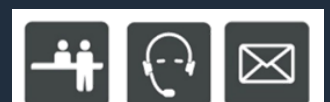
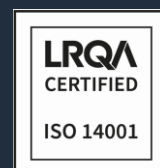
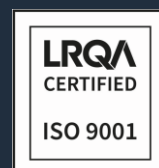




Relatório da Qualidade de Serviço

Eletricidade e Gás Natural

2022



Índice

| | |
|---|-----------|
| 1. Nota Introdutória | 5 |
| 2. Processo de Liberalização do Mercado da Energia | 7 |
| 2.1 Eletricidade | 7 |
| 2.2 Gás Natural | 8 |
| 3. Satisfação dos Clientes da EDP Comercial | 9 |
| 4. Qualidade de Serviço Comercial | 12 |
| 4.1 Atendimento Presencial | 13 |
| 4.2 Atendimento Telefónico Comercial | 15 |
| 4.3 Pedidos de Informação | 17 |
| 4.4 Reclamações | 19 |
| 4.5 Clientes com Necessidades Especiais | 21 |
| 4.6 Clientes Prioritários | 23 |
| 4.7 Comunicação Telefónica de Leituras | 24 |
| 4.8 Outros Indicadores | 25 |

1. Nota Introdutória

"Qualidade e eficácia na era da transição energética"

O ano de 2022 ficou marcado pela intensa atividade regulatória no plano nacional e europeu, impulsionada pela crise energética associada à invasão da Ucrânia pela Rússia. Por consequência, observou-se um aumento acentuado dos preços da energia e uma volatilidade significativa nos mercados energéticos. Esta realidade obrigou à adoção de diversas medidas de emergência para atenuar os efeitos dos elevados preços da energia, mitigando as consequências sobre as empresas e os consumidores mais vulneráveis.

A nível europeu, foram apresentados planos e metas ambiciosas através do pacote legislativo REPowerEU, em resposta à disrupção do mercado global de energia com o objetivo de reduzir a dependência dos combustíveis fósseis e acelerar a transição para energias renováveis, para um sistema energético mais acessível, resiliente e seguro para os consumidores europeus.

A nível nacional, destaca-se a publicação do Decreto-Lei n.º 15/2022 que estabelece uma nova organização e funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN) e fortalece o papel dos consumidores no âmbito do SEN. Este diploma implica adaptar a regulamentação nacional em vigor, nomeadamente o Regulamento da Qualidade de Serviço, que será objeto de revisão no decorrer de 2023.

Adicionalmente, salienta-se a entrada em vigor do mecanismo excepcional e temporário de ajuste dos custos de produção de energia elétrica no âmbito do MIBEL, as revisões extraordinárias das tarifas para 2022, a previsão do regresso dos Clientes finais ao regime de tarifas reguladas de venda de gás natural e o regime transitório de estabilização dos preços de gás natural para pessoas coletivas com consumos superiores a 10.000 m³.

Note-se que, as flutuações dos preços da energia no mercado europeu, ao longo do ano, originaram um elevado número de contactos telefónicos por parte dos Clientes. O número de atendimentos presenciais também aumentou substancialmente em 2022, resultado do regresso progressivo à normalidade pós-pandemia, que se traduziu numa maior afluência às lojas. Não obstante, sublinha-se que o número de reclamações recebidas pela EDP Comercial diminuiu 16% face ao período homólogo.

Apesar dos mencionados acontecimentos, em 2022, a EDP Comercial voltou a ser reconhecida pelos seus Clientes, não apenas pela implementação das suas ideias focadas no futuro, como também seu desempenho operacional e no rigor e forte disciplina na qualidade de serviço prestada. Este reconhecimento tem-se traduzido na consolidação da posição de liderança no mercado, com uma carteira de cerca de 4 milhões de Clientes de eletricidade e de mais de 550 mil Clientes de gás natural, bem como na sua distinção por parte dos Clientes:

- na **Escolha do Consumidor** – empresa de energia e serviços para uso residencial que melhor corresponde às expectativas dos consumidores;
- no **Prémio Cinco Estrelas** – para a App EDP e Energia Solar;
- no **selo da qualidade APCC** pelo serviço de atendimento telefónico ao Cliente;
- na **“Marca Recomendada 2022”** na categoria “Água, Eletricidade e Gás – Eletricidade e/ou Gás – Grande Mercado Livre”;
- no selo **“Portugal Superbrands 2022”**, marca preferida dos portugueses.

2. Processo de Liberalização do Mercado da Energia

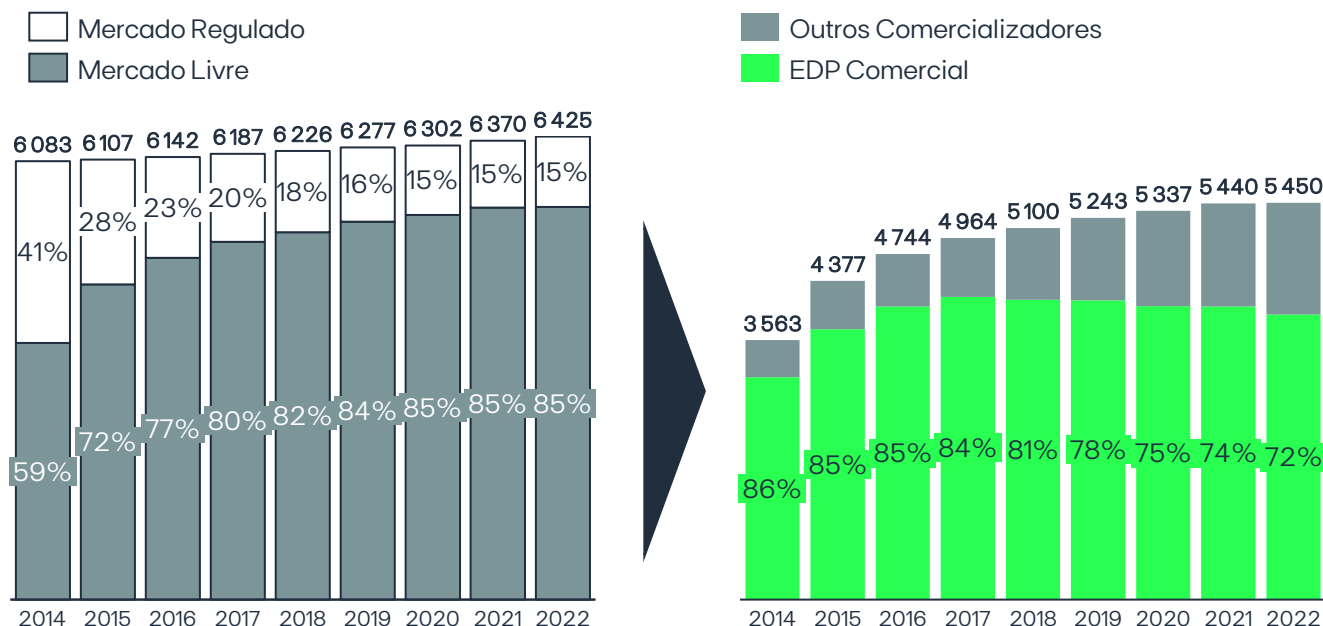
2.1 Eletricidade

O processo de liberalização do setor elétrico em Portugal não tem registado evoluções significativas nos últimos três anos. O ano de 2022 terminou com 85% dos Clientes no Mercado Livre

Dos quase 5,5 milhões de Clientes existentes no Mercado Livre, em 2022, cerca de 4 milhões (72%) continuam a escolher a EDP Comercial como seu fornecedor de energia elétrica.

