

RELATÓRIO PÚBLICO

Visita inspetiva

Atendimento presencial da EDP Comercial no Porto

dezembro 2023

ÍNDICE GERAL

SÍNTESE	1
1 INTRODUÇÃO	3
2 VISITA INSPETIVA	5
2.1 Descrição geral.....	5
2.2 Livro de reclamações	8
2.3 Verificação do registo do número de atendimentos e tempos de espera	12
2.4 Procedimentos internos	14
2.5 Observação de atendimentos.....	14
3 CONCLUSÕES	17

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Folhetos informativos.....	6
Figura 2 – Aspeto exterior da loja	7
Figura 3 – Aspeto interior da loja	7
Figura 4 – Sistema de senhas de atendimento	7
Figura 5 – Dísticos dos Livros de Reclamações	9
Figura 6 – Capa e contracapa com identificação do Livro de Reclamações.....	10
Figura 7 – Dispensadora de senhas de atendimento.....	13

SÍNTESE

A ERSE realizou, no dia 27 de junho de 2023, uma visita inspetiva ao centro de atendimento presencial da EDP Comercial, na loja sita na Avenida da Boavista n.º 702, na cidade do Porto.

A ação de fiscalização foi concretizada ao abrigo do disposto nos Estatutos da ERSE, em conjugação com a demais legislação e regulamentação aplicáveis.

Esta ação encontra-se prevista no plano anual de ações de inspeção da ERSE aprovado para o ano de 2023.

A visita inspetiva teve como objetivo principal a verificação do cumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial prestado, decorrentes do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) e do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aplicáveis aos setores elétrico e de gás natural, bem como do regime jurídico do Livro de Reclamações.

Os representantes da EDP Comercial e todos os colaboradores presentes na loja prestaram toda a colaboração solicitada, tendo facilitado a atuação da ERSE.

A loja presta todos os serviços associados ao fornecimento de eletricidade e de gás natural, bem como outros serviços relativos a mobilidade elétrica, venda de painéis solares e serviços adicionais diversos.

À entrada da loja encontra-se afixada informação relativa à existência de dois Livros de Reclamações, ambos da EDP Comercial, mas com a identificação de entidades competentes diferentes: a ERSE para os serviços energéticos propriamente ditos e a ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, para os chamados serviços adicionais, segundo informação recolhida no próprio local.

As conclusões desta visita inspetiva não são extrapoláveis para outras situações ou outros atendimentos presenciais, circunscrevendo-se à ação realizada.

Conforme previsto no Código do Procedimento Administrativo, o relatório foi sujeito a audiência prévia da empresa objeto de fiscalização.

1 INTRODUÇÃO

As competências inspetivas da ERSE decorrem, desde logo, dos seus próprios Estatutos¹, da Lei-Quadro das Entidades Reguladoras², e ainda da legislação e da regulamentação setoriais aplicáveis aos destinatários da atuação da ERSE.

O plano de ações de fiscalização da ERSE, aprovado para 2023, prevê esta visita inspetiva.

Para além de verificar o cumprimento legal e regulamentar, e como tal contribuir para a melhoria do serviço prestado aos utilizadores dos centros de atendimento presencial, as visitas inspetivas permitem ainda recolher uma importante experiência para futuras melhorias na regulamentação que compete à ERSE. O atendimento presencial é dos meios de contacto com os clientes que, quando disponibilizado pelos comercializadores, deve observar um conjunto de regras previstas no RQS³. Através deste meio de atendimento são habitualmente assegurados todos os serviços associados ao fornecimento de energia e outros (ex. contratação, pagamento, apresentação de reclamações, etc.).

O presente relatório é composto por um primeiro capítulo dedicado à descrição da visita inspetiva e das evidências encontradas, encontrando-se o capítulo organizado de acordo com os aspetos verificados (livro de reclamações, registo de atendimentos, procedimentos de atendimento e atendimentos observados). O capítulo final sumariza as principais conclusões e recomendações.

¹ Artigos 13.º e 14.º do anexo ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na sua redação atual.

² Artigos 40.º e 42.º da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, na sua redação atual

³ Artigo 48.º e seguintes do RQS.

