

Relatório anual do Provedor do Cliente 2022

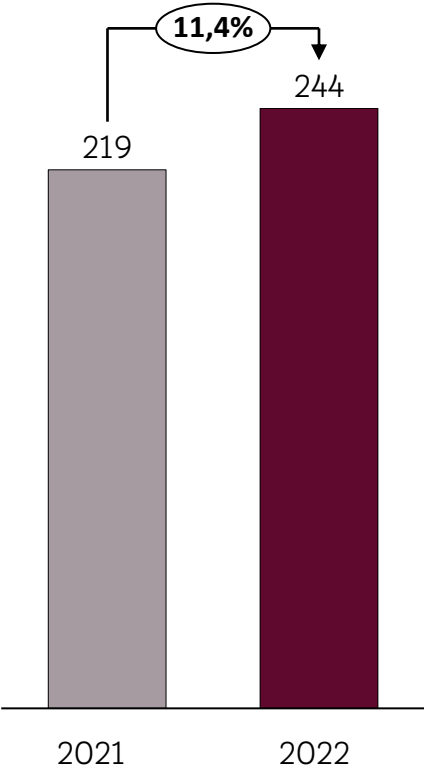
I | SU ELETRICIDADE

Luís Valadares Tavares*

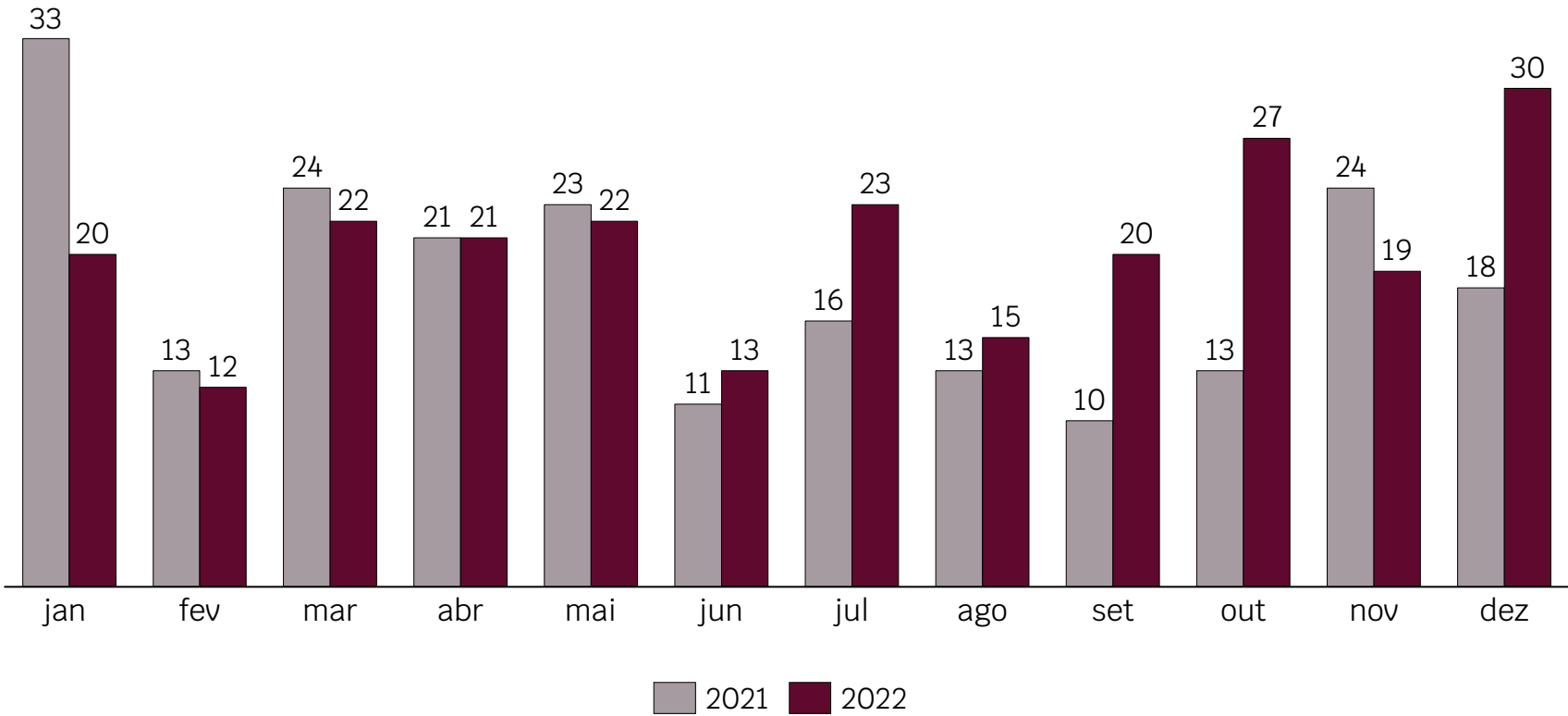
*De acordo com o artigo 22º- 1 do Regulamento que rege as atividades do Provedor de Justiça e no pleno respeito do artigo 9º do "Código dos Direitos de Autor e dos Direitos Conexos" (DL 63/84 14 de Março).

