

RELATÓRIO
ANUAL do
PROVEDOR do
CLIENTE da
E - REDES
2020



Jem Valdeaires Tavares

 E-REDES



Luís Valadares Tavares

A recente aplicação das Diretivas do setor elétrico tem induzido desafios bem interessante para o distribuidor de energia elétrica, atual empresa E-REDES já que passou a relacionar-se plenamente com os seus clientes apesar destes também o serem do comercializador que cada um escolheu.

Eis porque o ano de 2020 foi marcado pelo desenvolvimento de melhores sistemas relacionais e de gestão da informação na ótica dos clientes, os quais, também nos termos da Diretiva aprovada em 2019 para o setor elétrico (Diretiva 2019/944 de 5 de junho), serão, cada vez mais, clientes em comunidade, ativos e participativos nos grandes desafios energéticos da sustentabilidade, da auto-produção e da eficiência.

O provedor do cliente da E-Redes recebe diretamente as queixas dos seus clientes- independentemente do comercializador que têm e a sua análise e preparação é feita exclusivamente por técnicos da E-Redes tendo vindo os pareceres emitidos a serem aceites pela empresa.

Como sempre, os pareceres emitidos são elaborados em plena independência face à empresa cujos clientes são servidos pelo Provedor.

Neste relatório apresentam-se os resultados obtidos em ano particularmente difícil - o ano do COVID 19 - pelo que se deve assinalar a resiliência e o espírito de serviço de todos aqueles que trabalham na distribuição muitos dos quais, por virtude da natureza das suas atividades, não estiveram em tele-trabalho mas conseguiram manter todo o sistema de distribuição com elevados níveis de desempenho o que permite explicar o não agravamento dos processos reclamatórios e de queixa, ao contrário do que aconteceu no país, na generalidade dos outros setores.

Luís Valadares Tavares, Provedor do Cliente da E-REDES

A handwritten signature in black ink that reads "Luís Valadares Tavares". The signature is fluid and cursive.

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 22ª 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 E-REDES.

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

I. FLUXO DE ENTRADA DAS QUEIXAS

- Foram submetidas ao Provedor do Cliente **508 queixas relativas à E-REDES**, o que corresponde a uma **média de 1,4 queixas/dia**.
- Das 508 queixas submetidas, **442 corresponderam a queixas únicas (87%)**, sendo as restantes 66 queixas submetidas por queixosos “repetentes”. Em relação a 2019, regista-se uma ligeira diminuição da percentagem de queixas únicas com uma diminuição de 1 pp.
- Do total de queixas respondidas, 300 **(59%) não tinham qualquer registo de reclamação associado pelos serviços internos da E-REDES**. Percentagem bem mais elevada em relação ao ano anterior, com um aumento de 16 pp. Mais uma vez, verifica-se que o cliente opta por escolher pelo canal que lhe permite um acesso rápido de resolução da sua reclamação.
- 15,4% das queixas foram submetidas por clientes residentes na zona de qualidade de serviço A, 31,3% das queixas foram realizadas por clientes da zona de qualidade de serviço B e **53,3% relativamente à zona de qualidade de serviço C** o que representa um aumento das queixas das zonas A (12,4%) e uma diminuição das queixas da zona C (56,1%).
- A grande maioria das queixas recebidas respeitam a **clientes particulares (84%)**, valor que sofreu uma ligeira diminuição em relação a 2019 (86%).
- Do total das queixas submetidas em 2020 cerca de **40,9% respeitam a questões de não resolução**, e 29,9% corresponderam a certos de deve/haver.

2. NÍVEL DAS VISITAS AO SITE:

- **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.
- Em 2020, as **visualizações** de página totalizaram **81.836**, correspondendo a uma média de 4,5 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 2018.
- **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 teve valores similares (2181 visitantes).
- 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 508 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

