

RELATÓRIO  
ANUAL do  
PROVEDOR do  
CLIENTE da  
SU ELETRICIDADE  
2020



Jem Valdeares Tavares

|| SU  
ELETRICIDADE



É com satisfação que apresento o Relatório de Atividades relativo a 2020, 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 ano de 2020 foi especialmente desafiante para todas as empresas em Portugal devido à pandemia resultante da COVID-19, o que explica que o número de reclamações e de queixas, em muitos setores, tenha aumentado em mais de 50% tal como aconteceu no setor das Comunicações. Ora, não foi o caso da SU Electricidade que conseguiu manter e até melhorar os seus níveis de serviço, mantendo, ou mesmo melhorando, o nível de satisfação dos seus clientes.

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 inferiores a 6 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 2020 permitiu, pela primeira vez, subdividir e especializar a atividade do provedor do cliente nas três grandes tipologias: Distribuição (E-REDES), Mercado Livre (EDP Comercial) e Mercado Regulado (SU Electricidade e EDP Gás Serviço Universal). Consequentemente, também este relatório já obedece a esta nova estrutura.

Luís Valadares Tavares, Provedor do Cliente da SU Electricidade

A handwritten signature in black ink that reads "Luís Valadares Tavares". The signature is written in a cursive style.

## 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 22º 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 EDP.

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

### I. FLUXO DE ENTRADA DAS QUEIXAS

- Foram submetidas ao Provedor do Cliente **85 queixas relativas à SU ELETRICIDADE**, o que corresponde a uma média de 0,23 queixas/dia, representando um aumento de 47% relativamente a 2019.
- Das queixas recebidas, **71 corresponderam a queixas únicas**, sendo as restantes 14 queixas submetidas por queixosos “repetentes”.
- **Metade das queixas não tinham qualquer registo de reclamação associado pelos serviços internos da SU ELETRICIDADE**, embora em alguns casos o cliente considerasse que o tinha feito, nomeadamente, pela via telefónica. Esta percentagem (60%) é superior à do ano transato (50%).
- Cerca de 5% das queixas foram de clientes empresariais ou entidades. Em 2019 este valor tinha sido de 19%.

### 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 4,24 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 2019.
- **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 manteve-se com a mesma percentagem (13%).
- 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 85 queixas submetidas ao Provedor, todas as classes registaram pedidos excetuando as classes D (Obras e outras intervenções) e 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”). A grande maioria das queixas disseram respeito a temas de leituras/faturação/pagamentos, seguido pela contratação.





Em relação a 2019, aumentou o peso relativo das queixas sobre contratação.

## 4. TEMPO DE RESPOSTA DO PROVEDOR ÀS QUEIXAS SUBMETIDAS

O tempo médio de resposta do Provedor foi de 5,6 dias úteis, o que resulta em uma pequena diminuição, face ao tempo médio de resposta registado em 2019 (6 dias). Esta diminuição significativa é justificada pela eficiência da Direção de Suporte Comercial da EDP Comercial, responsável pelo apoio ao Provedor do Cliente durante 2020. Convém observar que, este tempo é muito inferior ao habitual nas restantes *utilities*, podendo citar-se o caso de outras empresas europeias em que este tempo é superior a 1 mês.