Queixas recebidas pelo Provedor do Cliente

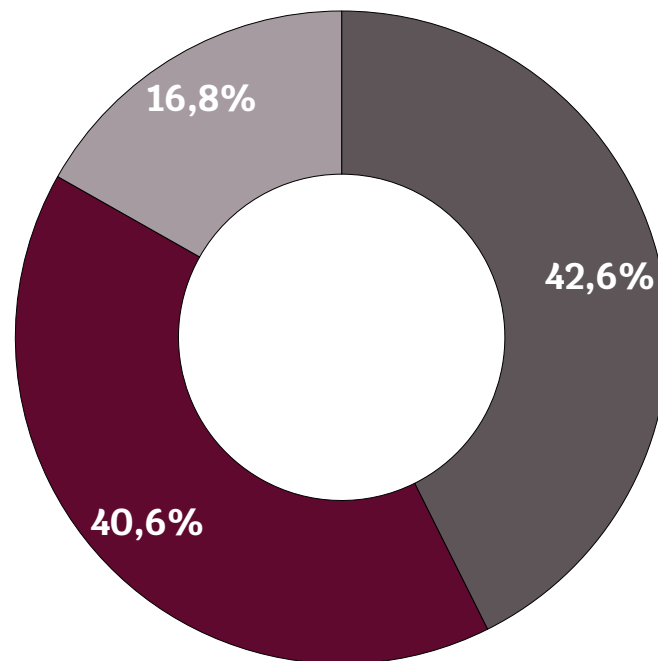
Por ano



Por mês



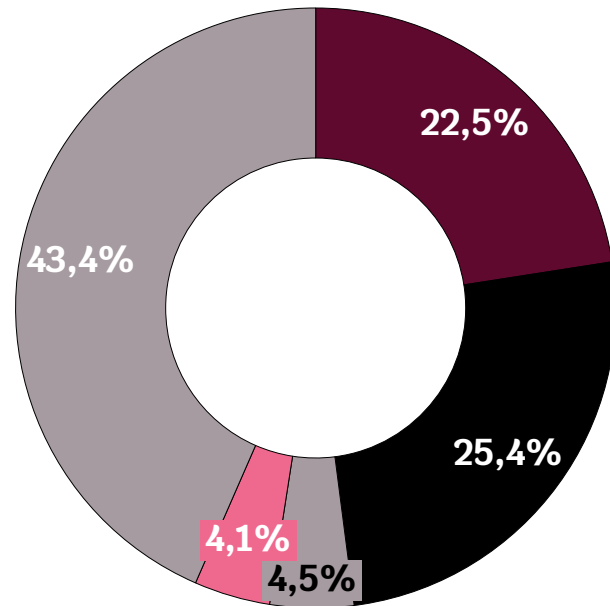
83,2% de todas as reclamações foram precedidas por uma reclamação anterior ou pedido de informação à empresa