Liberalização do Mercado de Eletricidade

Milhares de Clientes no final do período



Fonte: ERSE – Síntese Mensal Mercado Liberalizado Eletricidade

2.2 Gás Natural

O processo de liberalização do setor do gás natural em Portugal, não acompanhou a dinâmica observada nos últimos anos, dada a publicação do Decreto-Lei n.º 57-B/2022, de 6 de setembro, que aprovou um regime excecional e temporário, permitindo a Clientes finais ligados em baixa pressão com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m³ o regresso ao regime de tarifas reguladas.

Desta forma, o ano de 2022 terminou com 76% dos Clientes no Mercado Livre (cerca de 1,2 milhões de Clientes). Verificou-se uma redução de 9,5 p.p. em número de Clientes relativamente a dezembro de 2021.

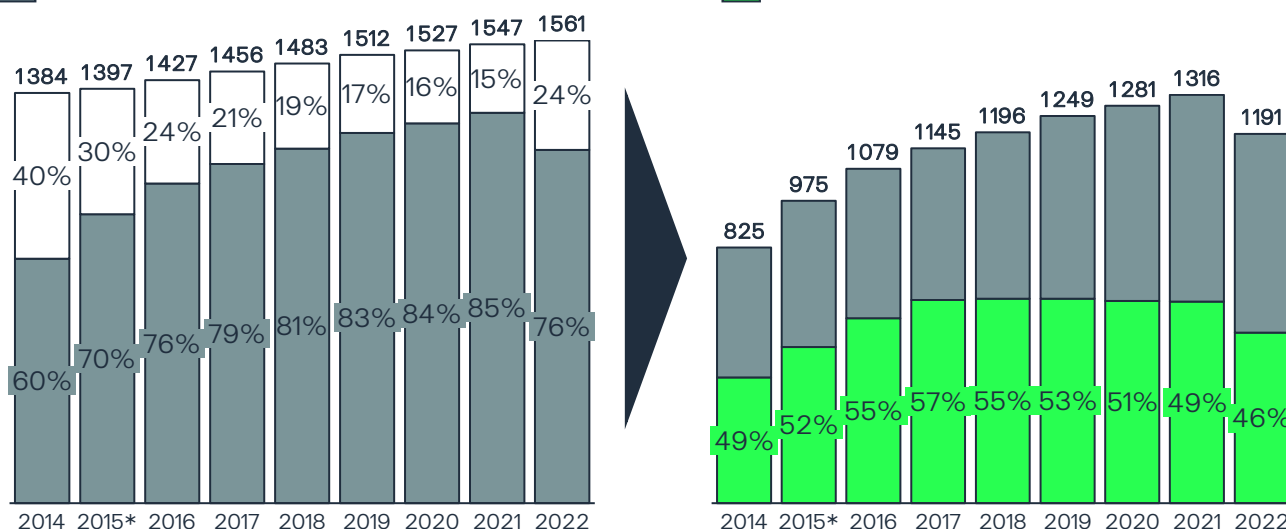
No Mercado Livre, cerca de 550 mil Clientes (46%) continuam a escolher a EDP Comercial para seu fornecedor de gás natural.

Liberalização do Mercado de Gás Natural

Milhares de Clientes no final do período

Mercado Regulado
 Mercado Livre

Outros Comercializadores
 EDP Comercial



Fonte: ERSE - Síntese Mensal Mercado Liberalizado Gás Natural

* Dados e estimativas EDPC

3. Satisfação dos Clientes da EDP Comercial

A EDP Comercial tem vindo a ser reconhecida, ano após ano, 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. O ano de 2022 não foi exceção.

Em 2022, a “Escolha do Consumidor” atribuiu à EDP, pelo 8º ano consecutivo, a liderança em energia e serviços para uso doméstico. A EDP é quem melhor corresponde às expectativas dos consumidores.



No que respeita ao Prémio Cinco Estrelas, em 2022, foram destacados com este prémio a *App EDP* e as soluções de *Energia Solar*.

A EDP Comercial foi destacada com o selo da qualidade APCC pelo serviço de atendimento ao Cliente no canal telefónico. É a primeira vez que uma linha *outbound* recebe este selo em Portugal.



A EDP Comercial é “**Marca Recomendada 2022**” na categoria “Água, Eletricidade e Gás – Eletricidade e/ou Gás – Grande Mercado Livre”, revelando ser uma referência na sua relação com os consumidores.

Em 2022, a EDP Comercial foi mais uma vez distinguida como marca preferida dos portugueses.

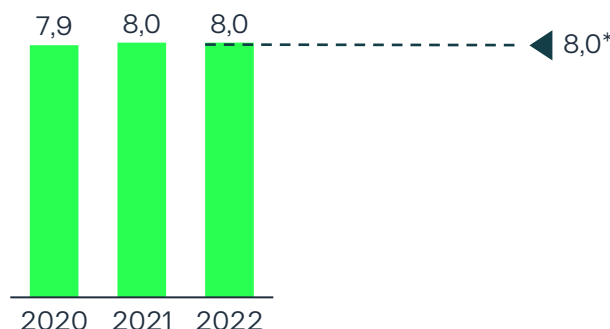


O estudo de satisfação desenvolvido pela GfK⁽¹⁾ revelou indicadores elevados de Satisfação Global dos Clientes da EDP Comercial, em linha com a avaliação média da concorrência no mercado liberalizado em 2022 (*Benchmark 2022*)

Satisfação Global com o comercializador de energia

Escala 0 a 10, onde 0 é a menor valorização e 10 a maior

Residenciais Eletricidade e Gás Natural



Fonte: "Estudo de satisfação Clientes B2C de energia, mercado liberalizado (trimestral, telefónico, agência GfK)"

