



Relatório da Qualidade de Serviço Eletricidade e Gás Natural 2016

EDP Comercial





1. Nota Introdutória	5
2. Processo de Liberalização do Mercado da Energia	
1.1 Eletricidade	7
1.2 Gás Natural	8
3. Satisfação dos Clientes da EDP Comercial	9
4. Qualidade de Serviço Comercial	13
4.1 Atendimento Presencial	14
4.2 Atendimento Telefónico Comercial	16
4.3 Pedidos de Informação	19
4.4 Reclamações	21
4.5 Clientes de Eletricidade com Necessidades Especiais	23
4.6 Comunicação Telefónica de Leituras	24
4.7 Outros Indicadores	26
5. Experiência do Cliente	28
5.1 Fatura Clara	29
5.2 Funciona	30
5.3 Casa Inteligente EDP	31





1. Nota Introdutória

“O Cliente no centro de tudo o que fazemos”

O ano de 2016 foi mais um ano de grandes desafios e conquistas para a EDP Comercial. Foi o ano em que se cumpriu uma década desde o início do processo de liberalização do mercado residencial de eletricidade em Portugal, que contou com a presença da EDP Comercial desde o primeiro momento.

Ao cabo de 10 anos, a EDP Comercial conquistou a liderança deste segmento de mercado, com uma carteira de 4 milhões de Clientes de eletricidade (85% de quota de mercado) e 600 mil Clientes de gás natural (50% de quota de mercado).

A aposta da empresa na eficiência operacional e na excelência comercial materializou-se em 2016 na realização de importantes investimentos em processos, sistemas comerciais e canais de atendimento, sendo de referir: i) a obtenção da Certificação dos processos comerciais com o referencial ISO 9001:2015; ii) o incremento de novas funcionalidades no CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente); iii) o investimento em programas de VoC (*Voice of Consumer*) que integram o feedback dos seus Clientes; iv) a criação de uma nova fatura, com uma linguagem mais clara e simples, e com um visual inovador e atrativo; v) o desenvolvimento de uma nova área de perguntas e respostas no site energia.edp.pt; vi) as melhorias operadas nos canais presenciais, com a remodelação e expansão da rede de lojas e; vii) a implementação de um IVR (*Interactive Voice Recognition*) gratuito para comunicação de leituras, no canal de atendimento telefónico.

Estes esforços resultaram na melhoria da qualidade do serviço prestado, tendo a EDP Comercial sido, novamente, distinguida pelos seus Clientes no ESCI – Índice Nacional de Satisfação do Cliente (melhor comercializadora de energia, de acordo com os Clientes duais do segmento), na Escolha do Consumidor (empresa de energia e serviços para uso residencial que melhor corresponde às expectativas dos consumidores), no APCC Best Awards (prémio de melhores práticas de atendimento ao Cliente no canal telefónico) e como Superbrand portuguesa (“marca preferida pelos portugueses”).

No que respeita aos indicadores de qualidade de serviço, são de notar i) a redução de quase 50% no número de Reclamações; ii) a melhoria da eficiência no atendimento telefónico comercial, com uma redução de cerca de 40% no número de desistências e; iii) a manutenção de tempos de resposta quase imediatos a Pedidos de Informação.





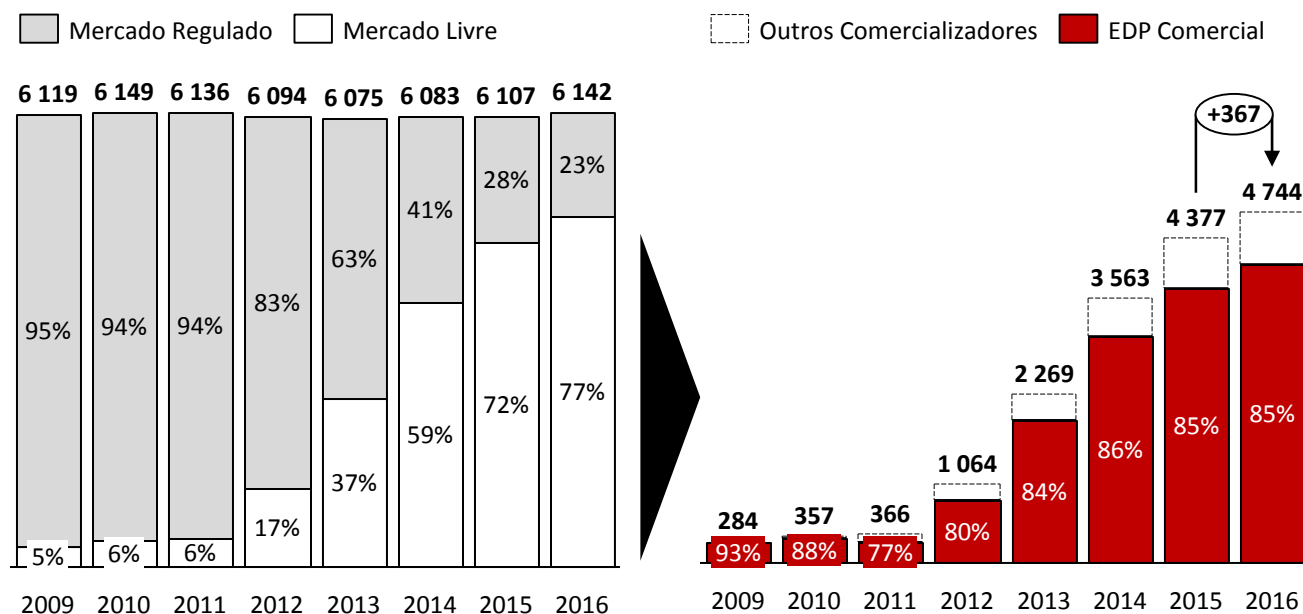
2. Liberalização do Mercado

2.1 Eletricidade

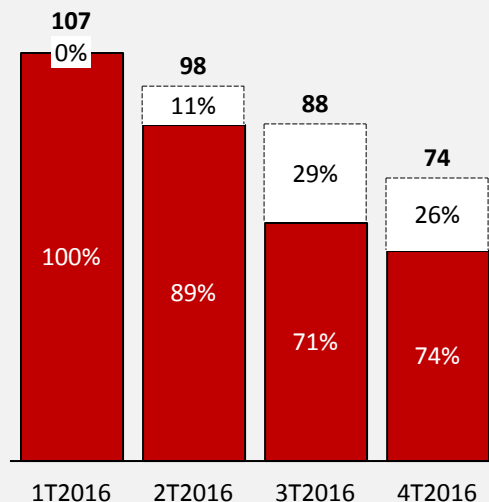
A liberalização do setor elétrico em Portugal tem continuado a progredir consistentemente desde o seu início. Para tal, muito tem sido o contributo da EDP Comercial, que tem apostado sistematicamente em ofertas competitivas e inovadoras. O ano de 2016 terminou com mais de 4,5 milhões de Clientes no mercado livre, a maioria dos quais (85% ou 4 Milhões de Clientes) elegeram a EDP Comercial como fornecedor de energia elétrica.