2 VISITA INSPETIVA

2.1 DESCRIÇÃO GERAL

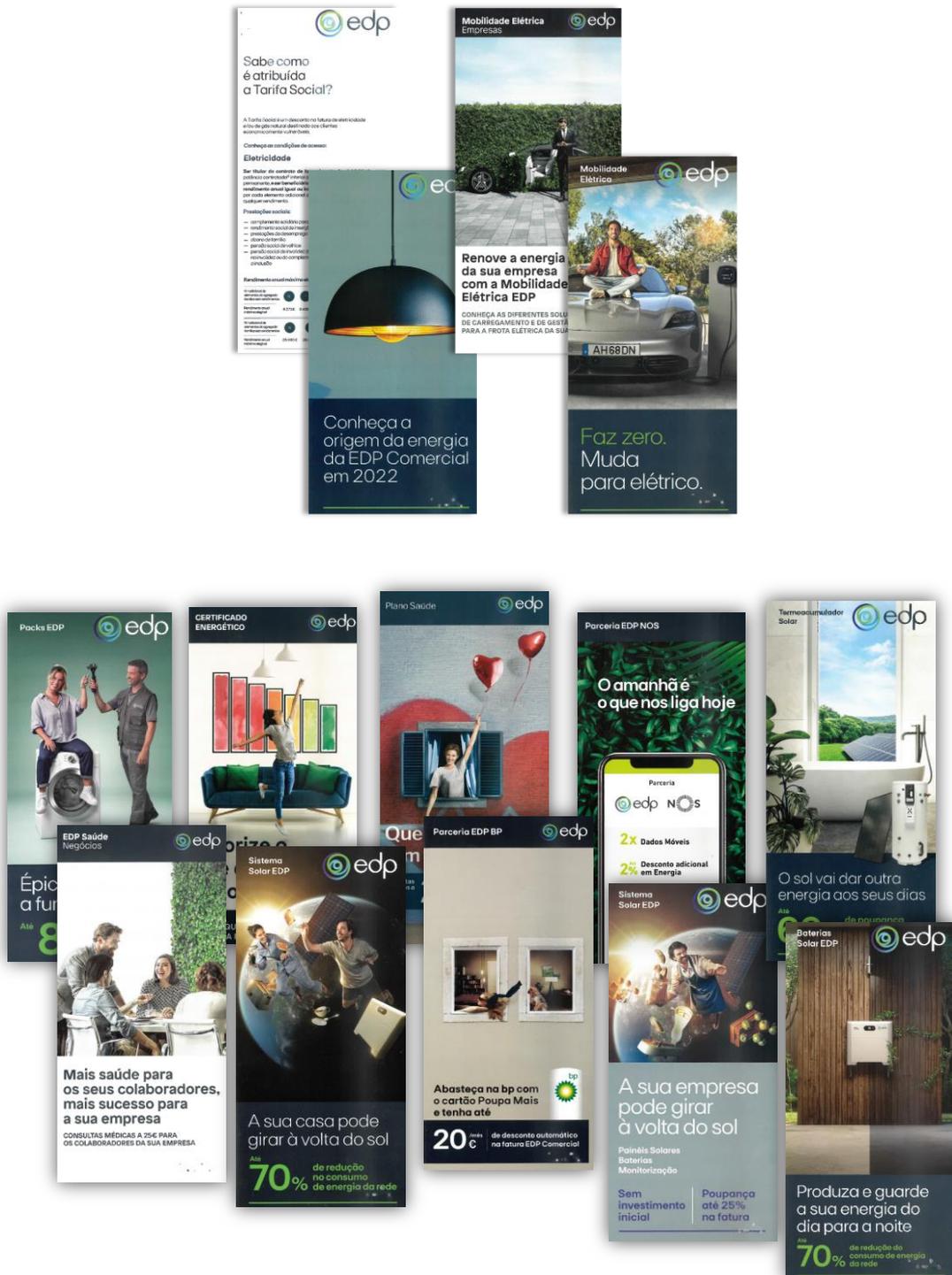
A ERSE realizou a visita inspetiva à loja da EDP Comercial sita na Avenida da Boavista n.º 702, na cidade do Porto, no dia 27 de junho de 2023. A equipa da ERSE entrou na loja às 09h20, apresentou-se e explicou o objetivo da sua visita.

Todos os colaboradores apresentavam a respetiva identificação ao peito, ao serviço da EDP Comercial. A responsável de loja e os restantes colaboradores disponibilizaram-se para prestar todos os esclarecimentos que fossem necessários.