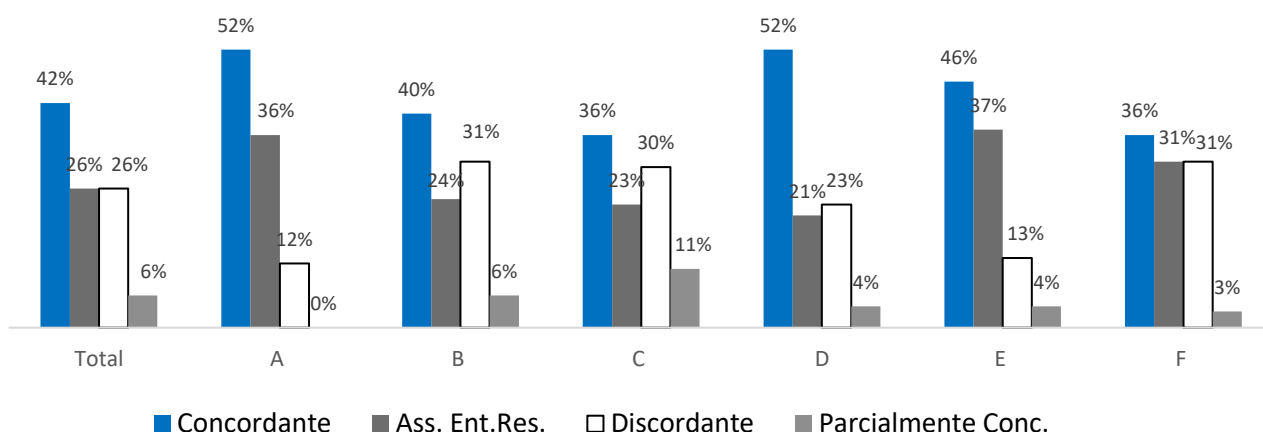
O tempo médio de resposta do Provedor foi de 7,0 dias úteis, o que resulta na diminuição de 1,3 dias úteis face ao tempo médio de resposta registado em 2019 (8,3 dias). Esta diminuição é justificada pela eficiência da Direção de Gestão dos Clientes da E-REDES, responsável pelo apoio ao Provedor do Cliente durante o ano 2020.

5. ORIENTAÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR

O parecer do Provedor sobre as 508 queixas atendidas teve a seguinte distribuição:

-  **42% das queixas** com parecer **concordante** com a pretensão do cliente.
-  **26% das queixas** com parecer **discordante** face ao solicitado.
-  **26% de queixas** em que o **assunto já se encontrava resolvido** aquando do parecer do Provedor.
-  **% das queixas** com parecer **parcialmente concordante** face ao solicitado.

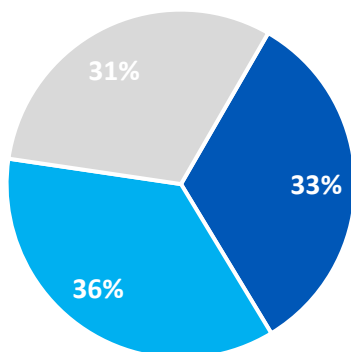
6. TIPO DE RESPOSTA DO PROVEDOR POR CLASSIFICAÇÃO TAXONÓICA



- O parecer do Provedor predominante foi concordante com a pretensão do cliente em todas as classes.
- As classes A – Contratação e E – Redes e Iluminação Pública, 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 pelo queixoso.

Taxionomia: A (Contratação), B (Fornecimento), C (Leitura/Faturação/Pagamentos), D (Obras e outras intervenções), E (Redes e iluminação pública) e F (Atendimento)

7. ALINHAMENTO ENTRE OS PARECERES DO PROVEDOR E AS RESPOSTAS DA E-REDES AO CLIENTE



- Parecer concordante com resposta da E-REDES ao cliente
- Assunto entretanto resolvido
- Parecer discordante com resposta anterior da E-REDES ao cliente

- Cerca de 31% das queixas receberam parecer discordante da resposta anterior da E-REDES ao cliente, valor semelhante ao apresentado em 2019 (30%).
- Em 33% das queixas apreciadas, o parecer do Provedor foi concordante com a última resposta da E-REDES, inferior ao que se tinha verificado em 2019 (37%). Esta diminuição é explicada pelo aumento de cerca de 10 pp dos casos submetidos em que o problema apresentado pelo queixoso já tinha sido resolvido aquando da emissão do parecer o que demonstra um melhor tratamento das reclamações por parte da E-REDES e um bom funcionamento da equipa.

8. LITIGÂNCIA

Em relação a estas 508 queixas, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.

E-REDES