Liberalização do Mercado de Eletricidade

Milhares de Clientes no final do período



Variação trimestral das carteira de Clientes

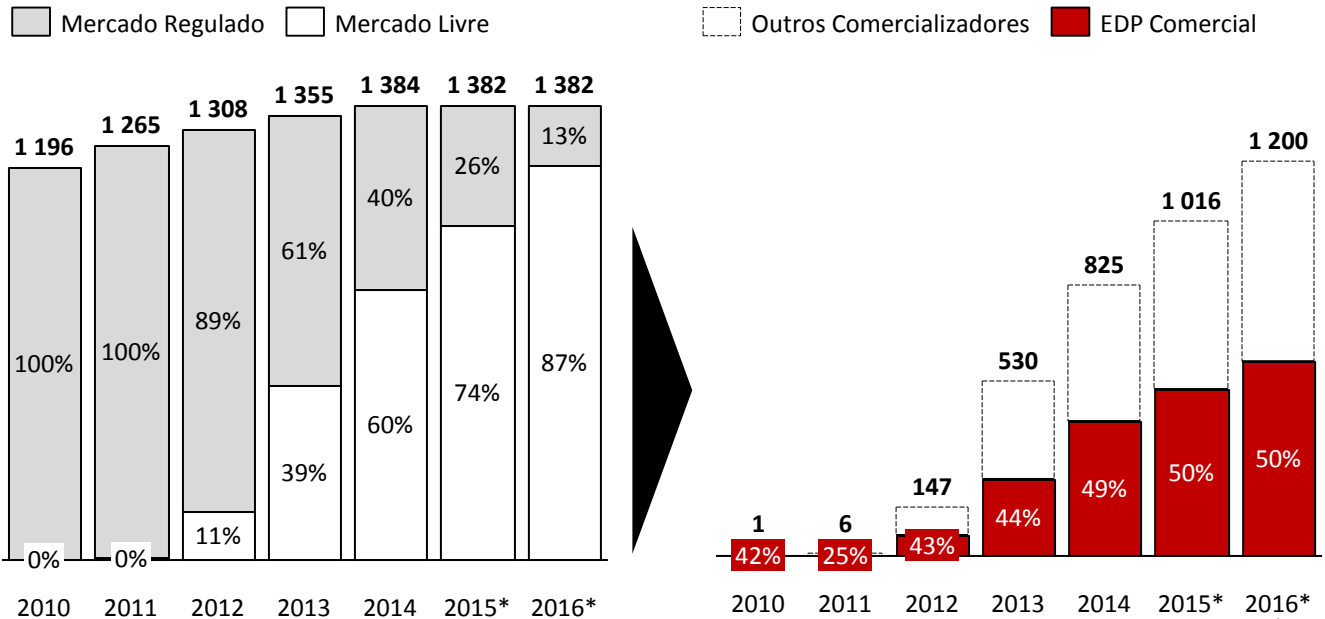


2.2 Gás Natural

Também o processo de liberalização do mercado do gás natural tem acompanhado a tendência de evolução do setor da eletricidade. Embora a última informação disponibilizada pela ERSE reporte ao final de Junho de 2015, estima-se que o número de Clientes de gás natural no mercado livre seja já de quase 90% do total. Tal como na eletricidade, no gás natural a EDP Comercial continua a ser o comercializador preferido pelos Clientes, com uma quota de mercado da ordem dos 50% (600 mil Clientes).

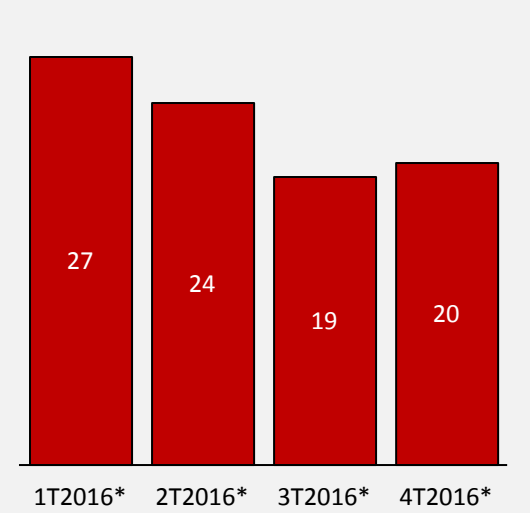
Liberalização do Mercado de Gás Natural

Milhares de Clientes no final do período



Fonte: ERSE - Resumo Informativo Mercado Liberalizado Gás Natural
* Dados e estimativas EDPC, baseados na última informação publicada pela ERSE a esta data (relativa a Jun 2015)

Variação trimestral das carteira de Clientes



3. Satisfação dos Clientes da EDP Comercial

A EDP Comercial continuou a ser reconhecida em 2016, com um conjunto de prémios atribuídos pelos consumidores, nomeadamente pela qualidade do seu atendimento e por ser a empresa que melhor corresponde às expectativas dos Clientes



A EDP Comercial foi novamente considerada a **melhor comercializadora de energia** pelos Clientes com contrato de gás natural e eletricidade em casa. Os resultados são do **estudo ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente**.

Em 2017 a “**Escolha do Consumidor**” atribuiu à EDP, pelo 2º ano consecutivo, a liderança em energia e serviços para uso doméstico. A EDP é **quem melhor corresponde às expectativas** dos consumidores.



Os **serviços Funciona e Energia Solar** foram considerados "Cinco Estrelas" pelo 2º ano consecutivo.

O **site energia.edp.pt** e a área de Cliente **EDP Online** receberam também o Prémio Cinco Estrelas pela primeira vez em 2017.

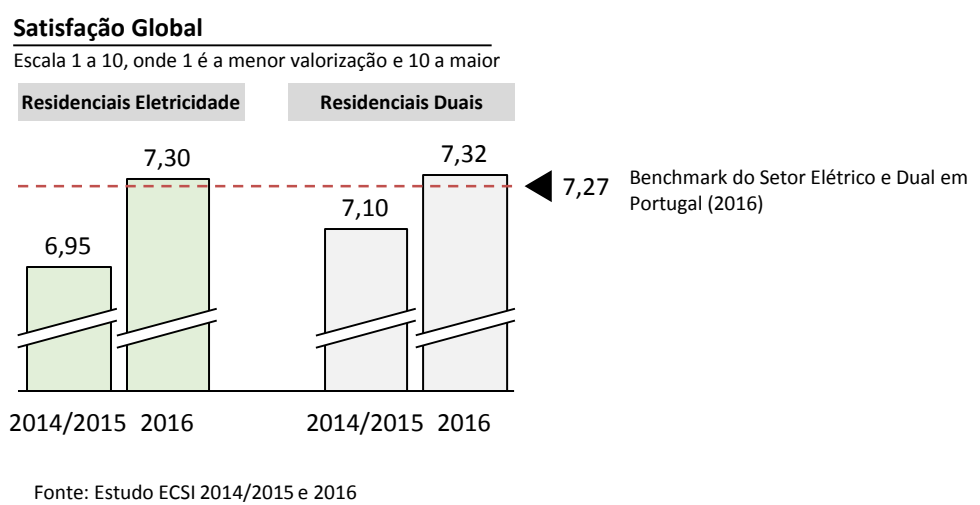
Fomos distinguidos pelo serviço de atendimento ao Cliente no canal telefónico, na categoria “Outbound” dos **APCC Best Awards**, conquistando ouro e prata. Este prémio reconhece **boas práticas de atendimento ao Cliente** da EDP com os parceiros Contact e 3C.



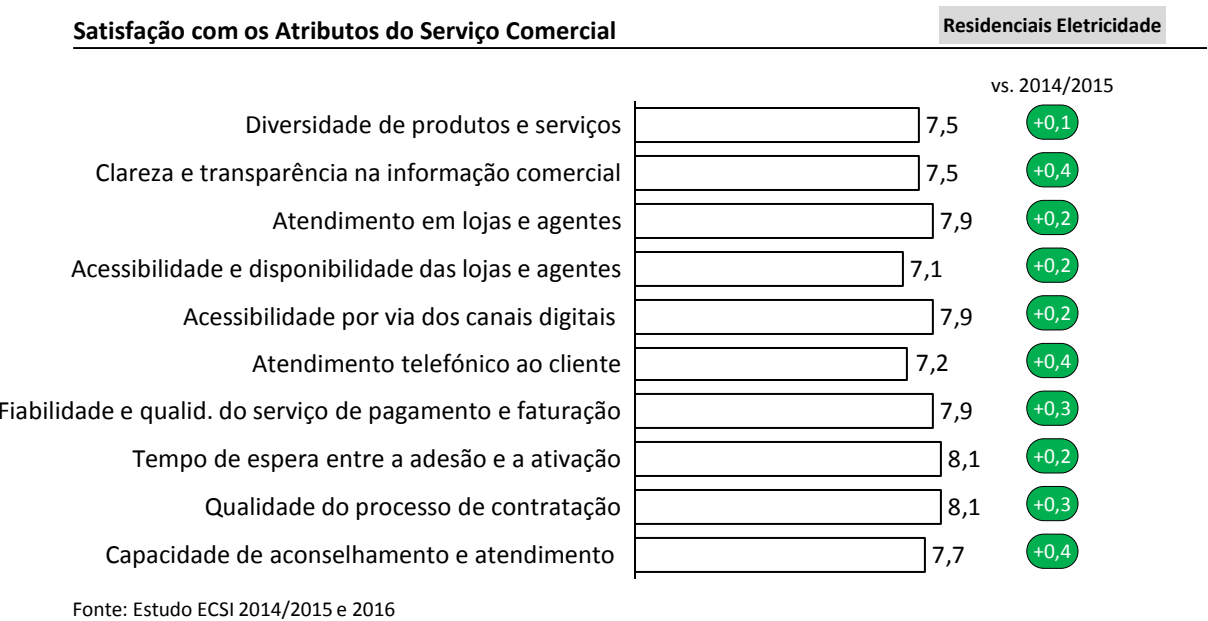
Uma vez mais a EDP foi distinguida como **marca preferida** pelos portugueses. Graças a todos, a EDP é uma **marca global, inovadora e sustentável**: uma Superbrand.