À entrada da loja, o cliente é recebido previamente por uma colaboradora que o orienta na seleção da senha pretendida em função do assunto apresentado. Neste primeiro contacto, são igualmente colocadas algumas questões aos clientes sobre a aquisição de painéis solares, perscrutando um eventual interesse neste assunto.

A equipa da ERSE inspecionou o cumprimento das obrigações decorrentes do regime jurídico do Livro de Reclamações (LR), o registo do número e os tempos de espera do atendimento presencial, bem como os procedimentos utilizados. Neste âmbito, foram sendo colocadas questões aos colaboradores da EDP Comercial, recebendo prontamente as respostas pretendidas. A equipa observou ainda alguns atendimentos presenciais, com o consentimento dos colaboradores e dos clientes, e o modo como são registados nos sistemas da EDP Comercial. Foi ainda solicitada e recolhida documentação relativa a procedimentos de atendimento presencial em prática, as condições contratuais gerais em vigor e diversos folhetos informativos disponibilizados ao público na própria loja. Nas imagens seguintes podem-se observar alguns dos folhetos informativos expostos em loja.

Figura 1 – Folhetos informativos



Os clientes que se dirigem à loja inspecionada têm acesso a uma grande variedade de serviços relacionados com o fornecimento de eletricidade e de gás natural (contratação, faturação e pagamento, comunicação

de leituras, reclamações, etc.), mas também com outras ofertas comerciais, associadas diretamente (ex. mobilidade elétrica e autoconsumo) ou não ao setor energético (ex. serviços adicionais nas áreas da saúde, da assistência doméstica, cartões de desconto, entre outros).

As figuras 2 a 4 ilustram diversos aspetos da estrutura física da loja.

Figura 2 – Aspeto exterior da loja

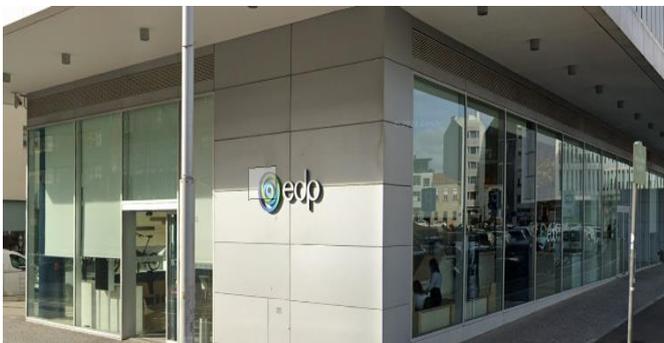


Figura 3 – Aspeto interior da loja



Figura 4 – Sistema de senhas de atendimento



2.2 LIVRO DE RECLAMAÇÕES

A equipa de inspeção verificou o cumprimento dos dispositivos legais relativos ao Livro de Reclamações [Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro] nomeadamente:

- Afixação da informação relativa à existência na loja de livro de reclamações [artigo 3.º, n.º 1, alínea c)];
- Existência na loja e disponibilização do livro de reclamações físico [artigo 1.º, n.º 2; artigo 2.º, n.º 1, alíneas a) e b); artigo 3.º, n.º 1, alínea a); artigo 7.º, alínea a) e n.º 10, alíneas b) e c) do Anexo ao referido diploma legal];
- Cumprimento dos procedimentos relativos à disponibilização e preenchimento das reclamações no Livro de Reclamações [artigo 3.º, n.º 1, alínea b) e n.ºs. 2, 3 e 4; artigo 4.º, n.º 4 do e artigo 5.º, n.ºs 4, 5 e 6].

AFIXAÇÃO DA INFORMAÇÃO RELATIVA À EXISTÊNCIA DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Na loja verificou-se a existência de dois dísticos afixados em local visível e com caracteres legíveis com a informação de que o estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações, conforme foto *infra* e com as seguintes indicações:

1.º Dístico

Entidade Responsável: ERSE – Entidade Reguladora para os Serviços Energéticos

Morada: Rua D. Cristóvão da Gama, 1 – 3º - 1400-113 Lisboa

2.º Dístico

Entidade Responsável: ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Morada: Av. da República, 76 – 1600-205 Lisboa