■ Reclamação ■ Pedido de informação ■ Sem contacto prévio

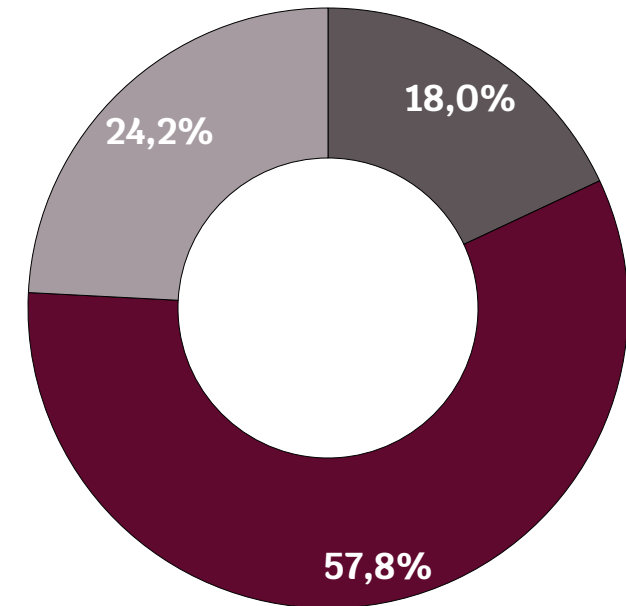
70,4% de todas as queixas apresentadas ou receberam uma decisão positiva do Provedor do cliente ou foram previamente resolvidas

Tipo de decisão do Provedor do Cliente



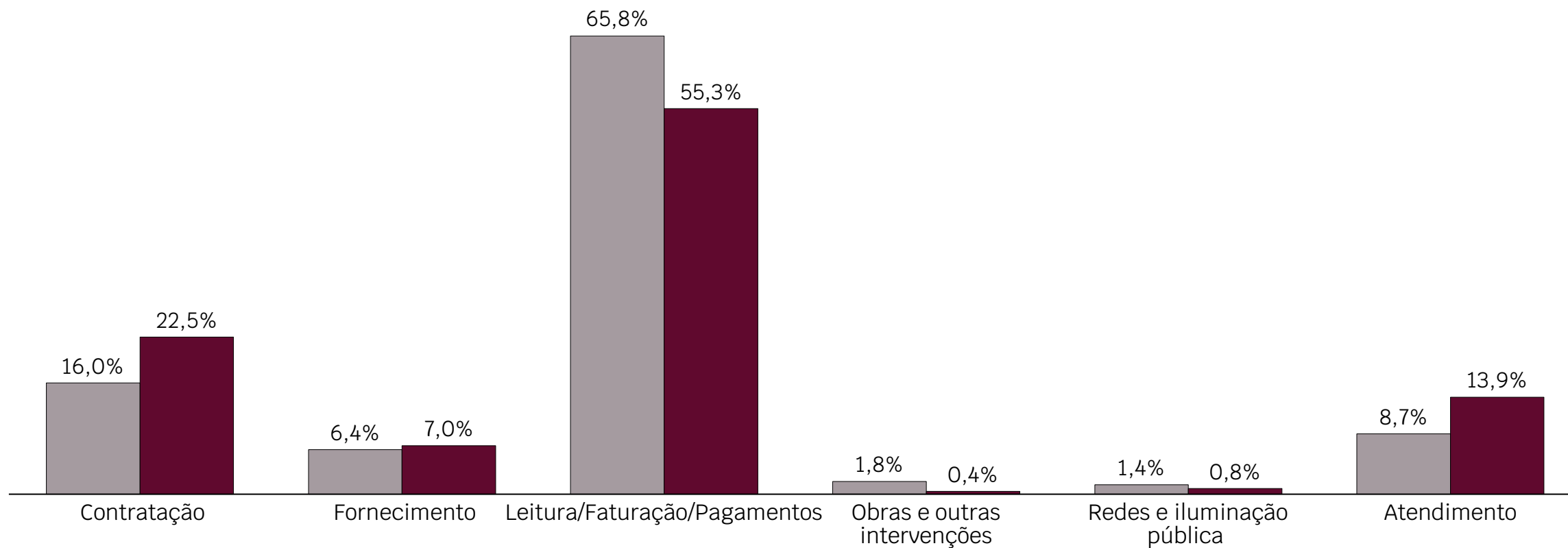
- Queixa já resolvida
- Negativa
- Decisão parcialmente favorável
- Queixa dirigida a outra empresa
- Decisão totalmente favorável