Os estudos de satisfação desenvolvidos pelo ECSI Portugal e pela NOVA IMS (*Information Management School*) revelam uma tendência de melhoria da Satisfação Global dos Clientes da EDP Comercial, com resultados superiores ao benchmark existente para o setor.



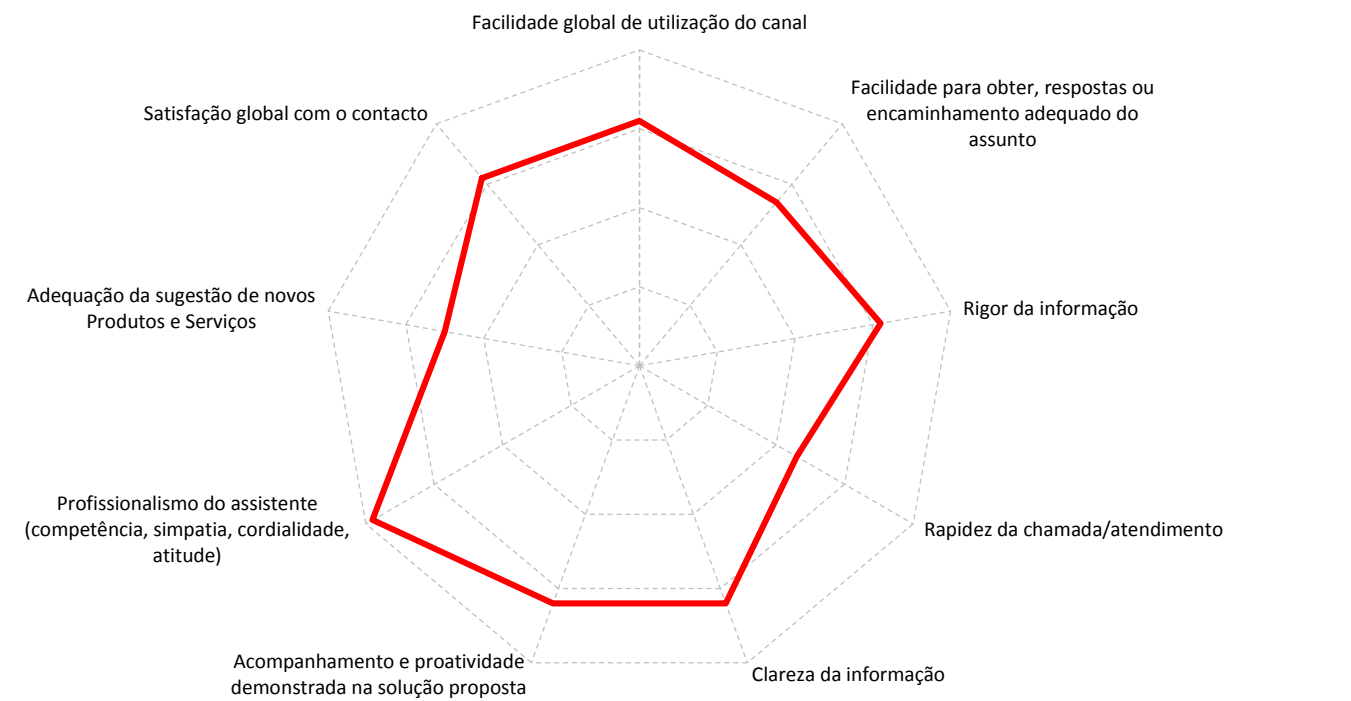
Verificou-se, igualmente, uma evolução positiva dos Atributos do Serviço Comercial da empresa em 2016...



... assim como resultados muito positivos na Satisfação com a Linha de Apoio ao Cliente da EDP Comercial, nas diferentes variáveis avaliadas.

Satisfação com o *Contact Centre* (2016)

Escala 1 a 10, onde 1 é a menor valorização e 10 a maior



Fonte: Estudo Csat com os Canais Clientes Residenciais

O ECSI Portugal - Índice Nacional de Satisfação do Cliente, é um sistema de medida da qualidade dos bens e serviços disponíveis no mercado nacional, por via da satisfação do Cliente. Amostragem probabilística, baseada na geração aleatória de contactos (recolha CATI – entrevistas por rede móvel e fixa) a Clientes com antiguidade superior a 6 meses e com idade superior a 18 anos (no setor de energia). Contempla ainda uma amostra longitudinal de aproximadamente 50%. São realizadas cerca de 250 entrevistas a Clientes de cada empresa. A margem de erro absoluta, por empresa, é, de um modo geral, 0,22 para um nível de confiança de 95%. A escala utilizada é de 1 a 10. Estudo realizado pela APQ, IPQ e a Universidade NOVA IMS Information Management School (ex-ISEGI).





4. Qualidade de Serviço Comercial

Os Regulamentos da Qualidade de Serviço do setor elétrico e do setor do gás natural determinam que os comercializadores de energia devem monitorizar e reportar trimestralmente à ERSE um conjunto de indicadores que permitam avaliar a qualidade do serviço comercial prestado aos seus Clientes.

Estes indicadores medem, entre outros, os tempos de espera nos centros de atendimento presencial e no atendimento telefónico e os prazos de resposta a pedidos de informação e a reclamações apresentadas pelos Clientes.

Ao longo de 2016, a EDP Comercial, observou uma melhoria sistemática dos indicadores de qualidade de serviço, sendo de notar:

- a **redução do tempo médio de espera no atendimento presencial**, que reduziu para apenas 7 minutos nos centros de atendimento monitorizados;
- a **redução do número de desistências por parte do Cliente no contacto telefónico comercial**, que diminuiu cerca de 37% face ao período homólogo;
- a **redução do tempo médio de resposta a pedidos de informação** colocados por escrito, que foi inferior a 1 dia útil;
- a **resposta imediata** à esmagadora maioria (99%) dos **pedidos de informação recebidos no canal telefónico**;
- a drástica **redução no número de reclamações**, que foi de quase 50%.

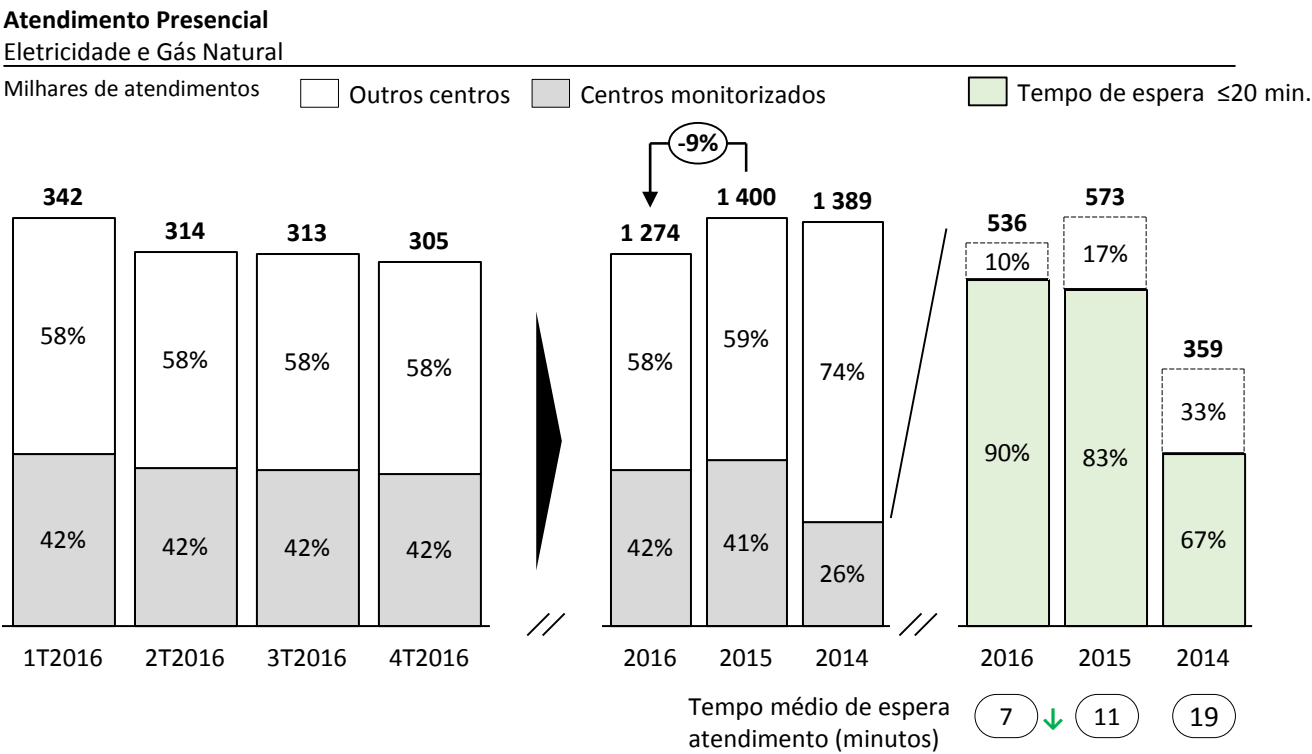


4.1 Atendimento Presencial

De acordo com o estipulado nos Regulamentos de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural em vigor, foram monitorizados em 2016 pela EDP Comercial 11 dos 41 centros de atendimento presencial, que foram responsáveis por 42% dos cerca de 1,3 milhões de atendimentos realizados em 2016.