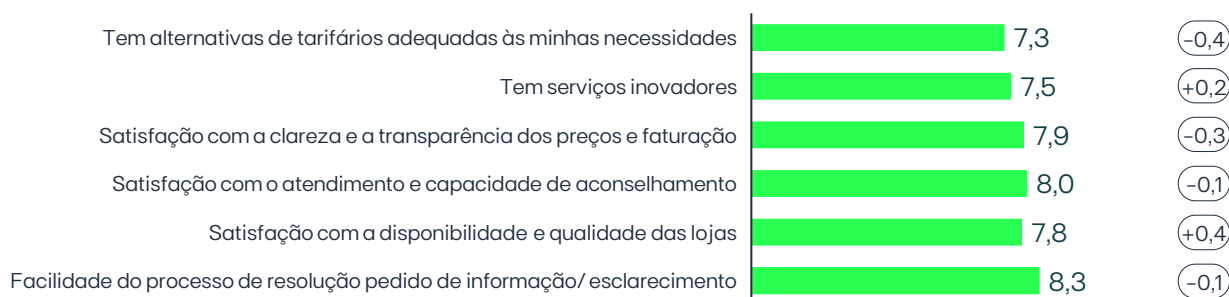
* *Benchmark 2022*

Também no que respeita aos Atributos do Serviço Comercial da empresa, a EDP Comercial registou índices de satisfação elevados e alinhados com o *benchmark* do Mercado Liberalizado em 2022.

Avaliação dos Atributos do Serviço Comercial

Residenciais Eletricidade e Gás Natural

vs. *Benchmark 2022*



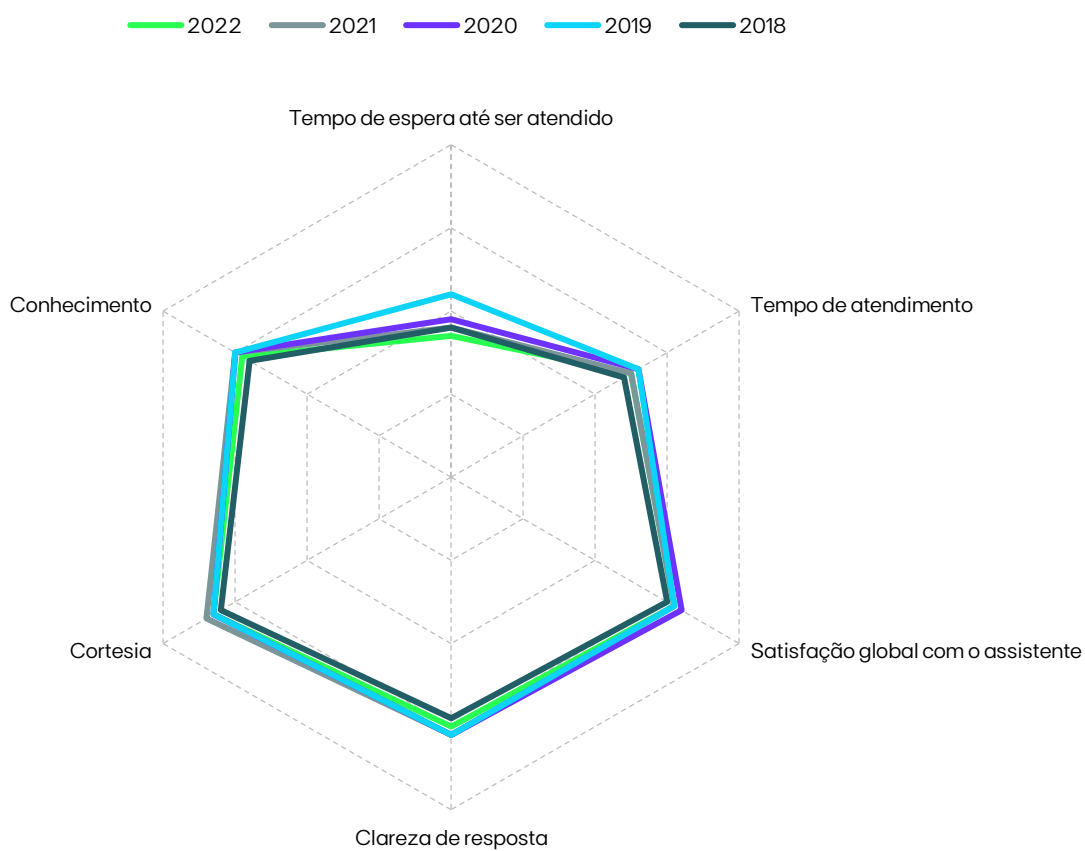
Fonte: "Estudo de satisfação Clientes B2C de energia, mercado liberalizado (trimestral, telefónico, agência GfK)"

(1) Para a realização do estudo de satisfação global dos Clientes residenciais, a informação foi recolhida, no decorrer de 2022, através de entrevista telefónica, pelo sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*), quanto à avaliação dos atributos do serviço comercial, esta foi efetuada ao longo do segundo semestre. O questionário foi elaborado pela EDP e adaptado pela GfK, a partir dos objetivos enumerados e com base nas indicações do Cliente, aprovando este a formulação final do questionário. Os trabalhos de campo foram realizados por entrevistadores com experiência em estudos telefónicos através do sistema CATI, recrutados e treinados pela GfK, que receberam uma formação adequada às especificidades deste estudo.

Em 2022, a Satisfação com a Linha de Apoio ao Cliente da EDP Comercial manteve-se genericamente em linha com os anos anteriores.

Satisfação com o *Contact centre*

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



Fonte: Plataforma Medallia

4. Qualidade de Serviço Comercial

O Regulamento da Qualidade de Serviço* determina 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 reclamações apresentadas pelos Clientes.

*De destacar que o ano de 2018 foi o primeiro a refletir as alterações introduzidas pelo Regulamento de Qualidade de Serviço publicado no final de 2017, que homogeneizou os indicadores de qualidade de serviço de ambos os setores (eletricidade e gás natural), alterando, eliminando e criando novas métricas. Por este motivo, nem todos os indicadores agora apresentados a partir desse ano permitem a comparação com anos anteriores. Este regulamento foi novamente alvo de revisão em meados de 2021.