Figura 5 – Dísticos dos Livros de Reclamações

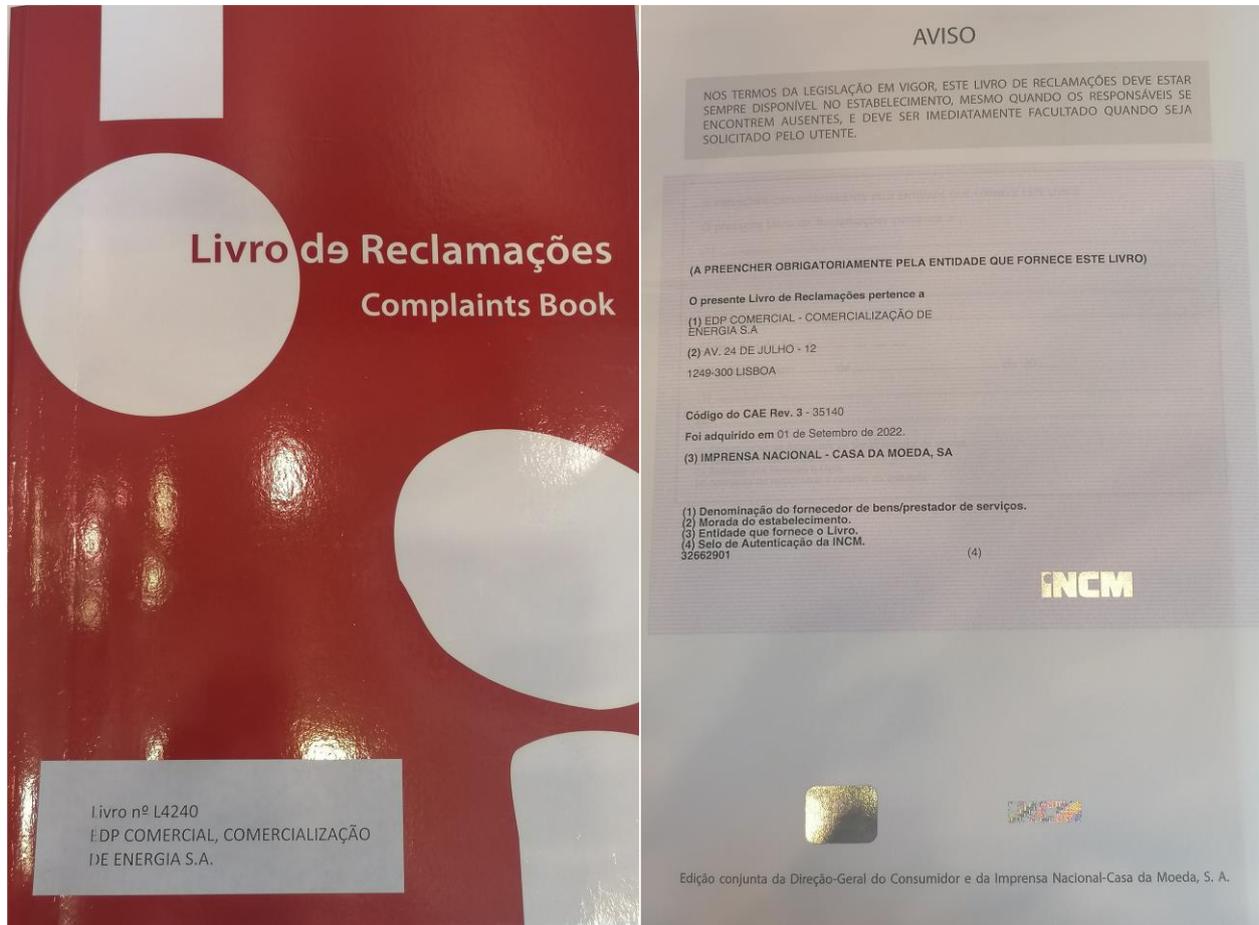


A responsável da loja informou que o segundo dístico dizia respeito apenas à contratação de serviços adicionais.

EXISTÊNCIA E DISPONIBILIZAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Tendo sido solicitado o Livro de Reclamações, foi disponibilizado de imediato o Livro de Reclamações existente na loja, identificado como sendo da EDP Comercial, o qual se encontrava guardado em armário junto aos balcões de atendimento e de fácil acesso aos colaboradores que prestam serviço de atendimento.

Figura 6 – Capa e contracapa com identificação do Livro de Reclamações



Verificou-se que os Livros de Reclamações disponibilizados na loja correspondiam ao modelo aprovado por portaria do Governo.

