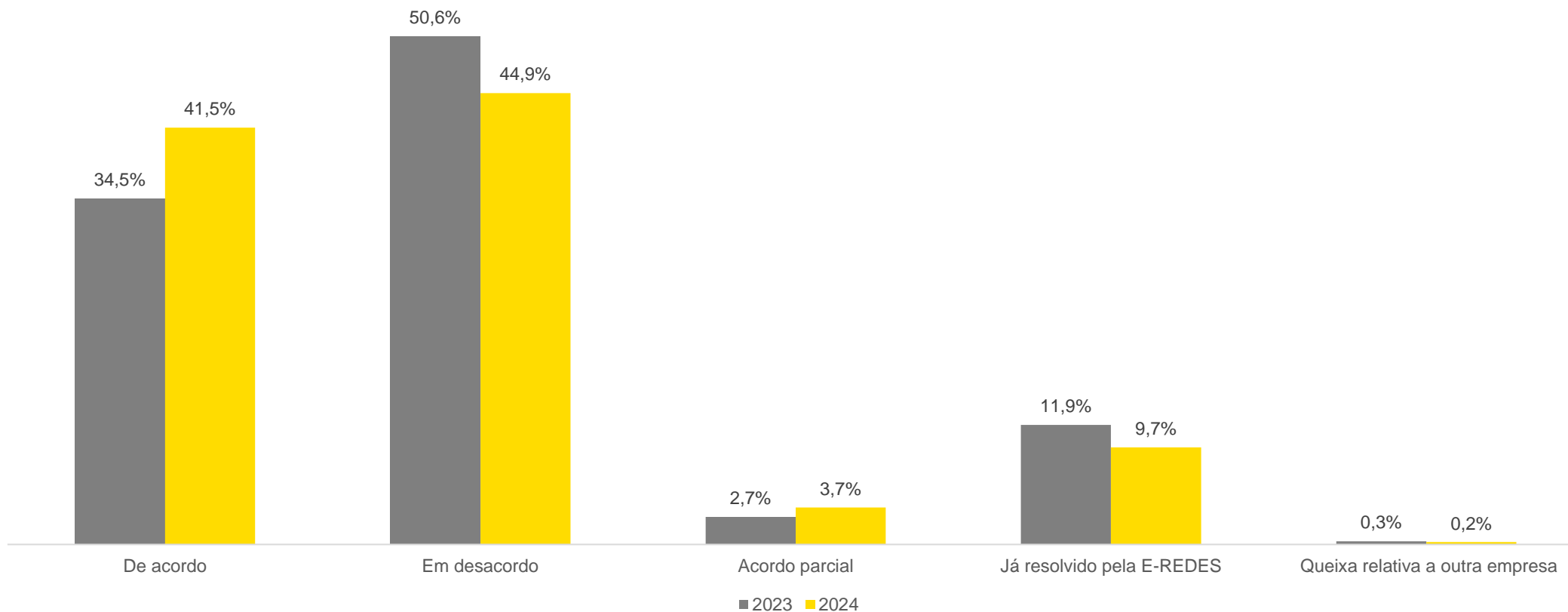
CONTACTO PRÉVIO COM A E-REDES



