



*Presidência do Conselho de Ministros
Gabinete de Secretário de Estado
dos Assuntos Parlamentares*

Requerimento: 1469 / VIII / 2ª
De: Dep. Joaquim Mota e Silva
Entrada: 2001 / 05 / 17
Resposta: 2001 / 06 / 29

Transmitir a V. Ex.
Joaquim Mota e Silva
29.06.01

**ASSUNTO: Requerimento nº 1469 / VIII / 2ª
do Senhor Deputado Joaquim Mota e Silva (PSD)**

Em resposta ao requerimento em epígrafe, encarrega-me Sua Excelência o Ministro da Economia do transmitir a V. Ex.ª a seguinte informação:

A EDP Distribuição, face à crescente concorrência no sector eléctrico e à redução das tarifas de venda de energia eléctrica ocorrida nos últimos anos, procedeu a um estudo muito sério de comparação da realidade portuguesa com a de empresas congéneres europeias. Desse estudo foi possível concluir que, nesses países, em termos de redes de lojas, elas são, ou inexistentes (por exemplo na Grã-Bretanha) ou muito reduzidas (como se verifica na vizinha Espanha).

Seguindo as melhores práticas e tendências existentes nos países da União Europeia, a EDP Distribuição tem em curso a implementação em todo o país de canais alternativos para atendimento dos seus clientes que passam, nomeadamente, pela constituição de parcerias com estabelecimentos comerciais (por exemplo lojas de electrodomésticos ou de instalações e reparações eléctricas). Nestes locais, denominados Pontos de Energia, os clientes poderão aceder aos nossos serviços em horários de atendimento alargados face à nossa rede de lojas.

Resultante de uma parceria estabelecida com a Loja FM - ELECTRICIDADE, em Janeiro do corrente ano, foi implementado um Ponto de Energia em Celorico de Basto, que disponibiliza uma vasta gama de serviços, tais como: recepção de pedidos de viabilidade de alimentação e/ou de fornecimento de energia eléctrica, celebração de contratos (novos, alterações e rescisões), obtenção de informações, comunicação de avarias e leituras, e pagamento de facturas, em horários de atendimento alargados incluindo sábados de manhã.

Do acompanhamento regular que tem sido feito à actividade deste novo canal de atendimento presencial, a EDP Distribuição tem constatado que os seus clientes têm recorrido com regularidade aos serviços ali disponibilizados. Com a preocupação de prestar um serviço de excelência no atendimento, a empresa tem vindo a realizar



*Presidência do Conselho de Ministros
Gabinete de Trabalho de Estudo
dos Assuntos Parlamentares*

inquéritos telefónicos a clientes que trataram dos seus assuntos no Ponto de Energia de Celorico de Basto, sendo a sua opinião bastante favorável.

Para além do atendimento presencial, os clientes podem aceder aos serviços através da Linha EDP (telefone gratuito):

800 505 505 - Atendimento Comercial

800 506 506 - Assistência Técnica

800 507 507 - Leitura do Contador

e da Internet, acedendo ao site www.eda.pt. Além destes canais de atendimento foram criadas Equipas de Contacto Directo a Clientes que se deslocam pelos lugares, efectuando visitas aos clientes para averiguar o seu grau de satisfação e resolver ou encaminhar quaisquer questões que lhe sejam colocadas.

Estamos certos de que com os canais de atendimento disponíveis, os cidadãos do Município de Celorico de Basto saberão encontrar a melhor alternativa para tratarem dos seus assuntos com a EDP Distribuição, sem que para tal tenham necessidade de se deslocarem a outros concelhos.