CUMPRIMENTO DOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS À DISPONIBILIZAÇÃO E PREENCHIMENTO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Da análise do Livro de Reclamações da EDP Comercial verificou-se que o registo das folhas é sequencial. Verificou-se ainda não ter sido retirada qualquer folha do livro, não havendo nenhuma folha anulada.

A equipa da ERSE verificou ainda que foi cumprida a obrigação de envio da folha original da reclamação à ERSE por parte da entidade inspecionada.

Foram igualmente questionados os procedimentos relativos à disponibilização e preenchimento do Livro de Reclamações, tendo sido obtida como resposta a clara distinção entre “pedir para fazer uma

reclamação” e “pedir o Livro de Reclamações”. Em primeiro lugar, tentam perceber qual é o assunto da reclamação e resolver a questão. Todavia, se tal não for possível, registam a reclamação no sistema interno de gestão de reclamações para que siga os seus trâmites no sentido de solucionar a questão apresentada pelo cliente. Porém, caso o cliente refira, desde logo, que pretende apresentar uma reclamação no Livro de Reclamações, este é-lhe disponibilizado de imediato.

Foi ainda esclarecido que não condicionam o preenchimento da reclamação no Livro de Reclamações à obrigatoriedade de apresentação de identificação, mas que normalmente solicitam os dados do cliente, os quais são necessários para identificarem o titular do contrato em causa, com o objetivo de tentarem resolver a questão objeto da reclamação.

Verificou-se que a identificação da EDP Comercial enquanto prestador dos serviços energéticos estava corretamente preenchida nas folhas do Livro de Reclamações.

Perguntado o que fazem se o reclamante não conseguir escrever a reclamação, referiu que tal nunca aconteceu, mas que nesse caso iriam, naturalmente, escrever o que lhes fosse indicado.

Relativamente ao procedimento adotado após o preenchimento da folha do Livro de Reclamações, a empresa esclareceu que o duplicado é dado ao reclamante e que a inserem digitalizada numa plataforma interna, que centraliza as folhas do Livro de Reclamações, assim como procedem ao preenchimento de vários campos, nomeadamente áreas internas da organização da EDP Comercial e dados constantes da folha de reclamação. O registo da reclamação é de igual forma efetuado na ficha do cliente.

Posteriormente, remetem o original da folha, por correio interno, ao departamento responsável da EDP Comercial e o triplicado fica no livro. Da análise do Livro de Reclamações, a equipa verificou que todos os triplicados das folhas que foram preenchidas constavam do livro.

Verificou-se ainda que na plataforma interna existe um campo que distingue as folhas anuladas das restantes, cumprindo assim também o envio das folhas anuladas.

Finalmente, foi perguntado qual o procedimento adotado caso o reclamante recuse o duplicado da folha. A colaboradora respondeu que nunca aconteceu essa situação e que desconhecia qual o procedimento a adotar, pelo que iria consultar a responsável de loja.

Referiu ainda, que dispõem de uma plataforma digital onde constam todos os procedimentos utilizados no atendimento, com possibilidade de efetuar pesquisas e filtrar por assuntos e áreas. Foi testada no momento a pesquisa de procedimento para a situação de recusa de receção do duplicado da folha pelo cliente, não tendo sido encontrado, desconhecendo-se se existe tal procedimento ou razões tecnológicas impediram o êxito da pesquisa.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO

Sobre o cumprimento das regras legais, relativas à obrigatoriedade de existência e disponibilização do Livro de Reclamações em formato físico, na loja inspecionada, a equipa verificou que, no geral, as regras são cumpridas.