Motivos de não resolução



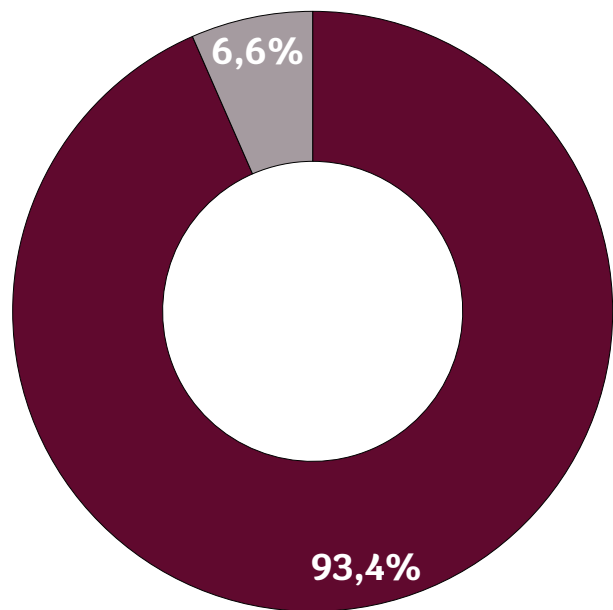
- Défice de informação
- Não resolução
- Transferência de responsabilidade

Taxonomia das queixas



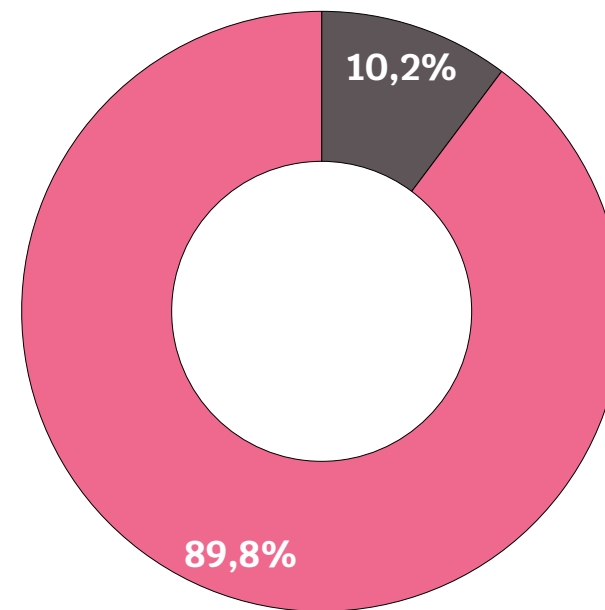
93,4% de todas as queixas recebidas foram feitas por clientes da SU ELETRICIDADE