4.1 Atendimento Presencial

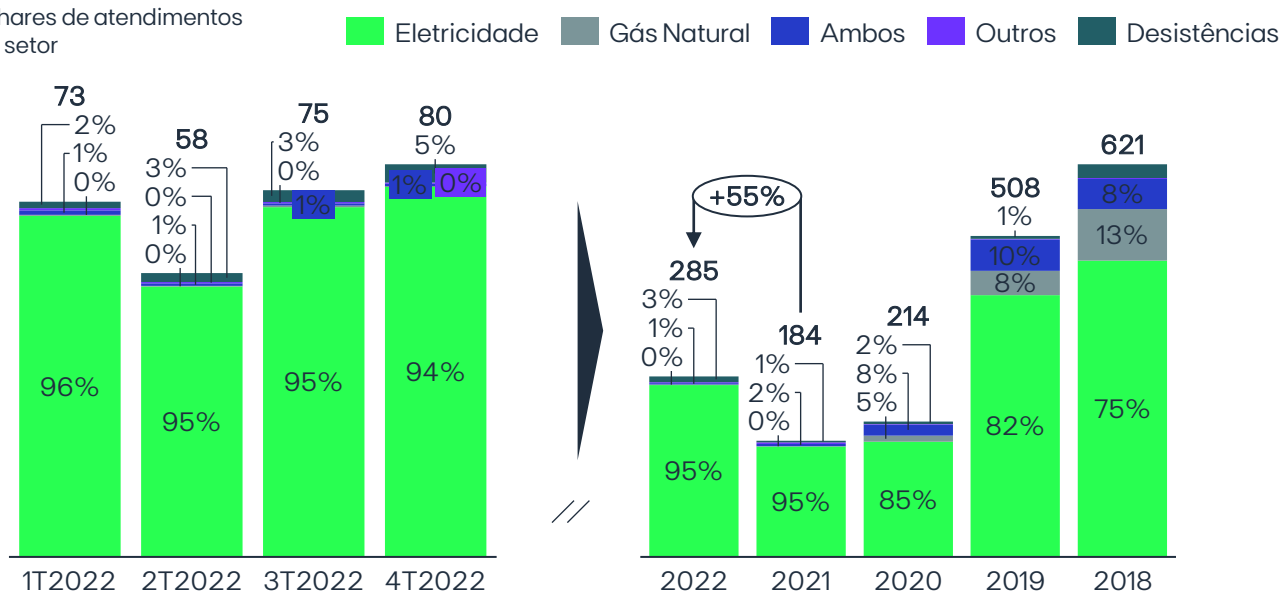
A EDP Comercial disponibilizou atendimento presencial em 41 lojas*, em 2022, para além dos diversos agentes espalhados por todo o território nacional. Em 2022 foram monitorizados pela EDP Comercial 11 dos 41 centros de atendimento presencial existentes, tendo sido responsáveis por mais de 285 mil atendimentos, representando mais de 40% da totalidade de atendimentos presenciais realizados em 2022.

O desempenho do atendimento presencial é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera, que resulta do quociente entre o número de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos, e o número total de atendimentos, que inclui as desistências com tempos de espera superiores a 20 minutos. Em 2022 este indicador foi de 88% (91% não considerando desistências), sendo de notar um aumento no número de desistências.

Cumpre salientar que, o número de atendimentos presenciais aumentou substancialmente em 2022, fruto da retoma da afluência às lojas, após o período de pandemia.

Atendimento Presencial nos centros monitorizados

Milhares de atendimentos por setor



* A loja de São João da Madeira encerrou em meados de 2022.

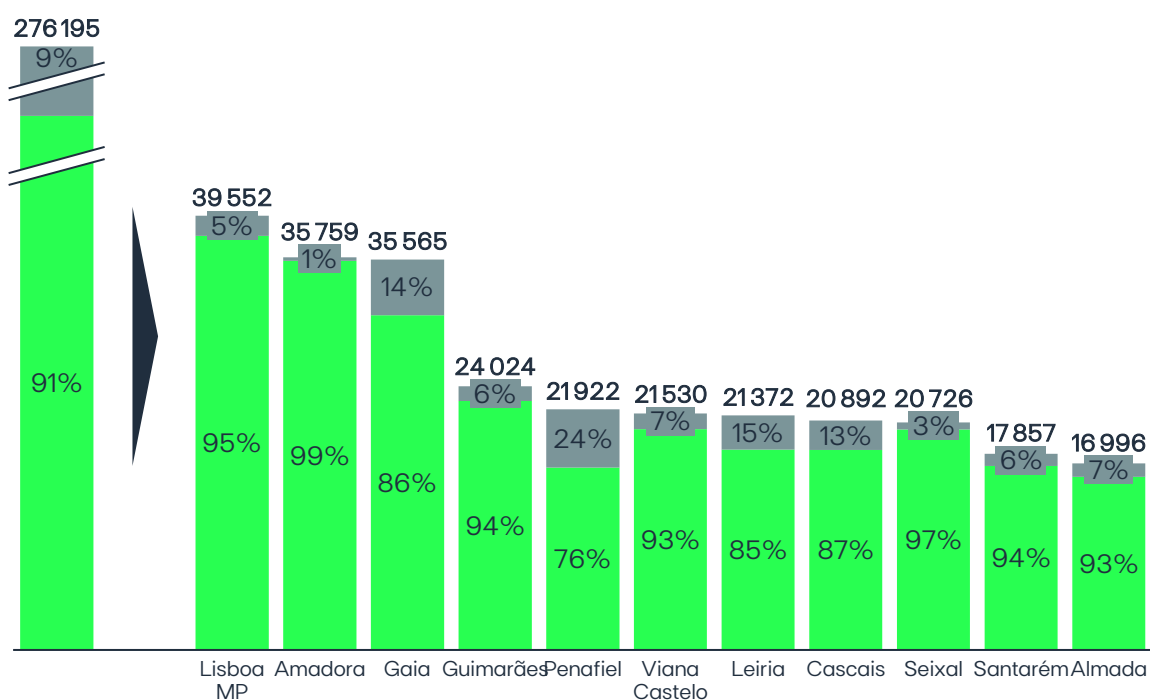
Os tempos médios de espera do atendimento presencial realizado em todos os centros de atendimento monitorizados foram de 6,5 minutos, indicando um aumento do tempo médio face ao ano anterior (em 2021 este indicador fixou-se nos 4 minutos). O aumento de afluência às lojas verificado em 2022 face a 2021 (ano de pandemia) está na base do aumento dos tempos médios de espera. Apesar deste aumento, os tempos médios de espera representam um elevado nível de serviço. De notar que, globalmente, 91% dos atendimentos realizados tiveram tempos médios de espera inferiores ou iguais a 20 minutos.

São de destacar as lojas da Amadora, Lisboa MP, que registaram os tempos médios de espera mais reduzidos (de apenas 5 ou menos minutos) e menores percentagens de atendimentos, com tempos de espera superiores a 20 minutos.

Atendimento Presencial realizado nos principais centros em 2022

Milhares de atendimentos realizados

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



| Tempo médio de espera atendimento (minutos) | 6,5 | 4 | 2 | 9 | 6 | 13 | 6 | 9 | 8 | 5 | 5 | 6 |
|---|------|----|---|----|----|-------|-------|-------|----|----|-------|----|
| vs. 2021 | +2,5 | +1 | = | +1 | +1 | n.d.* | n.d.* | n.d.* | +5 | -2 | n.d.* | +4 |

* Centro de atendimento não monitorizado em 2021

4.2 Atendimento Telefónico Comercial



A EDP Comercial disponibiliza uma linha de atendimento telefónico (213 53 53 53), através da qual os Clientes podem entrar em contacto com a empresa para colocar as suas questões sobre temas comerciais. Em 2022, foram efetuados mais de 3,7 milhões de contactos.

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. Este indicador tem definido um valor padrão anual de 85%.