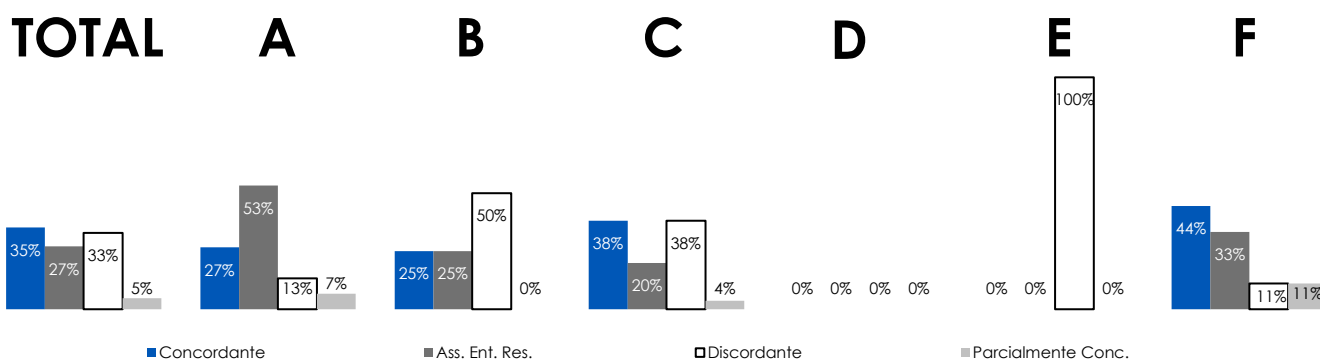
## 5. ORIENTAÇÃO DOS PARECERES DO PROVEDOR

O parecer do Provedor sobre as 85 queixas atendidas teve a seguinte distribuição:

-  **35% das queixas** com parecer **concordante** com a pretensão do cliente.
-  **27% de queixas** em que o assunto **já se encontrava resolvido** quando do parecer do Provedor.
-  **33% das queixas** com parecer **discordante** face ao solicitado.
-  **5% das queixas** com parecer **parcialmente concordante** face ao solicitado.

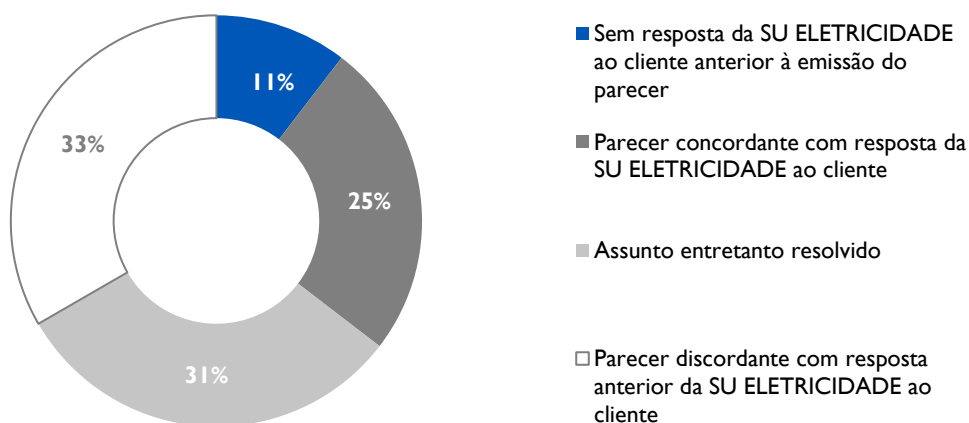
O parecer do Provedor predominante foi concordante com a pretensão do cliente em todas as classes com exceção da C (Leitura/Faturação/Pagamentos).

### TIPO DE RESPOSTA PROVEDOR POR CLASSIFICAÇÃO TAXONÓICA



**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 **33% das queixas**, o parecer do Provedor **foi discordante** da resposta anterior da SU ELETRICIDADE ao cliente, valor inferior ao do ano anterior que tinha sido de 30%.
- Em **31% dos casos submetidos ao Provedor**, o problema apresentado pelo queixoso já **tinha sido resolvido** aquando da emissão do parecer, valor acima do verificado em 2019 (27%).
- Em **11% das queixas submetidas ao Provedor** tiveram a sua apreciação **sem que tivesse havido uma resposta anterior da SU ELETRICIDADE** ao cliente. Valor superior ao apresentado em 2019, que tinha sido de 25%.
- **Por último, em 25% das queixas apreciadas**, o parecer do Provedor foi **concordante** com a última resposta da SU ELETRICIDADE. Em 2019 esta percentagem tinha sido de 18%.

## 7. LITIGÂNCIA

Em relação a estas 85 queixas, não se conhecem casos cuja litigância tenha evoluído para sede judicial.

**|| SU**  
**ELETRICIDADE**