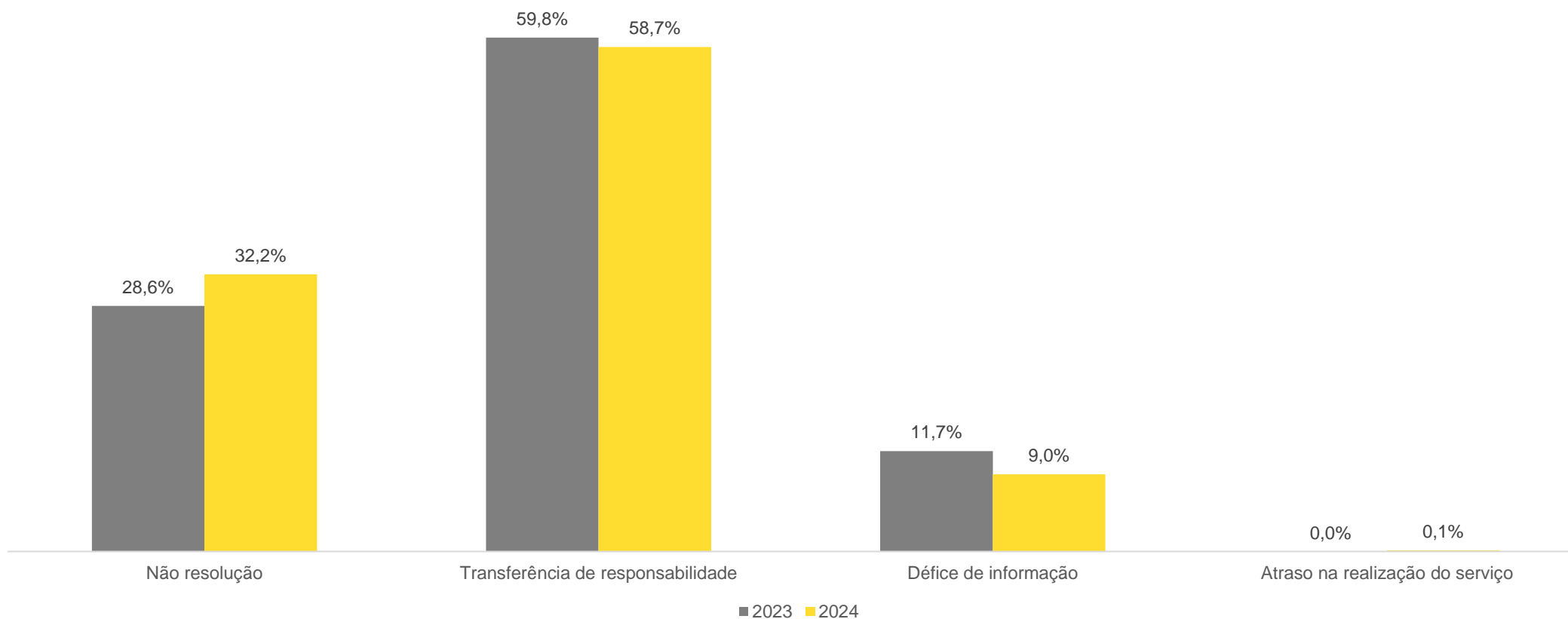
TIPOS E NÚMEROS DE INTERAÇÕES COM A E-REDES