O ano de 2022, ainda que marcado por um elevado volume de atendimentos telefónicos, apresenta uma diminuição face a anos anteriores pelo regresso à normalidade pós-pandemia e retoma do atendimento presencial. Adicionalmente, a crise global de 2022 levou a alterações de mercado e da regulação, como por exemplo, a implementação do mecanismo excepcional e temporário de ajuste dos custos de produção de energia elétrica ou a possibilidade do regresso dos Clientes ao regime de tarifa regulada no gás natural que, por serem assuntos mais complexos, contribuíram para um maior tempo de atendimento e consequentemente para o aumento do tempo de espera.

É ainda de referir que, no último trimestre de 2022, ocorreu uma alteração da infraestrutura tecnológica de atendimento telefónico, com o objetivo de melhorar a qualidade de serviço prestada aos clientes, tendo-se verificado um período de adaptação, entretanto estabilizado.

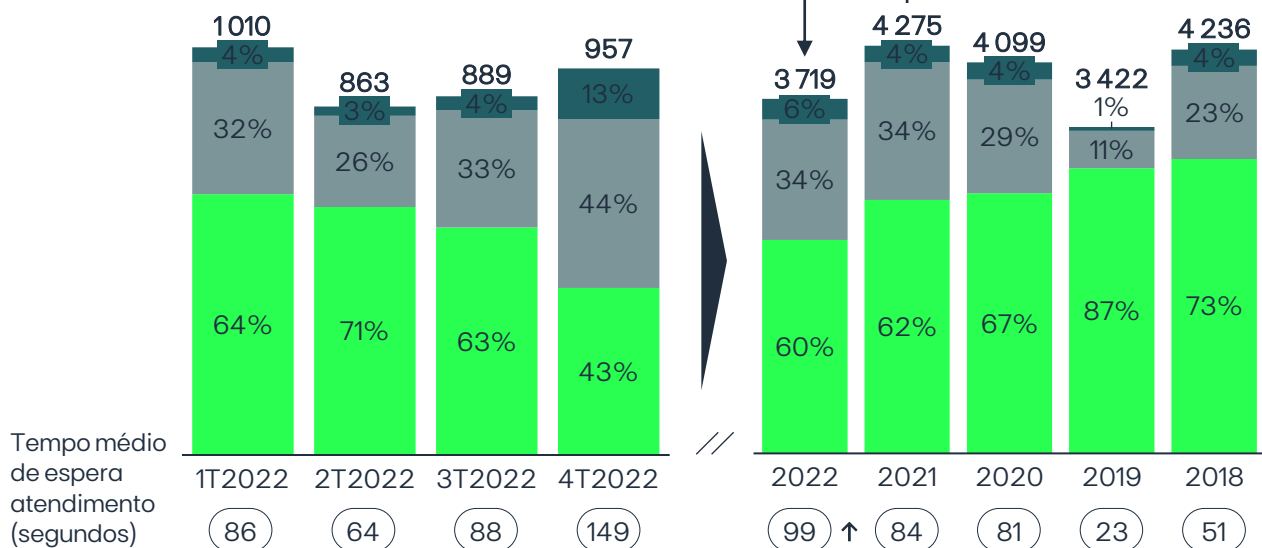
Atendimento Telefónico de âmbito Comercial

Milhares de atendimentos

Desistências após 60 seg.

Atendimento até 60 seg.

Atendimento após 60 seg.



Conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de 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.

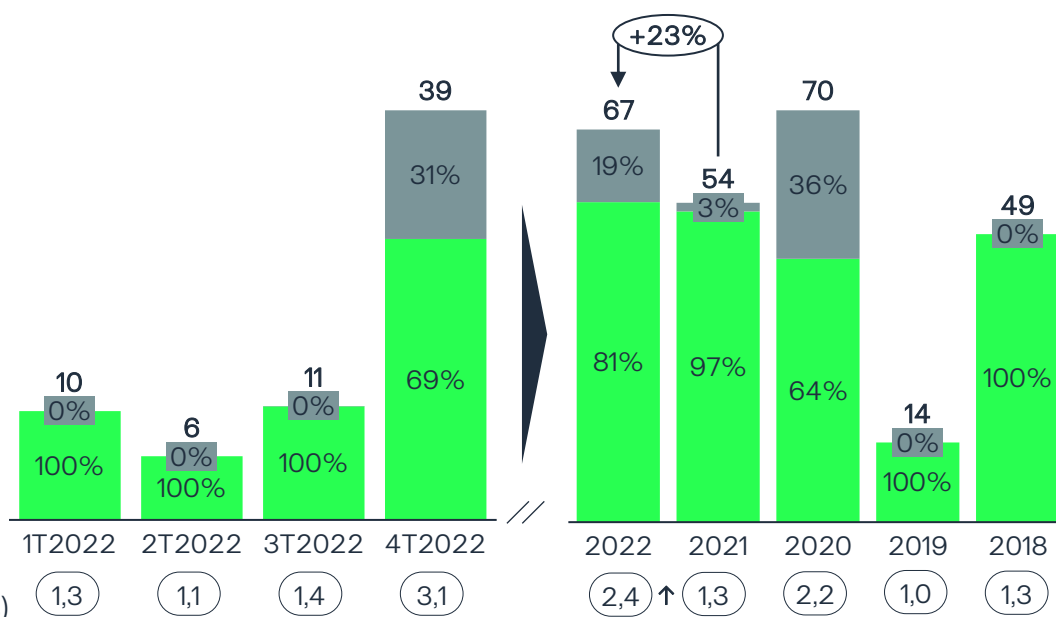
Em 2022, registou-se um aumento no número de situações que exigiram *callback* (+23%), bem como um aumento no tempo médio de resposta global para pouco mais de 2 dias úteis. Este aumento é um reflexo direto do aumento do tempo de espera explicado anteriormente, considerando que o mesmo é oferecido sempre que o atendimento não ocorra até aos 60 segundos.

O cumprimento dos tempos de resposta a pedidos de *callback* ao longo de 2022, apresentou uma elevada estabilidade com exceção do último trimestre, momento em que ocorreu a alteração da infraestrutura tecnológica de atendimento telefónico, com o objetivo de melhorar a qualidade de serviço prestada aos clientes, tendo-se verificado um período de adaptação, que entretanto se estabilizou.