O desempenho do atendimento presencial é avaliado através de um indicador geral, que resulta da comparação do número de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos, com o número total de atendimentos realizados.

Em 2016, 90% dos atendimentos realizados nos centros monitorizados tiveram tempos de espera inferiores ou iguais a 20 minutos, sendo de registar a redução significativa do tempo médio de espera no atendimento em 2016 (em média de 7 minutos) face ao valor apurado no ano anterior (em média de 11 minutos).



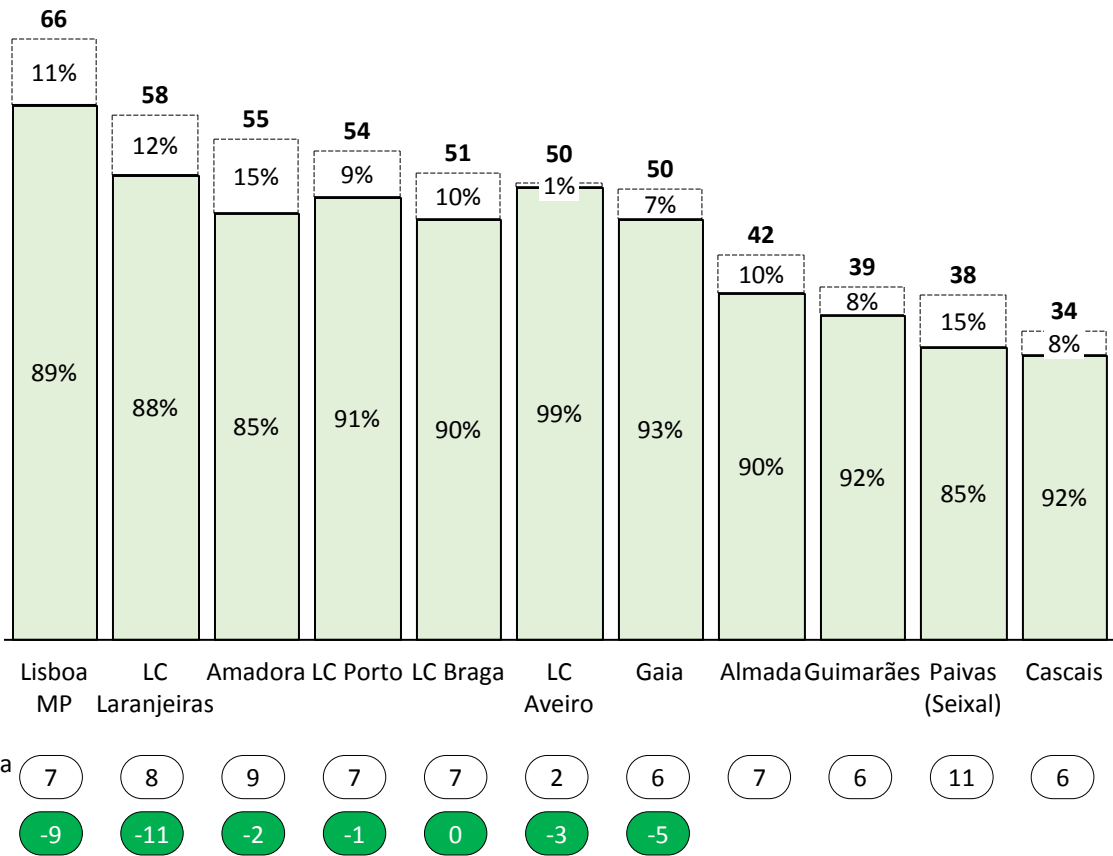
Esta melhoria verificou-se em todos os centros de atendimento monitorizados em 2016, sendo de notar as melhorias consideráveis nos tempos de espera na Loja do Cidadão das Laranjeiras e na Loja do Marquês de Pombal, em Lisboa. É também importante destacar o desempenho da Loja do Cidadão de Aveiro, cujo o tempo médio de espera em 2016 foi de apenas 2 minutos.

Atendimento Presencial nos principais centros em 2016

Eletricidade e Gás Natural

Milhares de atendimentos

Tempo de Espera >20 min Tempo de Espera ≤20 min



Tempo médio de espera atendimento (minutos) vs. 2015*

* Nem todos os Centros de atendimento monitorizados em 2016 o haviam sido em 2015



4.2 Atendimento Telefónico Comercial

Em 2016 foram efetuados cerca de 5 milhões de contactos através da linha de atendimento telefónico (808 53 53 53) da EDP Comercial, através da qual os Clientes podem entrar em contacto com a empresa para endereçar as suas questões sobre temas comerciais.

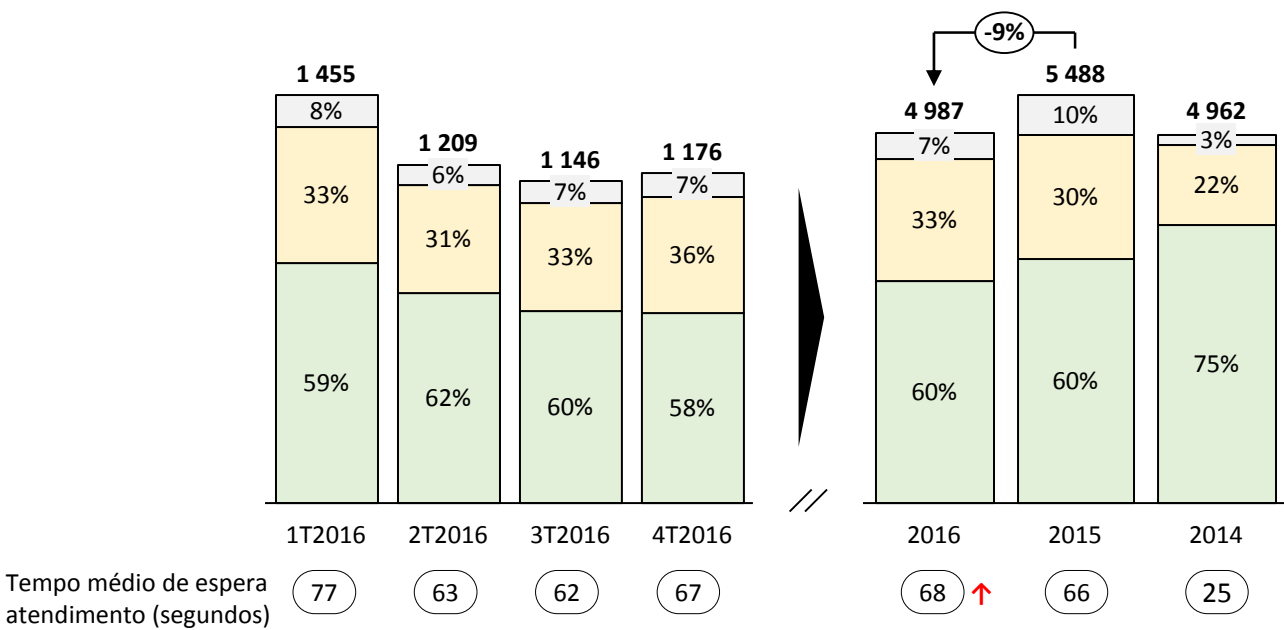
O desempenho do atendimento telefónico comercial é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera. Este indicador relaciona o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos, com o número total de chamadas, não sendo consideradas as desistências com tempos de espera inferiores a 60 segundos.

Em 2016, este indicador manteve-se estável face a 2015, com 60% dos atendimentos a serem realizados até 60 segundos.