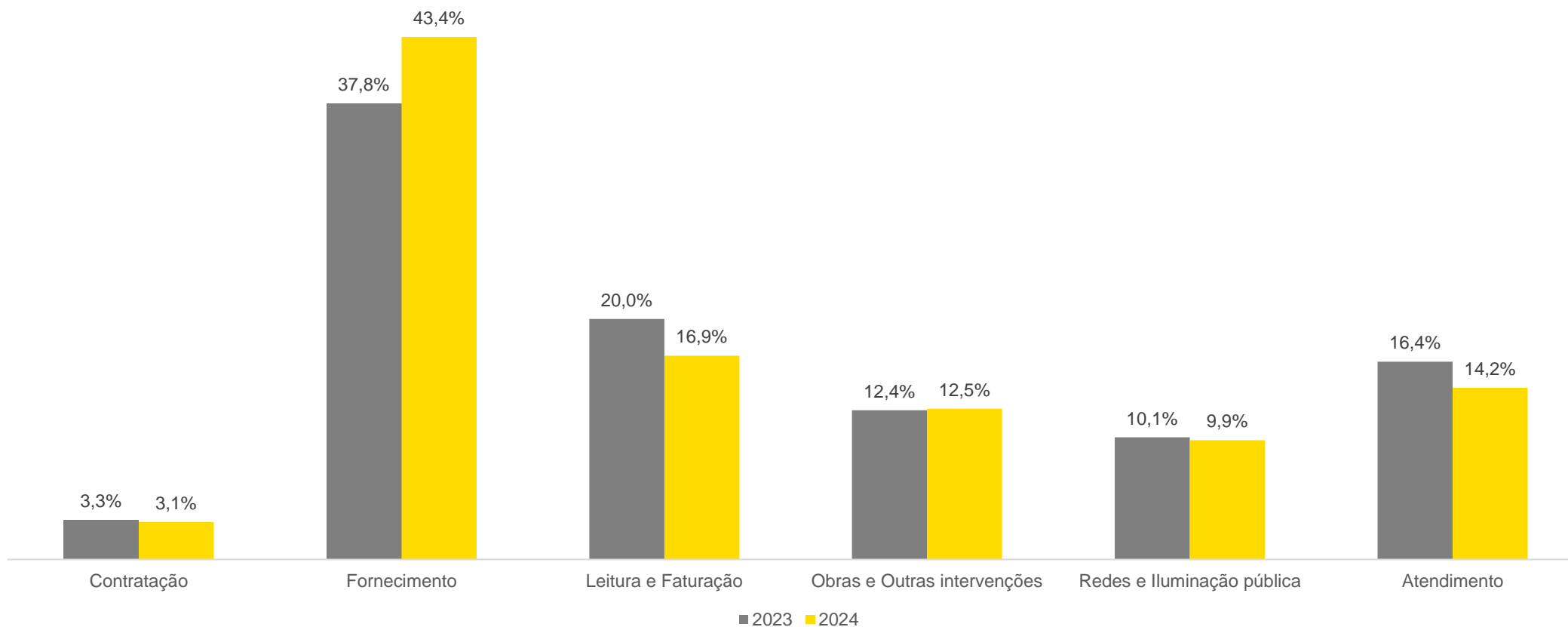
AS DECISÕES DO PROVEDOR DE ACORDO COM O CLIENTE AUMENTARAM 5,7PP



TRANSFERÊNCIA DE RESPONSABILIDADE FOI A CAUSA MAIS COMUM DURANTE 2024

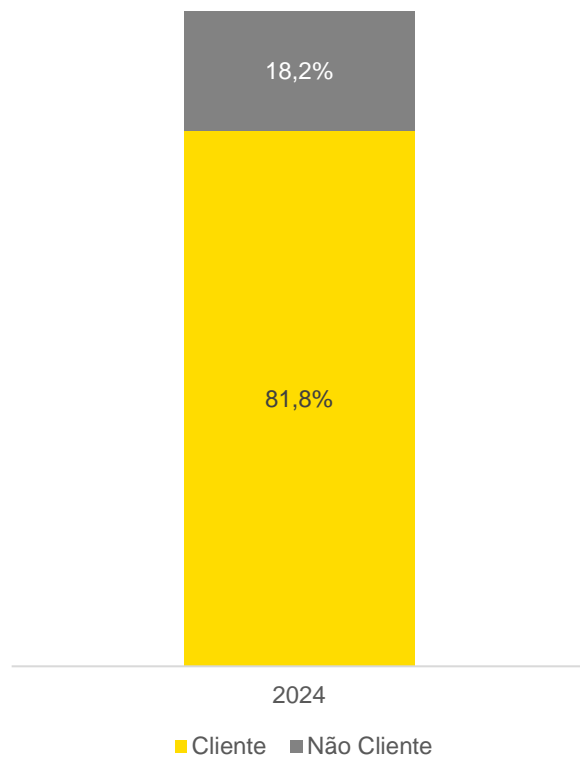