Situações de Contacto posterior quando não foi possível o atendimento até 60 segundos (DL134/2009)

Milhares de contactos realizados

■ Após 2 dias úteis ■ Até 2 dias úteis



4.3 Pedidos de Informação

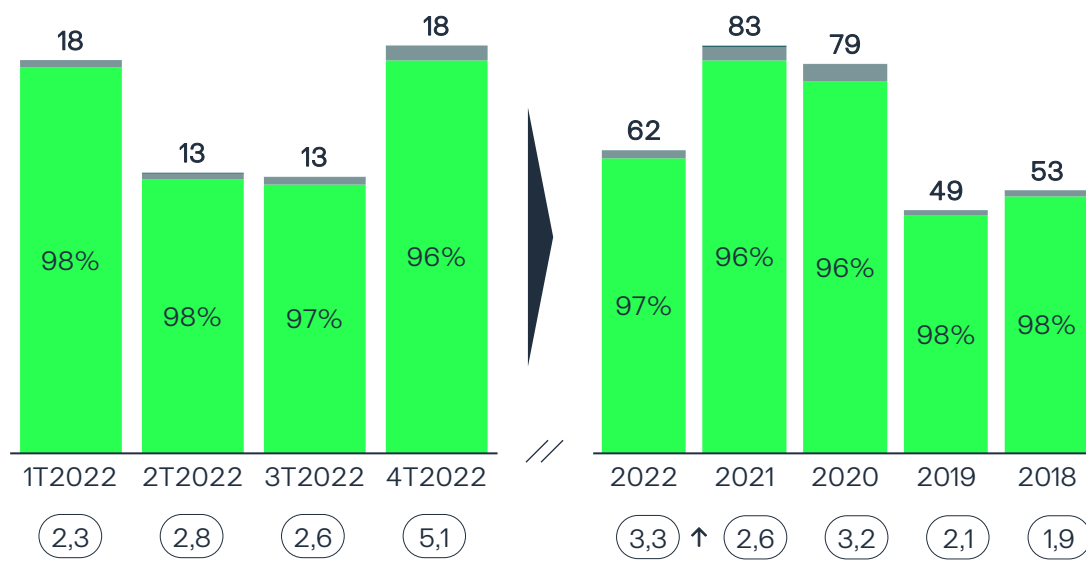
O desempenho dos comercializadores na resposta a Pedidos de Informação por Escrito é avaliado através de um indicador geral que resulta da comparação do número de pedidos de informação apresentados por escrito, que foram respondidos até 15 dias úteis, com o número total de pedidos de informação recebidos.

Mais uma vez, a EDP Comercial voltou a superar o padrão estabelecido pela ERSE para o indicador – *Pedidos de Informação por Escrito* (90%), tendo respondido à quase totalidade dos 61 mil Pedidos de Informação em média em 3,3 dias úteis.

Pedidos de Informação por Escrito

Milhares

■ Não respondidos ■ Resposta ≤ 15 dias úteis
■ Resposta > 15 dias úteis



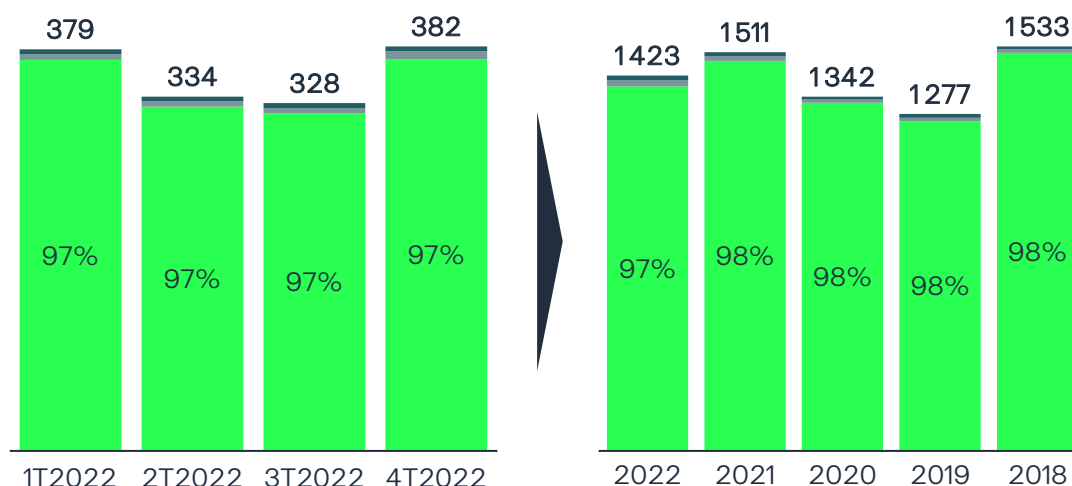
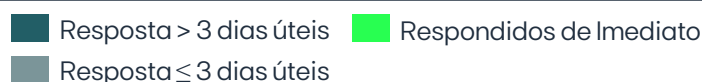
Tempo médio de resposta (dias úteis)

Conforme estabelecido no Decreto-Lei nº 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 2022, a EDP Comercial respondeu de forma imediata à quase totalidade dos cerca de 1,4 milhões de Pedidos de Informação colocados telefonicamente. Não obstante, para uma minoria de situações, não foi possível apresentar resposta no prazo estabelecido na legislação, tendo o prazo de resposta, nestes casos, sido de 10,6 dias úteis, em média.

Pedidos de Informação no Atendimento Telefónico

Milhares



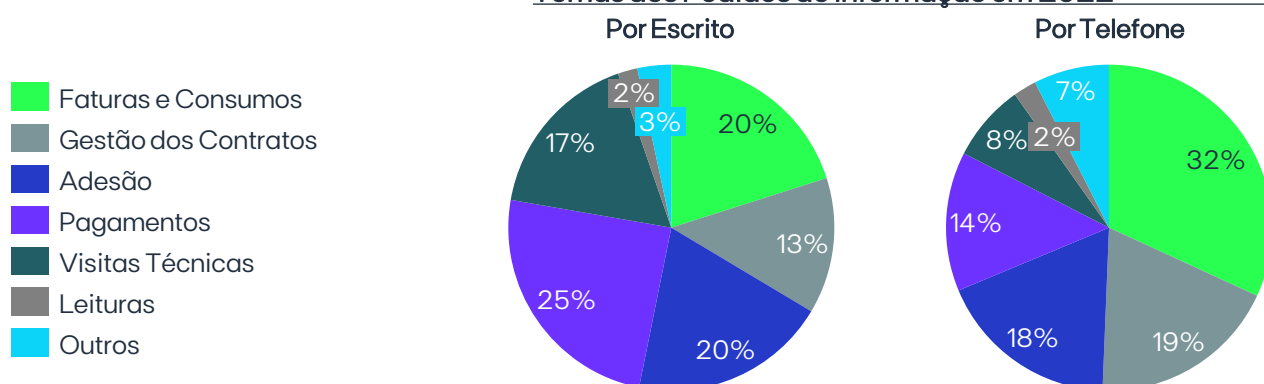
Tempo médio das resposta não imediatas (dias úteis)



Principais temas dos Pedidos de Informação

Nos Pedidos de Informação por escrito os assuntos que mais foram abordados no ano de 2022 foram Pagamentos, Faturas e Consumos e Adesão. Por seu turno, nos Pedidos de Informação por telefone destacam-se os assuntos relacionados com Faturas e Consumos, Gestão dos Contratos e Adesão.