Atendimento Telefónico de âmbito Comercial

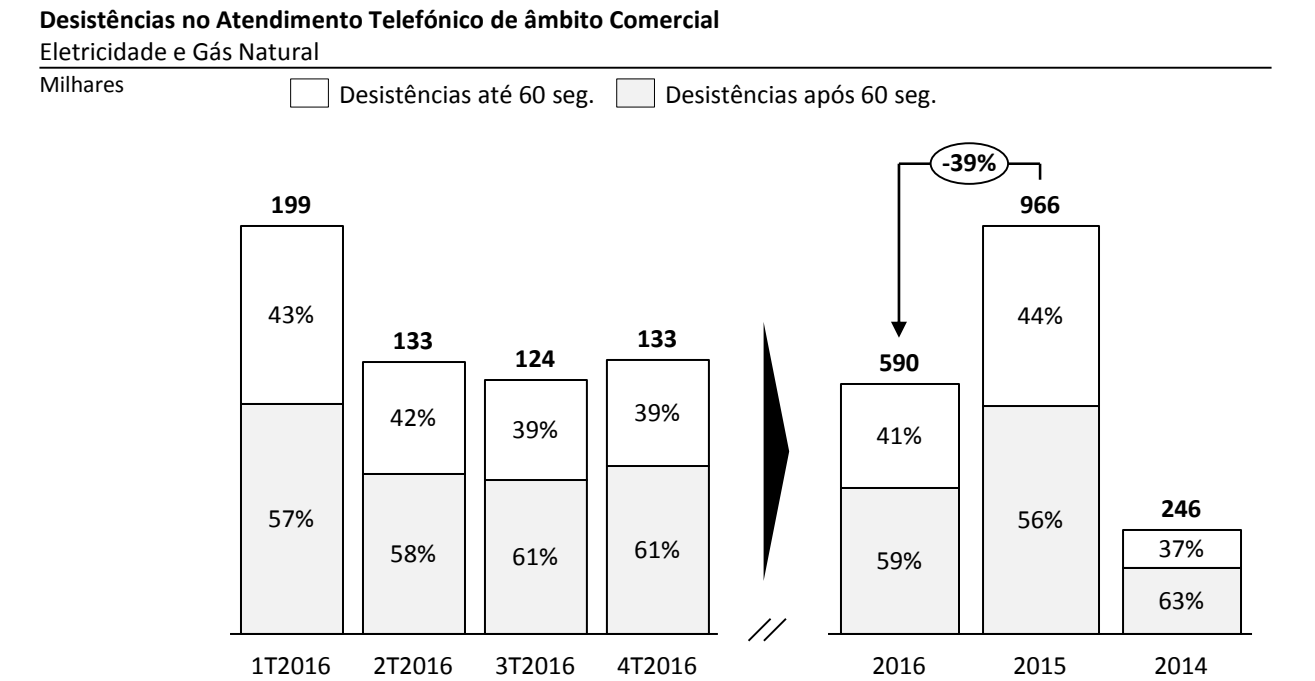
Eletricidade e Gás Natural

Milhares de atendimentos Desistências após 60 seg. Atendimento após 60 seg. Atendimento até 60 seg.



No que respeita às desistências ocorridas no atendimento telefónico de âmbito comercial, registou-se no ano de 2016 uma redução considerável de 39%.

Estes resultados refletem o investimento continuado da EDP Comercial na eficiência operacional e na excelência comercial, com uma aposta clara na melhoria da experiência do Cliente.



Conforme estabelecido no Decreto-Lei 134/2009, de 2 do Junho, relativo ao regime jurídico dos centros telefónicos de relacionamento (call centres), não sendo possível o atendimento até 60 segundos, o Cliente poderá deixar o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, para contacto posterior pela empresa (vulgo callback), o qual não deverá ocorrer num prazo superior a 2 dias úteis.

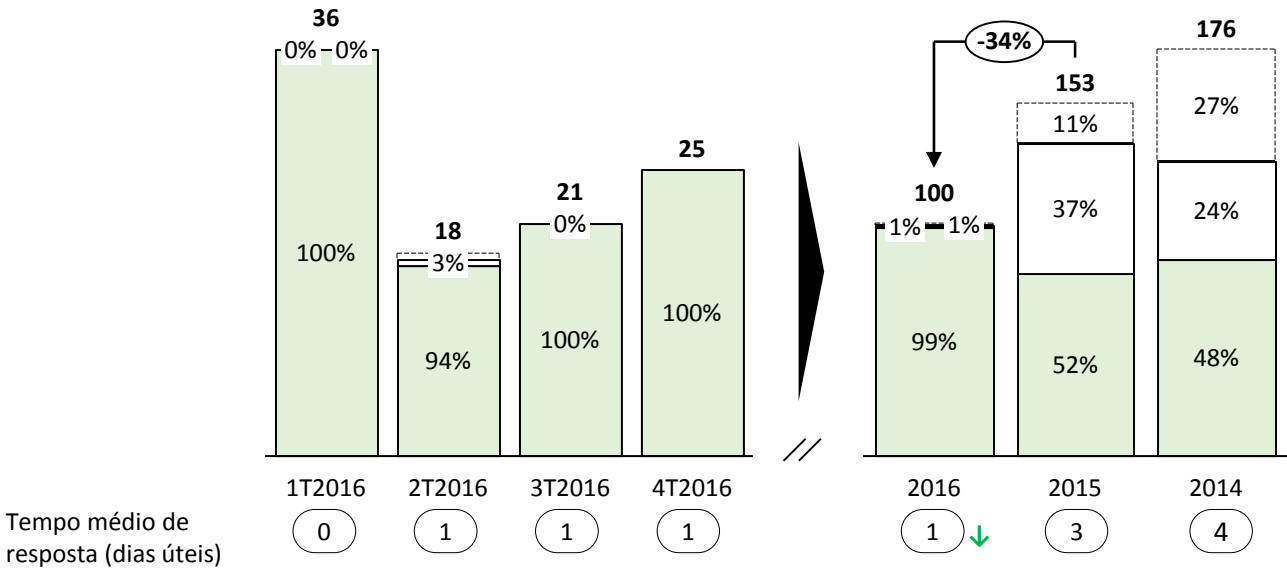
Em 2016, este prazo máximo de 2 dias fixado na legislação foi amplamente cumprido, tendo o tempo médio de resposta global sido de apenas 1 dia útil. Verificou-se igualmente uma redução de 34% do número de situações que exigiram callback.

Situações de Contacto posterior quando não foi possível o atendimento até 60 segundos (DL 134/2009)

Eletricidade e Gás Natural

Milhares

□ Contactos após 2 dias úteis ■ Contactos até 2 dias úteis

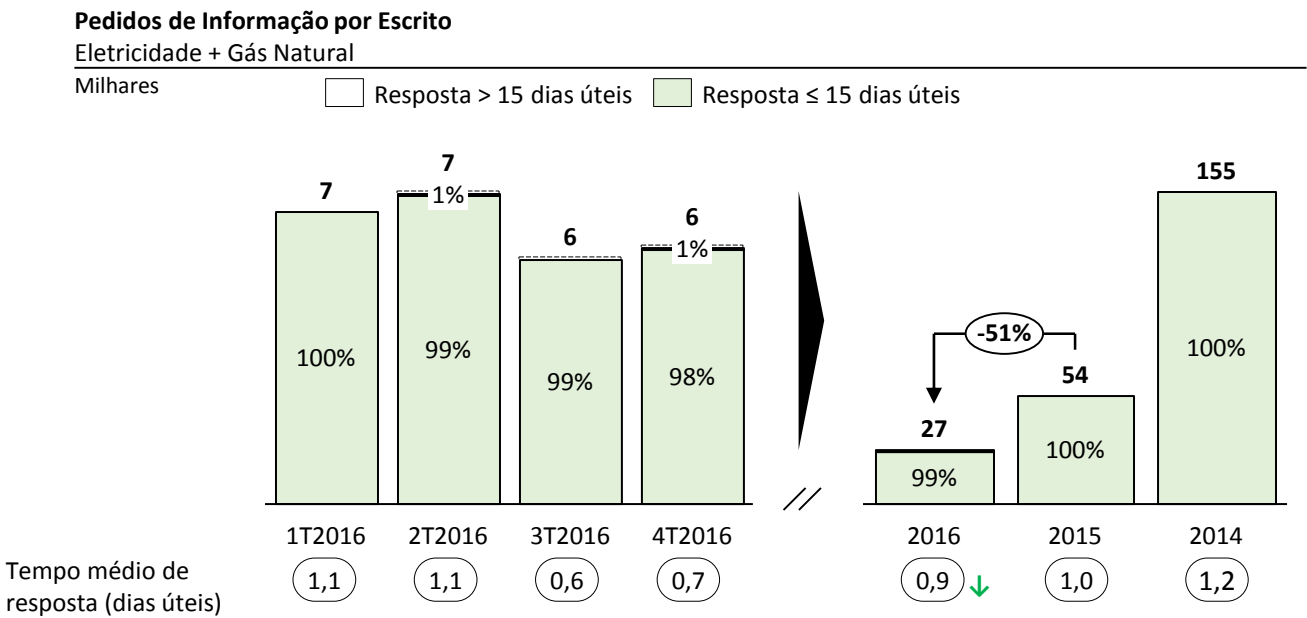


4.3 Pedidos de Informação

Pedidos apresentados por Escrito

O desempenho dos comercializadores na resposta a Pedidos de Informação por Escrito é avaliado através de um indicador geral que resulta da comparação do número de pedidos de informação apresentados por escrito, que foram respondidos até 15 dias úteis, com o número total de pedidos de informação recebidos.