QUEIXAS SOBRE FORNECIMENTO DE ENERGIA AUMENTARAM EM 2024

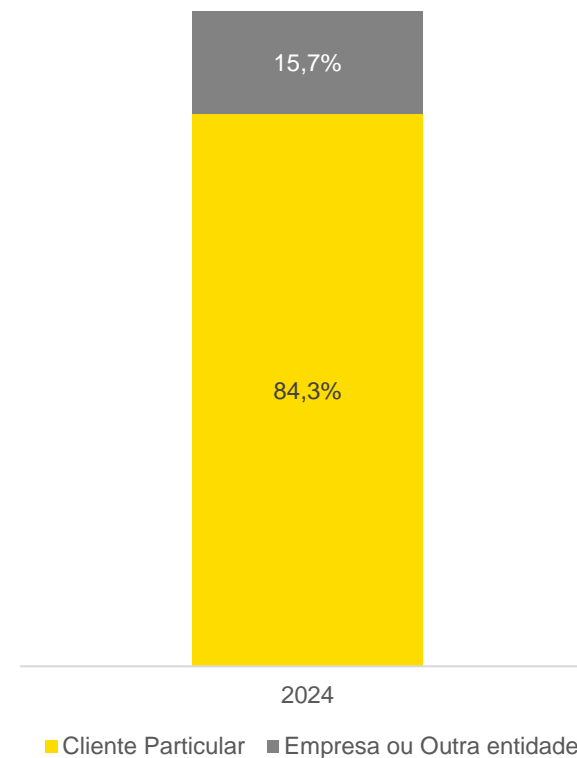


CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES

CLIENTE VS NÃO CLIENTE

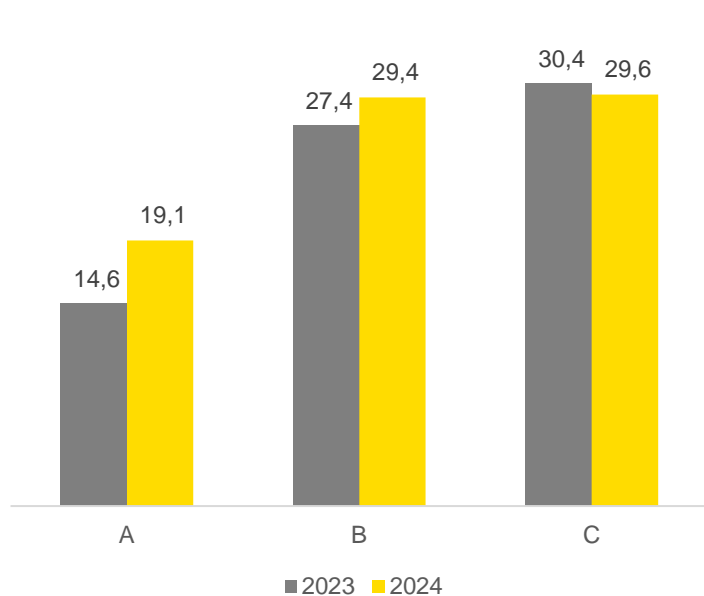


TIPO DE CLIENTE

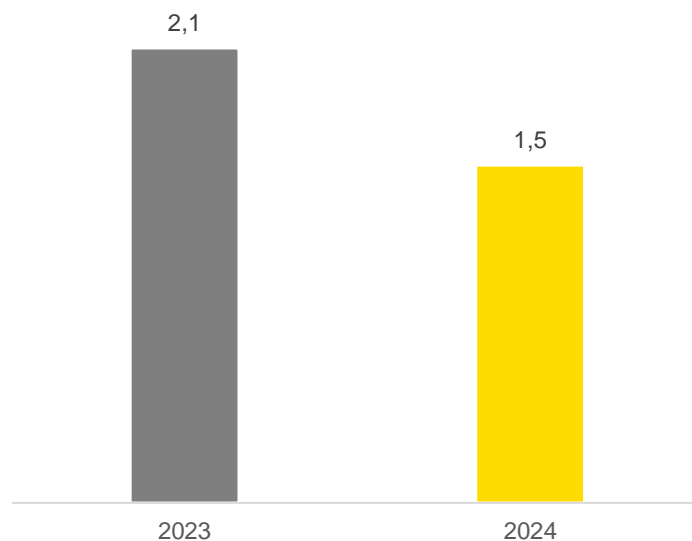