Temas dos Pedidos de Informação em 2022



4.4 Reclamações

Em 2022, o desempenho dos comercializadores na resposta a Reclamações foi avaliado através de um indicador individual, com base no prazo de resposta 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 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.

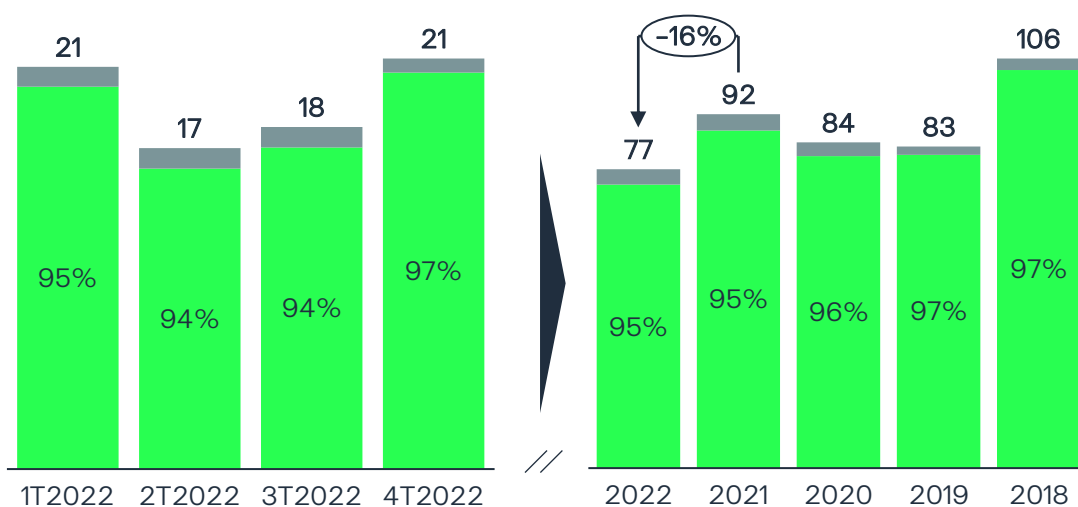
Em 2022, o número de reclamações recebidas pela EDP Comercial diminuiu 16% face ao período homólogo, tendo passado de 23 para 19 reclamações por cada mil contratos.

Das 77 mil reclamações recebidas em 2022, 95% foram respondidas num prazo inferior ou igual aos 15 dias úteis estabelecidos contratualmente.

Reclamações Recebidas

Milhares

Resposta ≤ 15 dias úteis

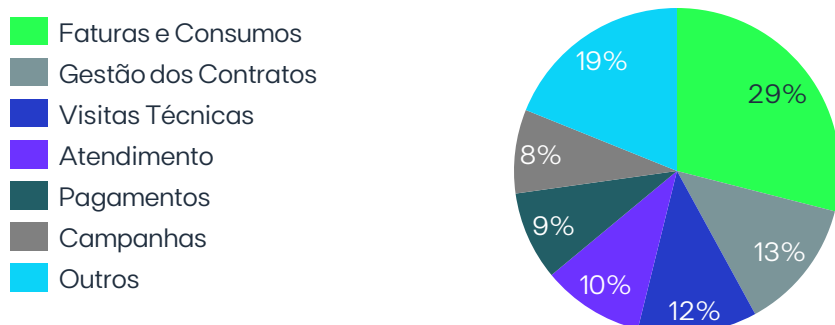


| | | | | | | | | | |
|---|------|------|------|------|-------|-----|-----|-----|-----|
| Tempo médio de resposta (dias úteis) | 5,3 | 5,8 | 6,2 | 4,8 | 5,5 ↓ | 5,8 | 7,1 | 4,8 | 5,0 |
| Número de reclamações por cada 1000 contratos | 20,9 | 16,8 | 18,0 | 21,8 | 19 ↓ | 23 | 21 | 20 | 26 |
| % Reclamações com Comunicação Intercalar | 6% | 7% | 7% | 6% | 7% ↓ | 10% | 19% | 9% | 10% |

Principais temas das Reclamações

Os assuntos objeto de Reclamação no ano de 2022 não diferiram significativamente face ao ano anterior, sendo identificados abaixo os principais temas que foram alvo de Reclamação. A maioria das reclamações recebidas estão relacionadas com Faturas e Consumos.

Temas das Reclamações - 2022



4.5 Clientes com Necessidades Especiais

O Regulamento de Qualidade de Serviço estabelece no seu artigo 103.º que os comercializadores devem adotar medidas adequadas no que se refere a Clientes com Necessidades Especiais, tendo em conta as suas especificidades e limitações. Estas medidas visam a garantia do direito à informação e um relacionamento comercial de qualidade.

Neste sentido, a EDP Comercial disponibiliza na sua [página na internet](#), um conjunto de informação relativa a Clientes com Necessidades Especiais e ao seu processo de registo.

No âmbito do Regulamento em vigor, são consideradas as seguintes tipologias de Clientes com Necessidades Especiais:

- 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 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 limitação.

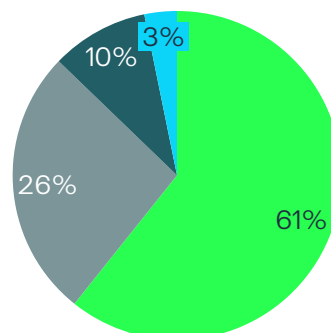
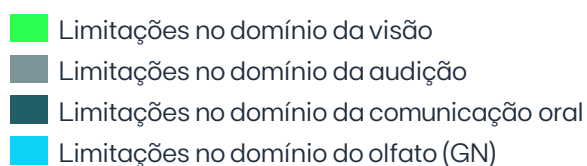
A EDP Comercial adotou procedimentos no atendimento presencial e telefónico específicos, que permitem esclarecer e informar todos os Clientes que solicitem informação sobre este estatuto e criou tipificações específicas para a identificação dos pedidos de registo.

Em concreto, foram implementadas medidas que respondem às diferentes especificidades de cada uma das categorias de Clientes com Necessidades Especiais, com vista a ultrapassar as respetivas limitações:

- Fatura de energia em Braille, para Clientes com limitações ao nível da visão;
- Disponibilização de atendimento por linguagem gestual portuguesa através da Serviin, para Clientes com limitações ao nível da comunicação oral e da audição;
- No que respeita a Clientes com limitações no domínio do olfato, ou Clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, é prestada informação através dos diversos canais (presenciais, telefónico e online) que cabe aos ORDs de gás natural instalar e manter operacionais equipamentos que permitam a deteção e sinalização de fugas nas instalações desses Clientes.

No final do ano de 2022, a EDP Comercial fornecia 219 Clientes com Necessidades Especiais, a maioria dos quais com limitações no domínio da visão.