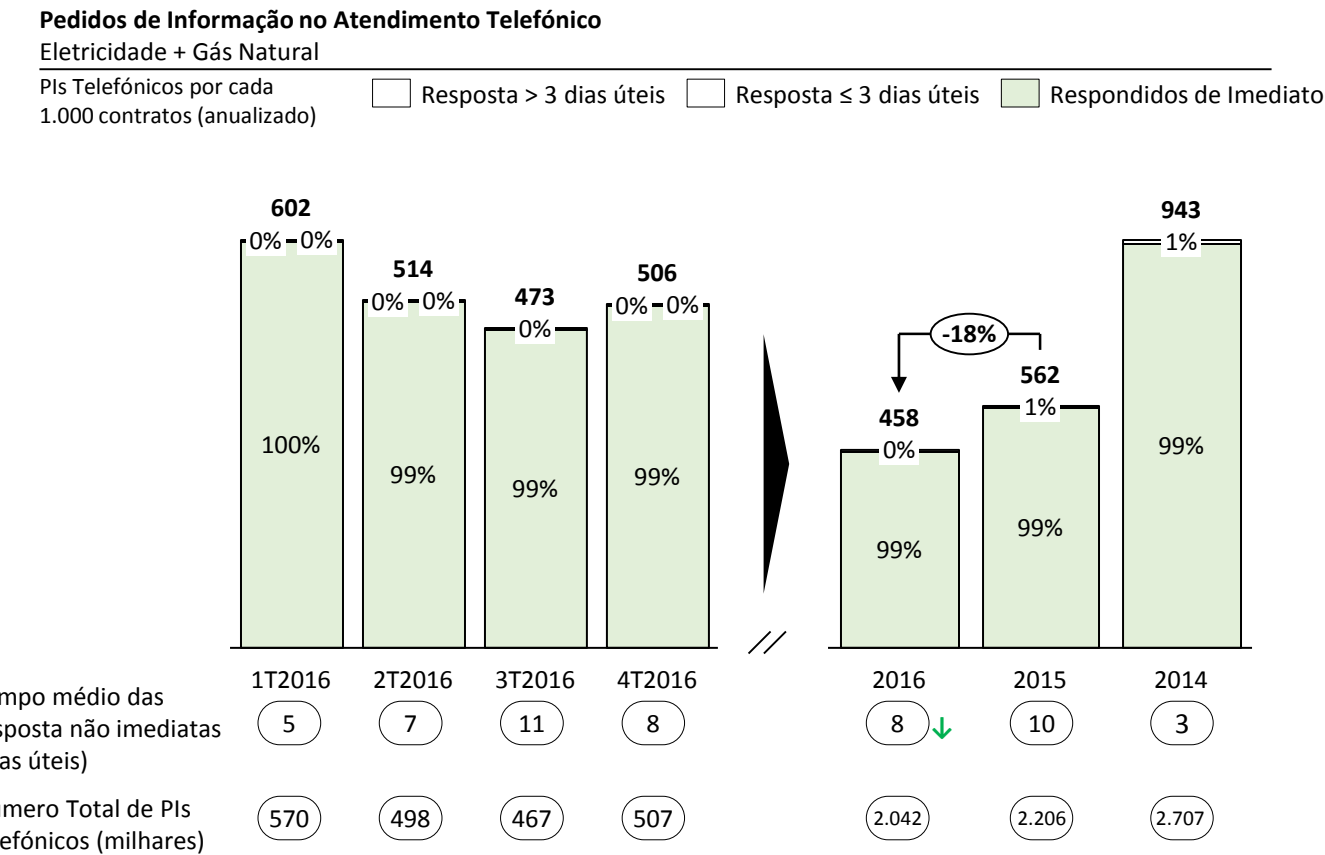
Em 2016, a EDP Comercial continuou a ultrapassar o padrão estabelecido pela ERSE para este indicador (90%), tendo respondido à quase totalidade dos 27 mil Pedidos de Informação em média em menos de 1 dia útil.



Pedidos apresentados no Atendimento Telefónico

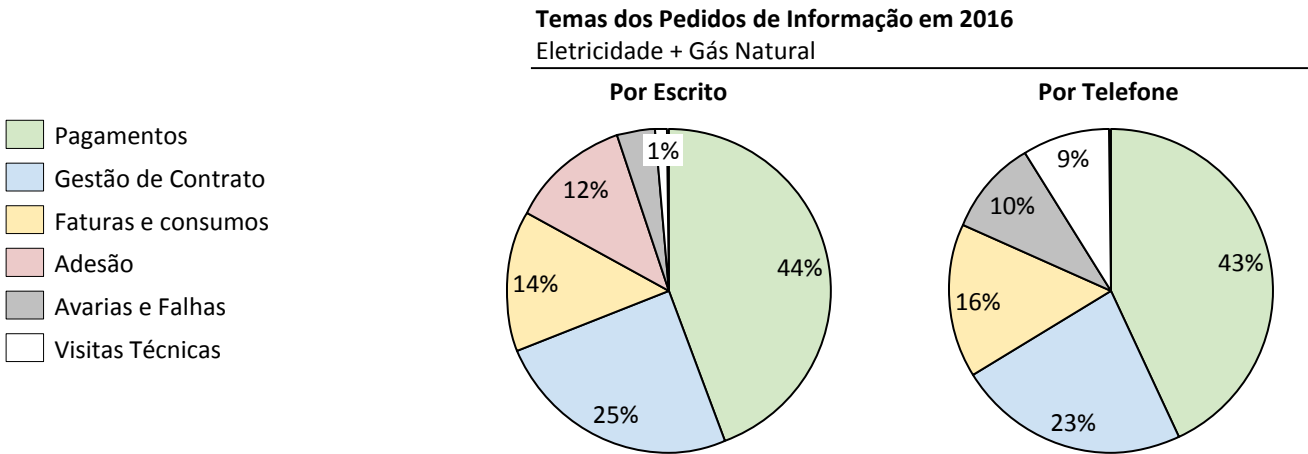
Conforme estabelecido no Decreto-Lei 134/2009, de 2 do Junho, relativo ao regime jurídico dos centros telefónicos de relacionamento (call centres), os pedidos de informação apresentados por telefone que não tenham resposta imediata deverão ser respondidos num prazo de 3 dias úteis.

Em 2016, a EDP Comercial respondeu de forma imediata praticamente à totalidade dos mais de 2 milhões de Pedidos de Informação colocados telefonicamente (equivalente a 523 Pedidos de Informação por cada 1.000 contratos). Não obstante, para uma minoria de situações, não foi possível apresentar resposta no prazo estabelecido na legislação, tendo o prazo resposta nestes casos melhorado face a 2015 (reduziu de 10 para 8 dias úteis, em média).



Principais temas dos Pedidos de Informação

Os temas que foram objeto de Pedidos de Informação no ano de 2016 não diferiram grandemente face aos anos anteriores, sendo identificados abaixo os principais temas que foram objeto de Pedidos de Informação apresentados por Escrito (98% do respetivo total) e de Pedidos de Informação apresentados Telefonicamente (90% do respetivo total).