2.3 VERIFICAÇÃO DO REGISTO DO NÚMERO DE ATENDIMENTOS E TEMPOS DE ESPERA

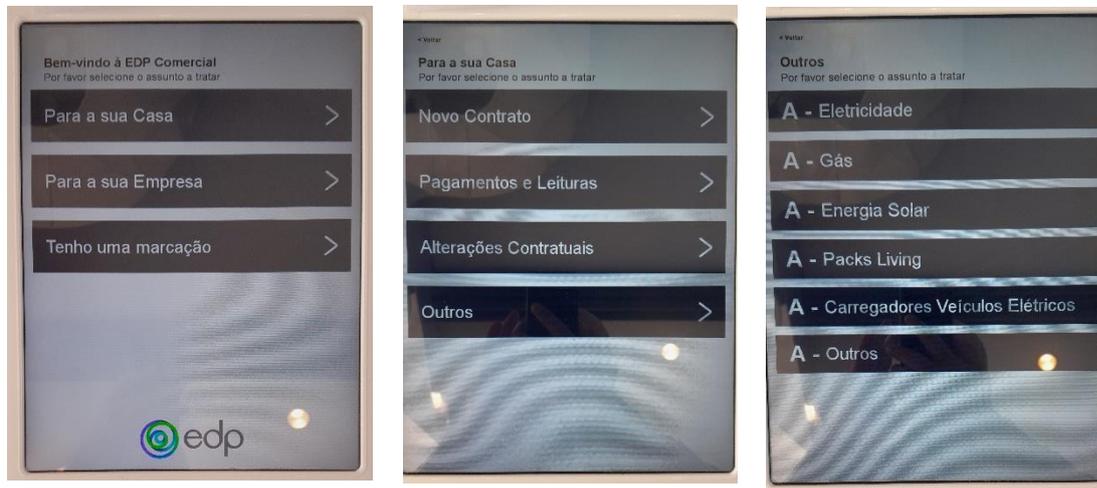
A equipa inspetora verificou o funcionamento da máquina dispensadora de senhas e tirou uma senha para atendimento clientes particulares-Casa-Outro, às 09h39, e registou o tempo de espera (a senha foi chamada às 10h09).

PROCEDIMENTO DE REGISTO DOS ATENDIMENTOS

A equipa de inspeção solicitou uma descrição do procedimento de registo do número de atendimentos e do tempo de espera de cada um. Uma das colaboradoras em atendimento explicou, e mostrou, que utilizam um sistema informático interligado com a máquina dispensadora de senhas para a gestão do atendimento presencial. Com frequência, uma colaboradora auxilia os clientes na escolha da senha mais adequada ao tema a tratar. A atribuição do setor é feita automaticamente com a escolha da senha pelo cliente.

O sistema informa o colaborador quando há uma senha em espera; nessa situação, o colaborador escolhe a opção de iniciar o atendimento e a máquina de distribuição de senhas avisa os clientes de que a senha está a ser chamada. O sistema permite ao colaborador, quando chama a senha, ver o tempo de espera dessa senha. Quando o atendimento termina, o colaborador escolhe, no sistema, a opção de terminar o atendimento.

Figura 7 – Dispensadora de senhas de atendimento



As senhas são chamadas três vezes, se se verificar que o cliente desistiu, o colaborador seleciona a opção que indica a desistência. O controlo de senhas é fundamental, neste sentido, os colaboradores solicitam sempre aos clientes para retirarem uma senha da máquina de distribuição de senhas, mesmo quando não há fila de espera.

REGISTO DOS ATENDIMENTOS

Cada atendimento é registado no sistema, onde existe a hora e data do atendimento, o tema e o setor a que se refere o atendimento. No final do dia, este ficheiro, contendo a listagem de todos os atendimentos realizados nesse dia, é enviado para o gestor de loja. Este procedimento, em conjunto com o procedimento descrito acima (procedimento de atendimento), permite cumprir as diversas obrigações de registo relativas ao atendimento presencial [artigo 49.º do RQS].

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO REGULAMENTAR

Verificou-se que todos os registos dos atendimentos são feitos de forma automática, minimizando eventuais erros humanos e cumprindo o previsto no RQS.

2.4 PROCEDIMENTOS INTERNOS

Durante a visita inspetiva, foi solicitada informação à responsável da loja sobre a existência de procedimentos escritos para um conjunto de operações tipificadas no atendimento a clientes e consumidores. Foi pedida e disponibilizada uma cópia dos referidos procedimentos internos, assim como, um exemplar de uma ficha contratual de caracterização padronizada relativa a um fornecimento dual (eletricidade e gás natural). As [condições contratuais gerais](#) propostas aos potenciais clientes de eletricidade e de gás natural (fornecimento dual) podem ser consultadas no site da EDP Comercial.

A existência de procedimentos internos escritos, consultáveis a partir da já mencionada plataforma, parece constituir uma importante ferramenta de suporte e apoio ao atendimento presencial desempenhado pelos colaboradores da EDP Comercial. Cada procedimento inclui ainda diversos aspetos associados ao tema principal, acessíveis através de hiperligações. A análise destes procedimentos permitiu compreender melhor a forma como a EDP Comercial operacionaliza o relacionamento comercial com o seu cliente, designadamente no atendimento.