CARACTERIZAÇÃO DAS QUEIXAS

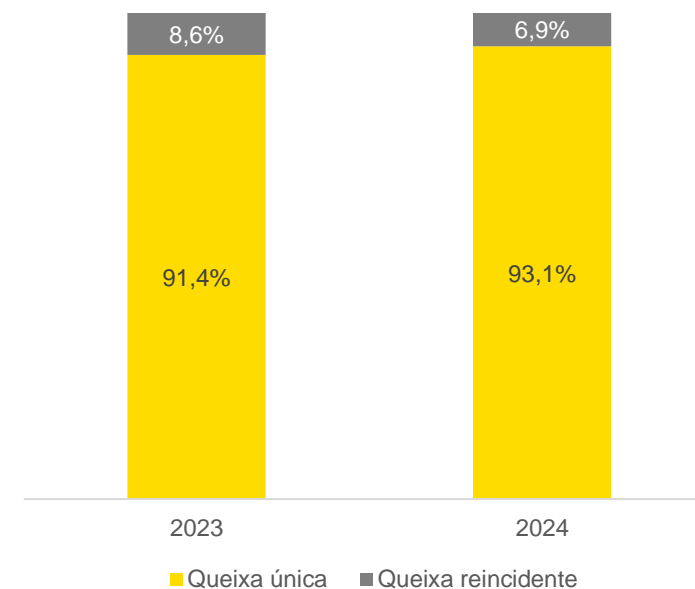
QUEIXAS POR 100 MIL CLIENTES DE ACORDO COM AS ZONAS DE QUALIDADE DE SERVIÇO



QUEIXAS POR CLIENTES DE ACORDO COM A ZONA DE QUALIDADE DE SERVIÇO (C Vs A)