4.5 Reclamações

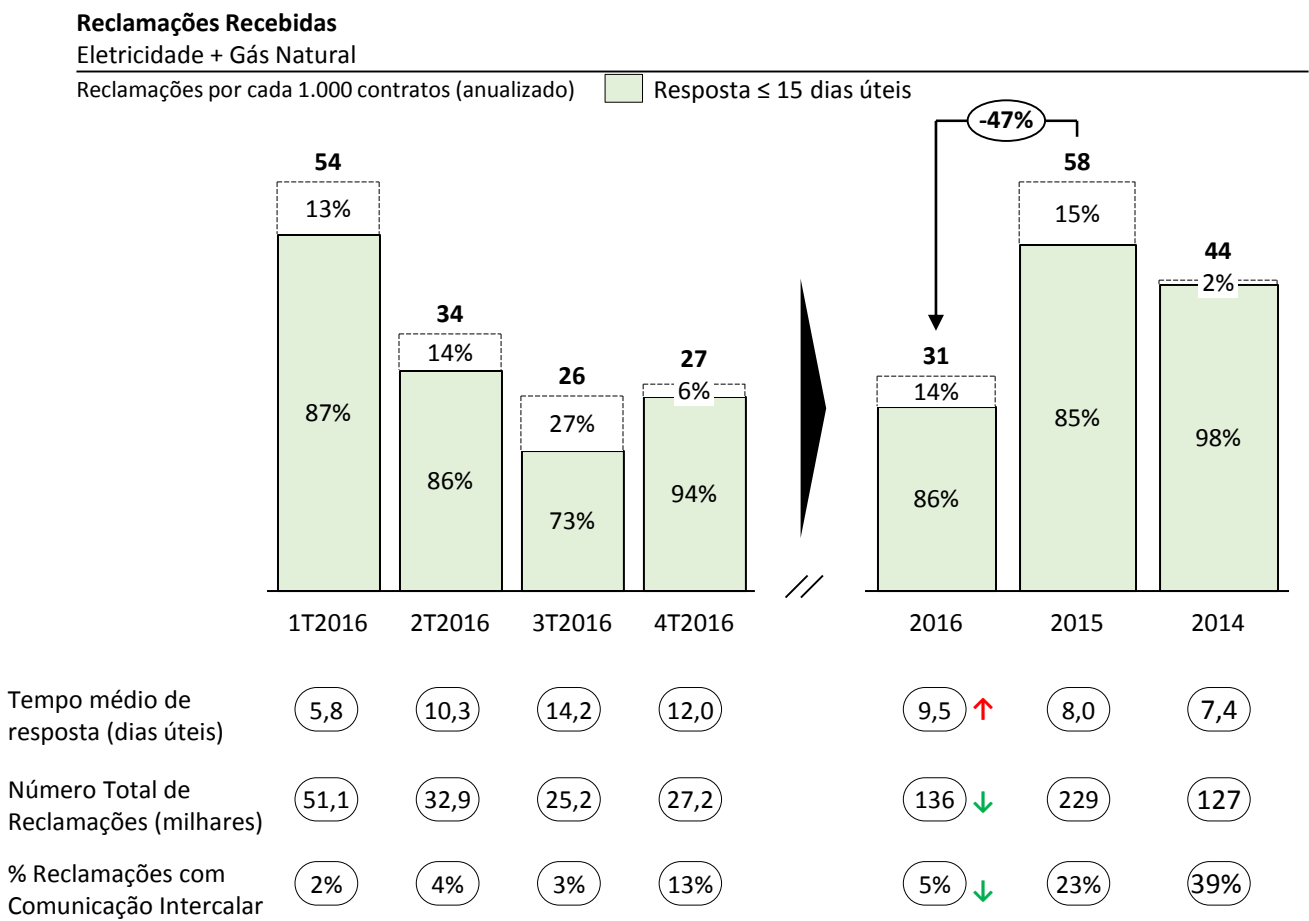
O desempenho dos comercializadores na resposta a Reclamações é avaliado através de um indicador individual, com base no prazo de resposta que têm contratualmente estabelecido com o Cliente, sendo este de 15 dias úteis no caso da EDP Comercial.

Caso não seja possível cumprir este prazo, o comercializador deverá enviar ao Cliente reclamante uma comunicação intercalar, referindo as diligências que estão a ser efetuadas para que lhe seja dada resposta, os motivos para que não tenha sido possível cumprir o prazo estabelecido, assim como o prazo expectável de resposta.



Em 2016, o número de reclamações recebidas pela EDP Comercial reduziu consideravelmente (quase 50%) face ao período homólogo, para apenas 31 reclamações por cada mil contratos.

Das 136 mil reclamações recebidas, 86% foram respondidas num prazo inferior ou igual aos 15 dias úteis estabelecidos contratualmente e apenas para 5% foi necessário efetuar uma comunicação intercalar.

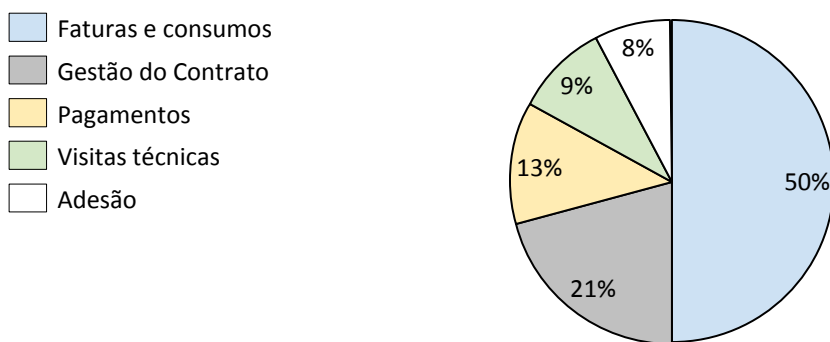


Principais temas das Reclamações

Os temas que foram objeto de Reclamação no ano de 2016 não diferiram significativamente face ao ano anterior, sendo identificados abaixo os principais temas que foram objeto de Reclamação (89% do total das Reclamações apresentadas pelos Clientes).

Temas das Reclamações - 2016

Eletricidade + Gás Natural



4.6 Clientes de Eletricidade com Necessidades Especiais

Os Regulamentos de Qualidade preveem a existência de Clientes com os quais os comercializadores devem adotar medidas adequadas às suas especificidades e limitações, tendo em vista garantir o direito à informação e a um relacionamento comercial de qualidade.

No âmbito destes regulamentos, são considerados como Clientes com necessidades especiais as seguintes tipificações:

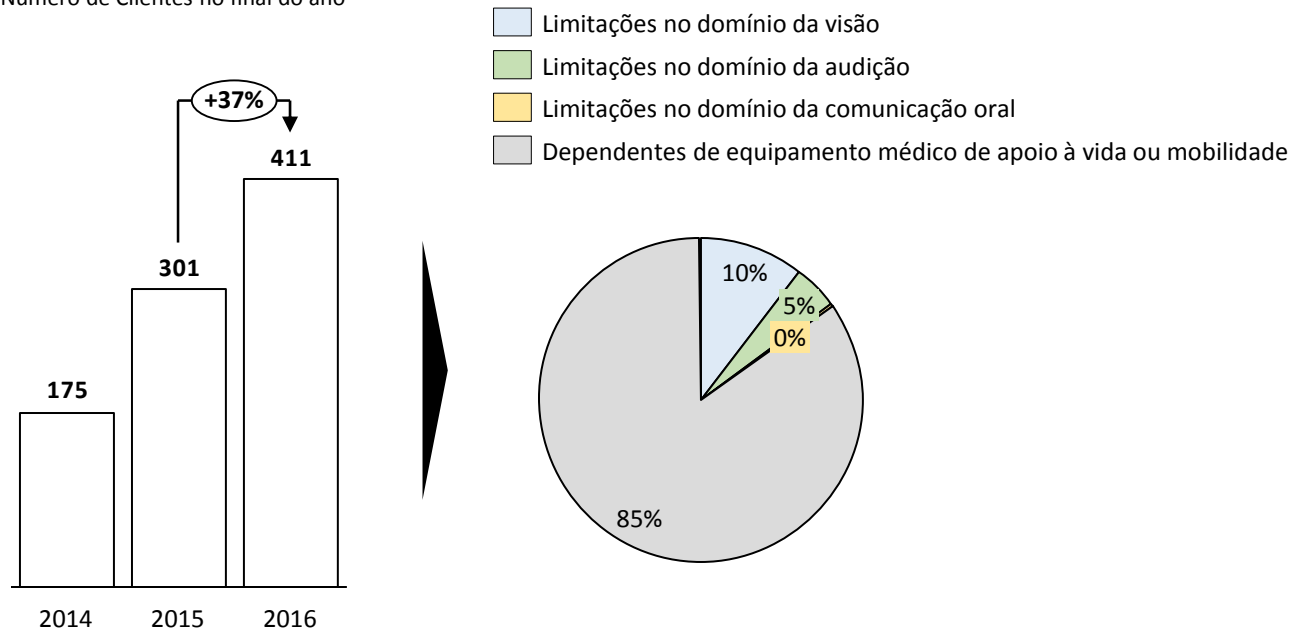
- Clientes com limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão);
- Clientes com limitações no domínio da audição (surdez total ou hipoacusia);
- Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;
- Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica ou que coabitem com pessoas nestas condições;
- Clientes com limitações no domínio do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou Clientes que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.



Em 2016 registou-se um aumento significativo (+37%) do número de Clientes com necessidades especiais fornecidos pela EDP Comercial, mantendo-se a distribuição da tipificação que já existia em 2015.

Clientes de Eletricidade com Necessidades Especiais

Número de Clientes no final do ano



4.3. Comunicação Telefónica de Leituras

A disponibilização de uma linha de atendimento telefónico para comunicação de leituras é obrigatória para os Operadores de Redes de Distribuição, sendo facultativa para os comercializadores.