RECOMENDAÇÃO

A existência de procedimentos internos para efeitos de atendimento ao cliente constitui uma boa prática que poderá ser alargada a outras situações objeto de atendimento ao cliente, designadamente sobre faturação e pagamento, situações específicas como o autoconsumo e as matérias da responsabilidade do operador da rede de distribuição.

2.5 OBSERVAÇÃO DE ATENDIMENTOS

A equipa da ERSE assistiu a três atendimentos presenciais, sempre com a autorização do cliente.

Com a observação de alguns atendimentos procurou-se verificar o cumprimento das regras regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial, recolhendo informação sobre a forma de relacionamento com o cliente, compreensão das questões apresentadas e respetiva capacidade de resposta.

Os assuntos abordados no atendimento a clientes respeitaram a i) um pedido de alteração da titularidade de um contrato; ii) pedido de esclarecimento de fatura, designadamente sobre valor cobrado por serviço adicional, desconhecido segundo os clientes; iii) instalação de contador de obra (instalação provisória).

Paralelamente à observação de atendimentos efetuados, foi igualmente possível colocar algumas questões sobre a celebração de contratos, incluindo a aferição da legitimidade para contratar. Na resposta foram identificados os vários passos necessários à celebração do contrato e a documentação exigida para a sua concretização, sendo aceites todos os documentos emitidos por entidades oficiais (exs. escritura pública de compra e venda, contrato de arrendamento, contrato de comodato) e faturas de outros serviços públicos essenciais, conforme dispõe a regulamentação da ERSE. A exibição de contrato-promessa de compra e venda de imóvel apenas preenche os requisitos da legitimidade para a contratação se indicar expressamente a situação de posse do imóvel, antes da celebração da escritura pública da compra e venda prometida.

VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO REGULAMENTAR

Em todos os atendimentos e esclarecimentos observados foi verificado um desempenho positivo por parte da empresa.

3 CONCLUSÕES

A EDP Comercial e os colaboradores presentes na loja prestaram toda a colaboração solicitada com a máxima diligência, tendo facilitado o trabalho de inspeção efetuado.

Da análise dos diversos aspetos inspecionados, salientam-se como principais conclusões as seguintes:

- O funcionamento da loja encontra-se bem organizado, com acolhimento direto aos clientes por uma colaboradora que orienta a seleção da senha pretendida em função do assunto apresentado.
- A loja dispõe de informação variada sobre os serviços prestados, relativos ao fornecimento de eletricidade e de gás natural, bem como à mobilidade elétrica, venda de painéis solares e serviços adicionais diversos. Esta informação encontra-se afixada em papel, consta de folhetos distribuídos por expositores verticais e resulta ainda da exposição de alguns objetos alusivos a alguns desses serviços (ex. bicicletas e motas elétricas).
- Foi verificada a afixação de informação relativa à existência do Livro de Reclamações, a sua disponibilização e correto uso segundo a legislação aplicável. A loja disponibiliza um segundo Livro de Reclamações, que, segundo a EDP Comercial, se destina exclusivamente aos serviços adicionais, identificando como entidade competente a ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.
- Do ponto de vista da verificação dos aspetos da qualidade de serviço comercial, a equipa constatou que a loja cumpre as várias disposições previstas no RQS. Os sistemas de registo de dados são robustos, dependendo pouco de intervenção humana.
- O conjunto de procedimentos internos escritos utilizados pelos colaboradores na loja inspecionada contribui para um relacionamento de qualidade com o cliente que recorre ao atendimento presencial da EDP Comercial. Trata-se de uma boa prática que a ERSE considera ser de estender a mais situações (temas) suscitadas pelos clientes do serviço de fornecimento de eletricidade e de gás natural através dos meios de atendimento disponibilizados, desde logo, o atendimento presencial.
- Os atendimentos observados revelaram o cumprimento das regras regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial, em especial as previstas no RQS. A postura adotada pelos colaboradores

na receção das questões e na procura de soluções no âmbito do fornecimento dos serviços públicos essenciais de eletricidade e de gás natural pareceu igualmente adequada às exigências legais e regulamentares envolvidas.

Por fim, importa reforçar que as conclusões desta visita inspetiva não são extrapoláveis para outras situações ou outros atendimentos presenciais, circunscrevendo-se à visita efetuada.