Clientes com necessidades especiais – 2022



4.6 Clientes Prioritários

No seu artigo 104.º, o Regulamento de Qualidade de Serviço considera como Clientes Prioritários, Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e Clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico. Bem como Clientes que prestam serviços de segurança ou de saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás cause graves alterações à sua atividade, designadamente:

- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- Forças e serviços de segurança;
- Instalações de segurança nacional;
- Bombeiros;
- Proteção civil;
- Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;
- Instalações penitenciárias;
- Estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do setor do gás;
- Instalações destinadas ao abastecimento de gás de transportes públicos coletivos, no âmbito do setor do gás;
- Outros Clientes que se enquadrem nos princípios definidos.

No final do ano 2022, a carteira de Clientes da EDP Comercial registava 1 607 Clientes Prioritários.

4.7 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.

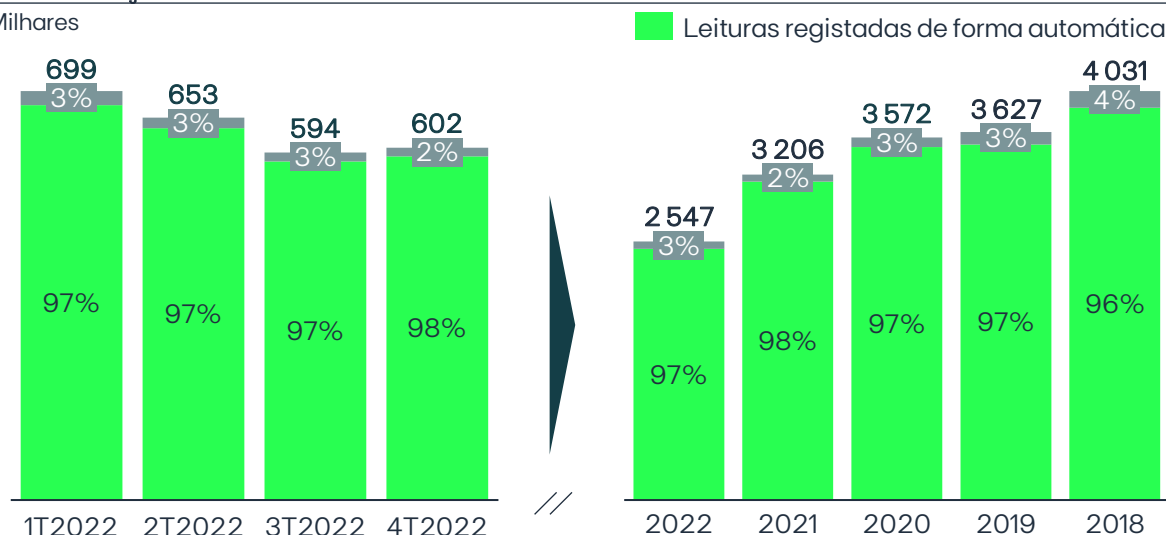
A EDP Comercial disponibiliza, desde o final de 2015, uma linha telefónica gratuita (800 10 53 53) dedicada à comunicação de leituras pelos seus Clientes. Atualmente a EDP Comercial detém outros canais através dos quais é possível o envio de leituras: área de Cliente EDP, o sítio na internet edp.pt, lojas e agentes, e através da aplicação *Whatsapp* (911 955 282).

Em 2022, foram recebidas mais de 2,5 milhões de comunicações de leituras, das quais 97% foram registadas de forma automática, através de um sistema de IVR (*interactive voice response*).

A redução verificada no número global de leituras recolhidas telefonicamente, relacionou-se com o aumento do número de *smart meters*, que permitem a recolha automática de leituras, e com o aumento de funcionalidades de *self care* nos canais digitais disponibilizados pela EDP Comercial (sítio na internet e *edp online*). O volume de leituras comunicadas em 2022, diminuiu face a 2021.

Comunicações de leituras

Milhares



4.8 Outros Indicadores

Para além dos indicadores já apresentados, o Regulamento da Qualidade de Serviço determina a monitorização de um conjunto de outras métricas, diretamente relacionadas com atividades desenvolvidas pelos Operadores de Rede de Distribuição e indicadores relacionados com o pagamento e/ou recebimento de compensações por incumprimento das obrigações de qualidade de serviço.

| | 1T2022 | 2T2022 | 3T2022 | 4T2022 |
|---|---------|---------|---------|---------|
| Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | | | | |
| Número de interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente | 27 337 | 29 016 | 27 751 | 24 377 |
| Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | 21 517 | 22 667 | 22 481 | 18 998 |
| Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento | 4 070 | 4 951 | 4 589 | 3 508 |
| Visitas Combinadas | | | | |
| Número de visitas combinadas agendadas | 149 626 | 112 443 | 121 380 | 128 044 |
| Pagamento de Compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço | | | | |
| Número de compensações pagas a clientes, relativas a: | | | | |
| • reclamações sobre faturação | 9 | 4 | 12 | 12 |
| • reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural | 1 | 6 | 12 | 4 |
| • restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | 338 | 514 | 626 | 666 |
| • visitas combinadas | 3 776 | 11 979 | 11 240 | 8 318 |
| Montantes pagos a clientes em compensações (euros), relativos a: | | | | |
| • reclamações sobre faturação | 250 | 80 | 232 | 272 |
| • reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural | 30 | 120 | 140 | 88 |
| • restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | 6 760 | 10 280 | 12 520 | 13 320 |
| • visitas combinadas | 78 120 | 256 540 | 249 700 | 181 240 |
| Compensações pagas a ORD, relativas a: | | | | |
| • por motivos imputáveis ao cliente, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada | 1 037 | 1 093 | 1 179 | 1 404 |
| • por cancelamento ou reagendamento efetuados pelo cliente após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada | 6 | 0 | 5 | 19 |
| • montantes pagos em compensações (euros), relativos a visitas combinadas | 20 860 | 21 860 | 23 680 | 28 460 |
| Compensações recebidas de clientes, relativas a: | | | | |
| • por motivos imputáveis ao cliente, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada | 0 | 0 | 0 | 0 |
| • por cancelamento ou reagendamento efetuados pelo cliente após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada | 0 | 0 | 0 | 0 |
| • montantes recebidos em compensações (euros), relativos a visitas combinadas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Exclusões de pagamento ou impossibilidade de pagamento de compensações | | | | |
| Número de exclusões de compensações relativas a reclamações sobre faturação | 316 | 337 | 308 | 154 |
| Número de exclusões de compensações relativas a outras reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural | 703 | 724 | 745 | 563 |
| Número de exclusões de compensações relativas a visitas combinadas | 574 | 11 970 | 8 373 | 328 |
| Número de exclusões de compensações relativas a restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | 110 | 34 | 31 | 24 |
| Transferências feitas ao ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes | 1 | 0 | 0 | 0 |