A EDP Comercial passou a disponibilizar, no final de 2015, uma linha telefónica gratuita dedicada à comunicação das suas leituras aos seus Clientes.



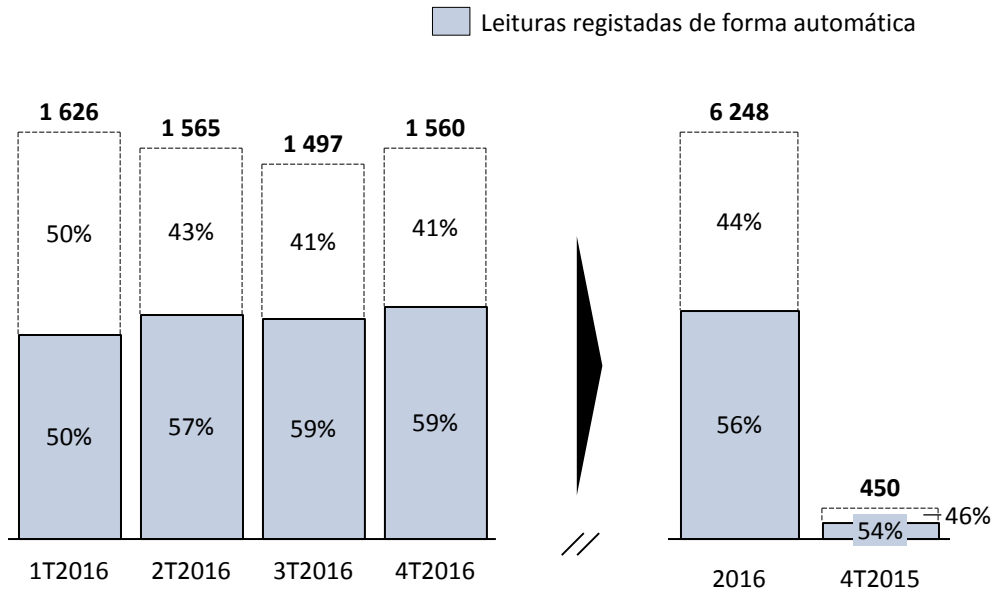
Em 2016 foram recebidas mais de 6 milhões comunicações de leituras, das quais 56% foram registadas de forma automática, através de um sistema de IVR (interactive voice response).

Uma vez que esta linha telefónica apenas foi disponibilizada no final de 2015, a variação anual verificada no número de chamadas não é representativa, no entanto permite identificar melhorias na eficácia do registo de leituras de forma automática (56% em 2016 face a 54% em 2015).

Comunicações de leituras

Eletricidade + Gás Natural

Milhares



4.7 Outros Indicadores

Para além dos já apresentados, o Regulamento da Qualidade de Serviço determina a monitorização de um conjunto de outros indicadores, diretamente relacionados com atividades desenvolvidas pelos Operadores de Rede de Distribuição e pelos Operadores Logísticos de Mudança de Comercializador.

São de referir os indicadores relativos a ativações de fornecimento na carteira do comercializador, a interrupção e restabelecimento de fornecimento, as visitas combinadas e as mudanças de comercializador.

	1T2016	2T2016	3T2016	4T2016
Ativação de fornecimento (Eletricidade)				
Número de solicitações de ativação do fornecimento em BT recebidas pelo CUR ou comercializador no trimestre, na sequência da celebração de contrato de fornecimento	64.384	69.272	72.256	61.894
Número de solicitações de ativação do fornecimento em BT recebidas pelo CUR ou comercializador no trimestre, na sequência da celebração de contrato de fornecimento, e que foram realizadas	55.077	58.396	60.572	51.774
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (Eletricidade e Gás Natural)				
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	46.321	43.850	43.332	36.113
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	53.878	52.228	57.915	49.431
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados	10.435	6.520	7.493	6.312
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	1.355	1.407	1.532	1.253
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento dos prazos de restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	309	251	208	261
Visitas Combinadas (Eletricidade)				
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	430	280	351	427
Número de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	91	86	85	112
Mudanças de comercializador (Eletricidade)				
Número de mudanças de comercializador sem data preferencial, no trimestre	124.499	113.431	99.283	101.601
Número de mudanças de comercializador com data preferencial, no trimestre	1.157	242	42	73





5. Experiência do Cliente

A forte aposta da EDP Comercial na melhoria da Experiência do Cliente, tem permitido atingir resultados positivos em vários indicadores de qualidade de serviço, tendo sido também reconhecida através de vários prémios.

A EDP Comercial tem investido sistematicamente no desenvolvimento dos seus sistemas comerciais, canais de atendimento e na criação de ofertas inovadoras, que promovam a qualidade do serviço prestado.

Neste domínio, são de notar, o lançamento da Fatura Clara (mais simples, clara, atrativa e pedagógica), o alargamento dos serviços incluídos no Funciona e o desenvolvimento do conceito Casa Inteligente EDP, que oferece soluções energéticas inovadoras, eficientes e que permitem ao Cliente consumir de forma mais inteligente.



5.1 Fatura Clara

Os Clientes da EDP Comercial passaram a dispor, desde out.2016, de uma fatura mais simples e clara, que teve desde logo níveis de aceitação muito bons, com os Clientes a destacar o aspeto visual, a clareza e simplicidade da mesma.



Com um design inovador, a nova fatura apresenta de forma destacada os principais valores referentes à eletricidade, gás natural, serviços e impostos, datas limites de pagamento e datas preferenciais para comunicação de leituras.

É mantida toda a informação obrigatória prevista na regulação, bem como informação pedagógica sobre eficiência energética e poupança.

A EDP Comercial disponibiliza também faturas em inglês e em braille para Clientes que o solicitem.



5.2 Funciona

O serviço Funciona, disponibilizado pela EDP Comercial, é um serviço que associa a Assistência Técnica, aos Serviços Urgentes e a Segurança das instalações de gás e eletricidade.



assistência técnica

poupe até 600€ por ano em
reparações de eletrodomésticos

A Assistência Técnica prestada permite poupanças consideráveis em reparações de instalações (gás e eletricidade) e equipamentos (eletrodomésticos).

O serviço Funciona dispõe também de Serviços Urgentes, que funcionam 24h por dia, 365 dias por ano, para urgências que exijam intervenção imediata, como canalizações, vidros partidos, fechaduras e instalações de eletricidade e gás natural.



serviços urgentes

assistência técnica 24/7 para
urgências de intervenção imediata



segurança gás e
elétrica

25 testes na revisão anual da
instalação de gás e eletricidade

Para a Segurança das instalações de gás e eletricidade, são realizados vários testes e verificações, que permitem identificar eventuais anomalias. Estas verificações podem ser substituídas, a pedido do Cliente, pela Certificação da Instalação de Gás.

Adicionalmente o serviço Funciona pode incluir a manutenção anual e assistência técnica da Caldeira de Gás e aquecimento central, e/ou do ar condicionado. Estes serviços consistem na realização de testes, de modo a verificar o estados dos equipamentos, proporcionando maior segurança, correto funcionamento, eficiência e a limpeza dos mesmos. Em caso de avaria, está incluído no plafone a sua reparação.



conforto na
climatização

manutenção anual da caldeira a gás
e do ar condicionado



5.3 Casa Inteligente EDP

A Casa Inteligente EDP é composta por serviços inovadores, que estão a alterar a forma como os Clientes produzem, consomem e usam a sua energia.



Através da integração de sistemas de energia solar, baterias, mobilidade elétrica e o EDP re:dy, é possível transformar uma casa numa Casa Inteligente EDP.

O sistema de energia solar em autoconsumo permite a produção e consumo instantâneo da energia produzida, reduzindo o consumo através da rede elétrica.

As soluções de energia solar EDP também podem incluir baterias de lítio, com a mais avançada tecnologia ao nível do armazenamento de energia, que permitem responder ao problema de desfasamento entre as horas de produção e de consumo. Assim é possível armazenar o excesso de produção durante o dia para consumir à noite.

Com a integração de um sistema EDP re:dy, é possível monitorizar a produção de energia solar, conhecer os consumos totais e de alguns equipamentos em particular.

O EDP re:dy também permite saber os consumos associados ao carregamento do seu veículo elétrico, e assim perceber quanto poupa com a mobilidade elétrica.

A EDP também disponibiliza um conjunto de planos completos de mobilidade elétrica, que garantem vantagens económicas e ambientais aos seus Clientes.



Cinco Estrelas para o serviço Energia Solar



Menção honrosa nos Green Project Awards



European Utility Industry Awards 2016



Inovação digital com impacto na sociedade