Percentagem de queixas feitas por clientes



■ Cliente ■ Não cliente SUE

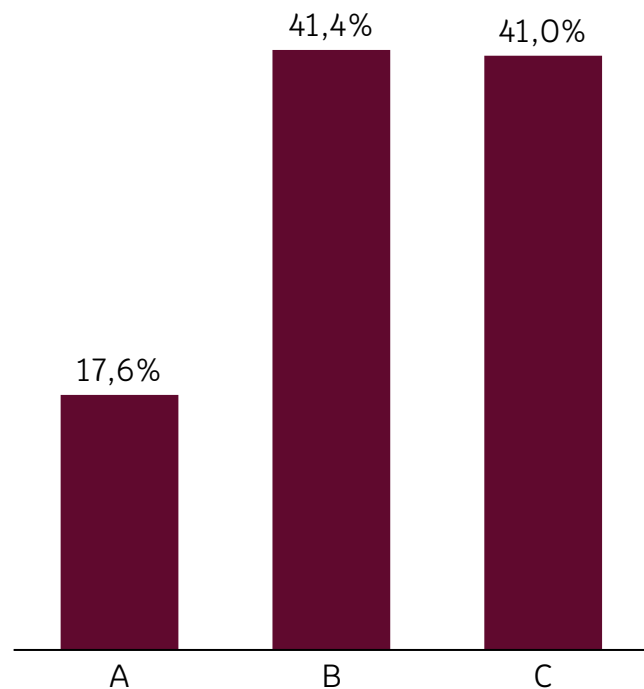
Tipo de cliente



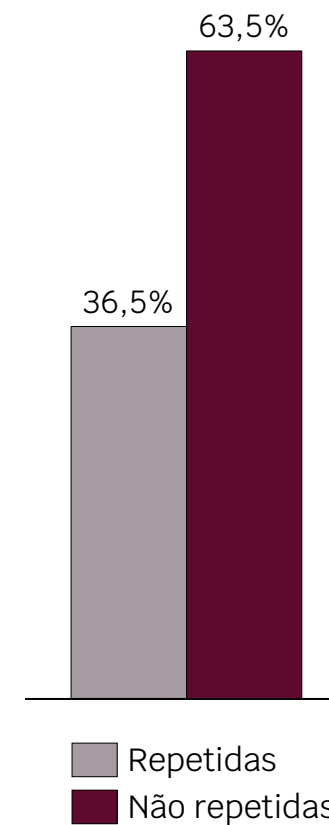
■ Empresas e outras entidades ■ Particulares

36,5% de todas as reclamações foram feitas por um reclamante repetido

Percentagem de queixas zonas de Qualidade de Serviço



Percentagem de queixas repetidas



O tempo médio de resolução (A+B) para reclamações de clientes caiu de 4,7 dias para 3,2 dias em 2022, um decréscimo de 32%.

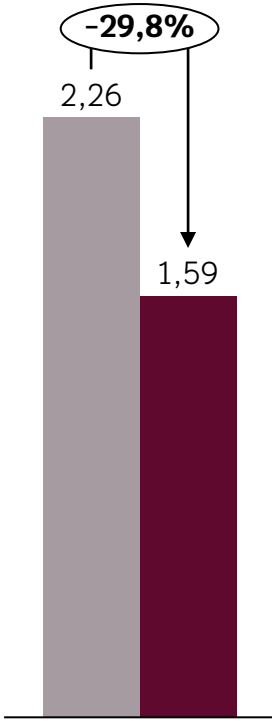
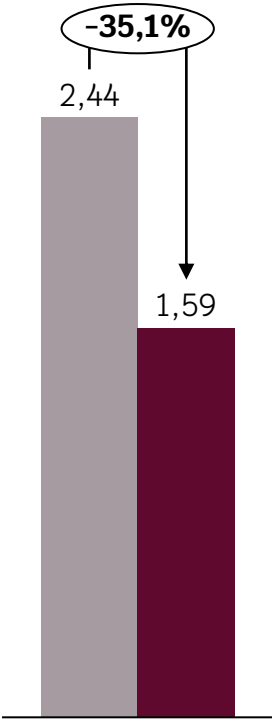
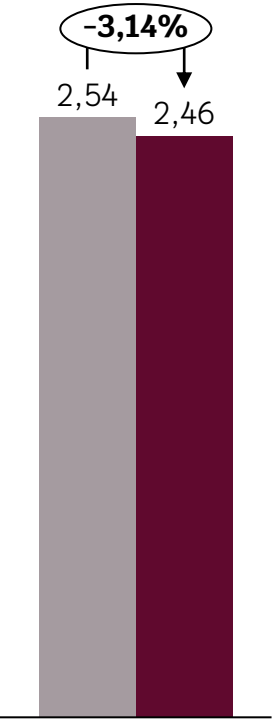
(A)

(B)

Duração média do processo de informação em dias úteis

Duração média da decisão do Provedor do Cliente em dias úteis

Duração média da execução da decisão em dias úteis



■ 2021 ■ 2022

SU ELETTRICIDADE

END