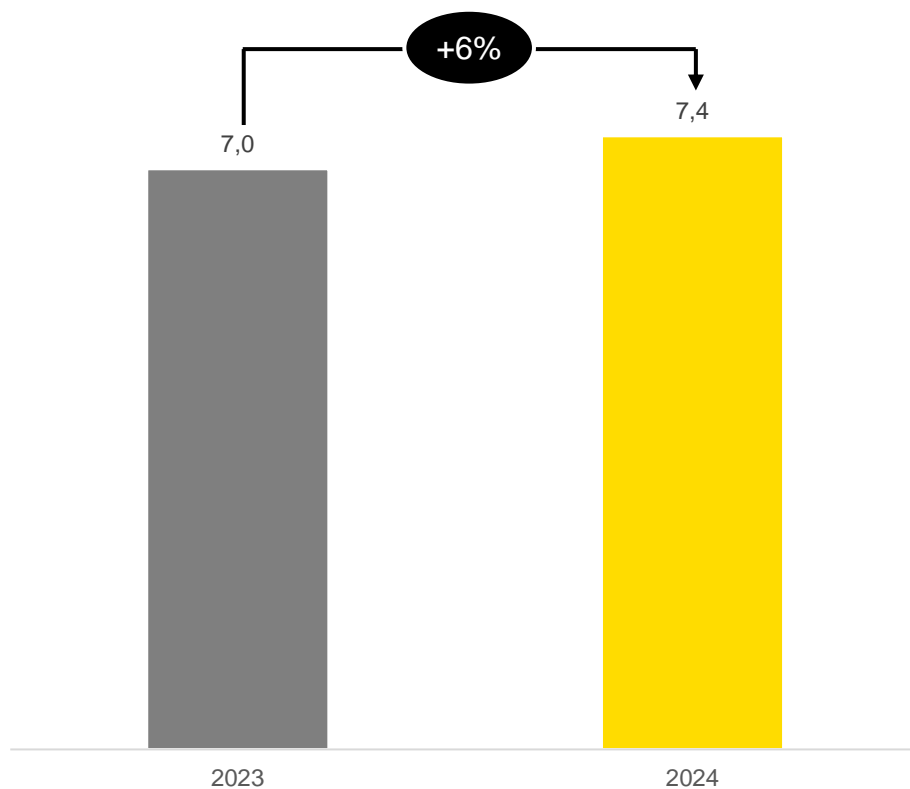


QUEIXAS ÚNICAS

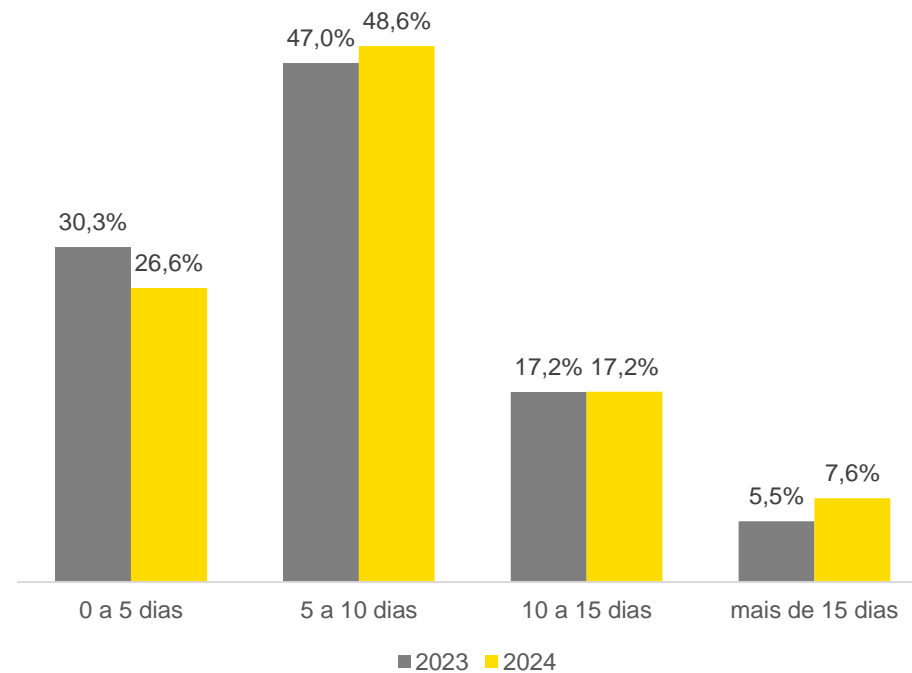


EM MÉDIA, UMA QUEIXA É RESPONDIDA EM 7,4 DIAS

TEMPO DE RESPOSTA (EM DIAS)

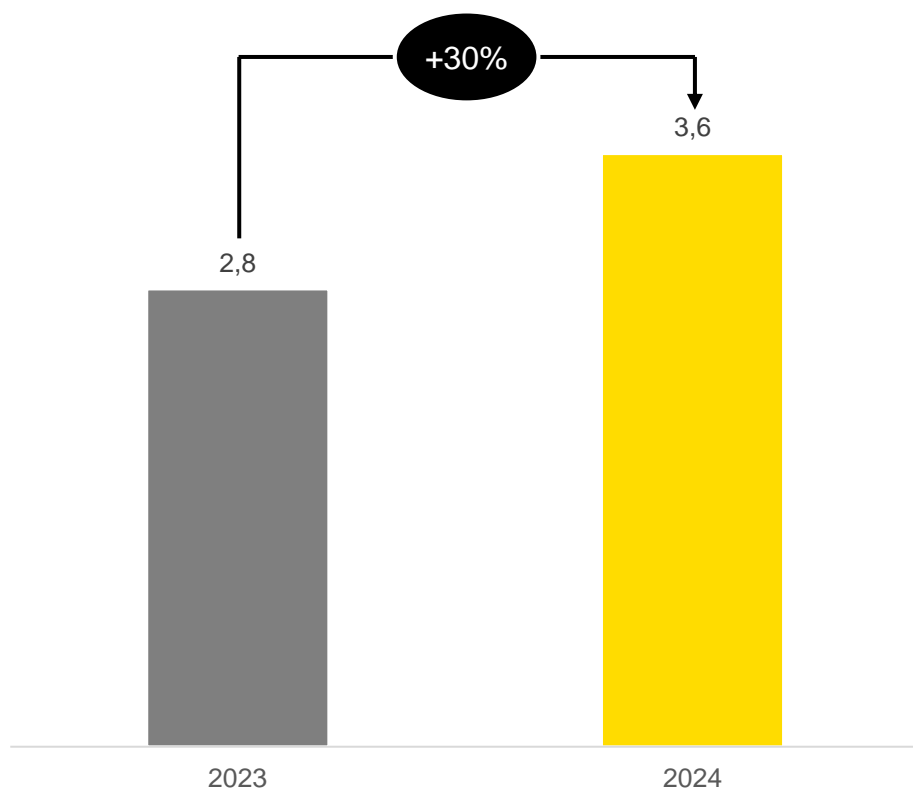


DISTRIBUIÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA

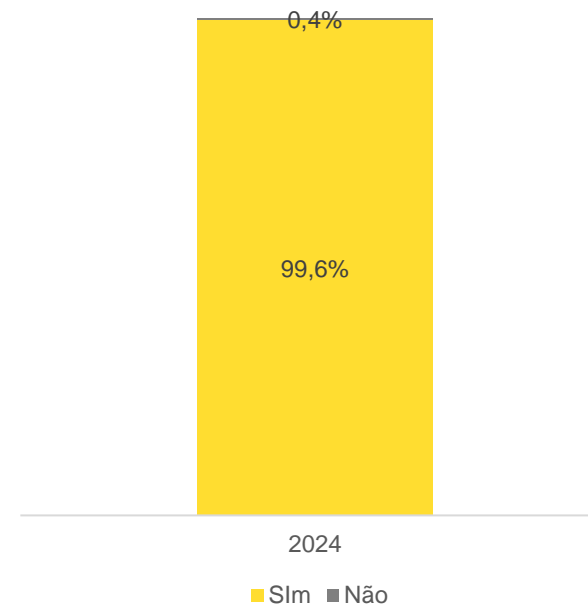


EM MÉDIA, UM PARECER É IMPLEMENTADO EM 3,6 DIAS

TEMPO DE IMPLEMENTAÇÃO (EM DIAS)

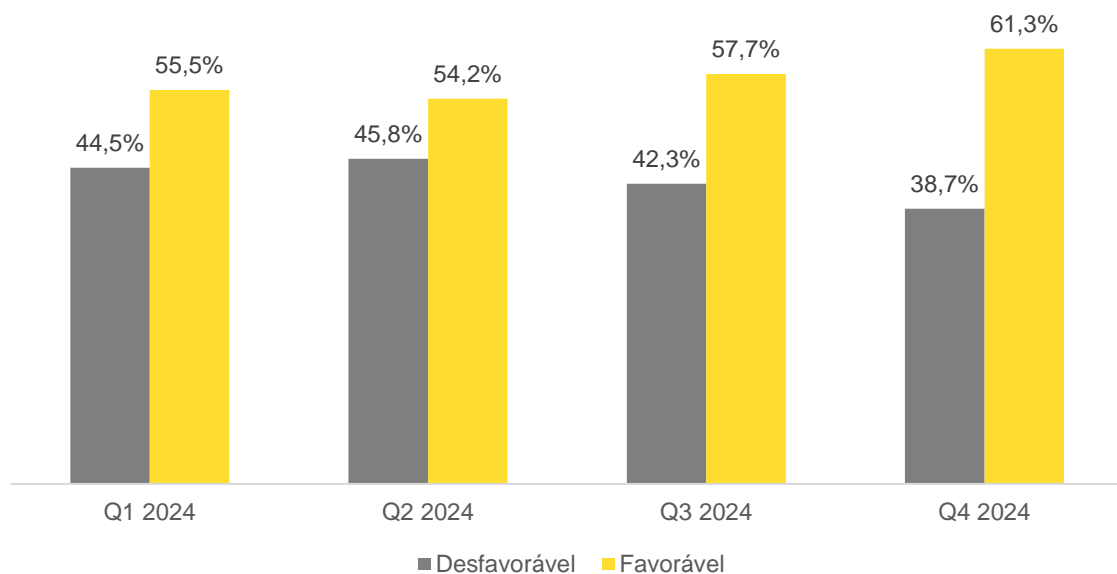


EXECUÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR DO CLIENTE



RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO APÓS RESPOSTA À QUEIXA

FACILIDADE DE SUBMISSÃO DA QUEIXA



TEMPO DE RESPOSTA DO PROVEDOR DO CLIENTE

