



COMERCIAL

Relatório da Qualidade de Serviço

Eletricidade e Gás Natural

2020





Índice

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	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 de Eletricidade com Necessidades Especiais	21
4.6 Clientes Prioritários	23
4.7 Comunicação Telefónica de Leituras	24
4.8 Outros Indicadores	25



1. Nota Introdutória

“Compromisso num ano de incertezas”

O ano de 2020 foi marcado por uma profunda transformação na sociedade a nível mundial. A Pandemia de COVID-19 trouxe consigo uma realidade sanitária há muitos anos adormecida, que conduziu, também em Portugal, a medidas extraordinárias por parte dos governantes, como o confinamento obrigatório, as restrições à mobilidade de pessoas e bens e as limitações ao desenvolvimento de determinadas atividades económicas. Todas estas medidas e a enorme incerteza generalizada sobre o futuro produziram alterações significativas a rotinas pessoais, laborais e empresariais.

Tal como outros setores económicos, o setor da energia foi igualmente impactado por uma intensa atividade regulatória para a implementação de medidas normativas e regulatórias excecionais.

A título de exemplo, em março a ERSE definiu regras temporárias para a dilatação do prazo para a interrupção de fornecimento e o fracionamento obrigatório dos montantes faturados aos clientes que o solicitassem. Já em abril, no âmbito da declaração do Estado de Emergência, foi proibida a suspensão do serviço de fornecimento de energia. De notar que a EDP Comercial antecipou-se a esta medida, tendo decidido implementá-la ainda no decurso do mês de março.

No que se refere concretamente à Qualidade de Serviço, a ERSE decidiu, entre outras medidas, isentar os agentes do pagamento de algumas compensações e estabeleceu que os dados referentes ao período excecional não seriam contabilizados para efeitos de cumprimento de padrões de qualidade de serviço, designadamente os aplicáveis ao atendimento presencial e telefónico.

Paralelamente, a Assembleia da República decretou que todas as empresas prestadoras de serviços públicos deveriam disponibilizar obrigatoriamente uma linha de contacto telefónico com o prefixo «2», dada a sua gratuitidade para grande parte dos clientes.

Estas circunstâncias provocaram alterações muito significativas nas operativas da EDP Comercial, com a deslocalização dos *contact centres* e adaptações globais ao regime de teletrabalho e os desafios tecnológicos e humanos que esta adaptação envolveu. As lojas da EDP Comercial encerraram totalmente durante cerca de 2 meses, o que levou a que se verificasse uma afluência muito acima da média aquando da sua reabertura, traduzindo-se em maiores tempos de espera. Note-se igualmente que, nesta fase, as lojas reabriram com um horário mais reduzido, dadas as exigências sanitárias de limpeza e higienização do espaço, o que levou também a numa redução da capacidade de atendimento.

O ataque informático à rede corporativa da EDP, em abril, veio condicionar, adicionalmente, o funcionamento de uma parte dos serviços e operações comerciais.

Apesar dos mencionados acontecimentos, em 2020, 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 mais de 4 milhões de Clientes de eletricidade e de mais de 650 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 os serviços Funciona, Certificação Energética, solução de Energia Solar EDP;
- no **World Summit Awards** – pelas soluções no domínio da Mobilidade Elétrica.

2. Processo de Liberalização do Mercado da Energia

2.1 Eletricidade

O processo de liberalização do setor elétrico em Portugal seguiu em 2020 a tendência do passado recente, tendo o ano terminado com 85% dos Clientes no Mercado Livre.

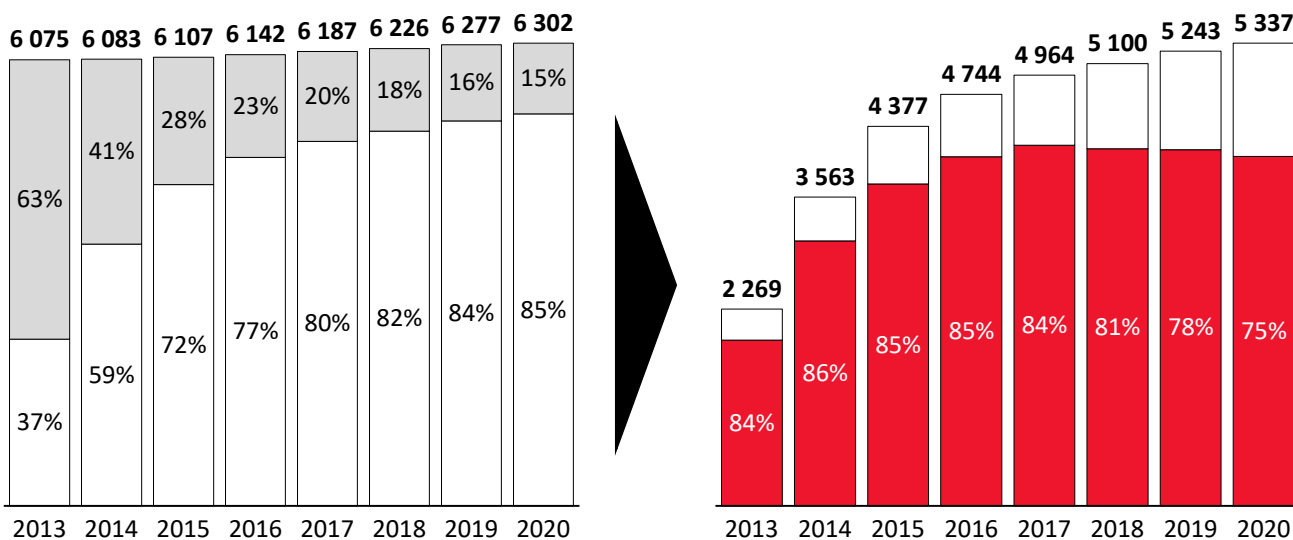
Dos 5,3 milhões de Clientes existentes no Mercado Livre em 2020, mais de 4 milhões (75%) continuam a escolher a EDP Comercial como seu fornecedor de energia elétrica.

Liberalização do Mercado de Eletricidade

Milhares de Clientes no final do período

- Mercado Regulado
- Mercado Livre

- Outros Comercializadores
- EDP Comercial



Fonte: ERSE - Resumo Informativo Mercado Liberalizado Eletricidade

2.2 Gás Natural

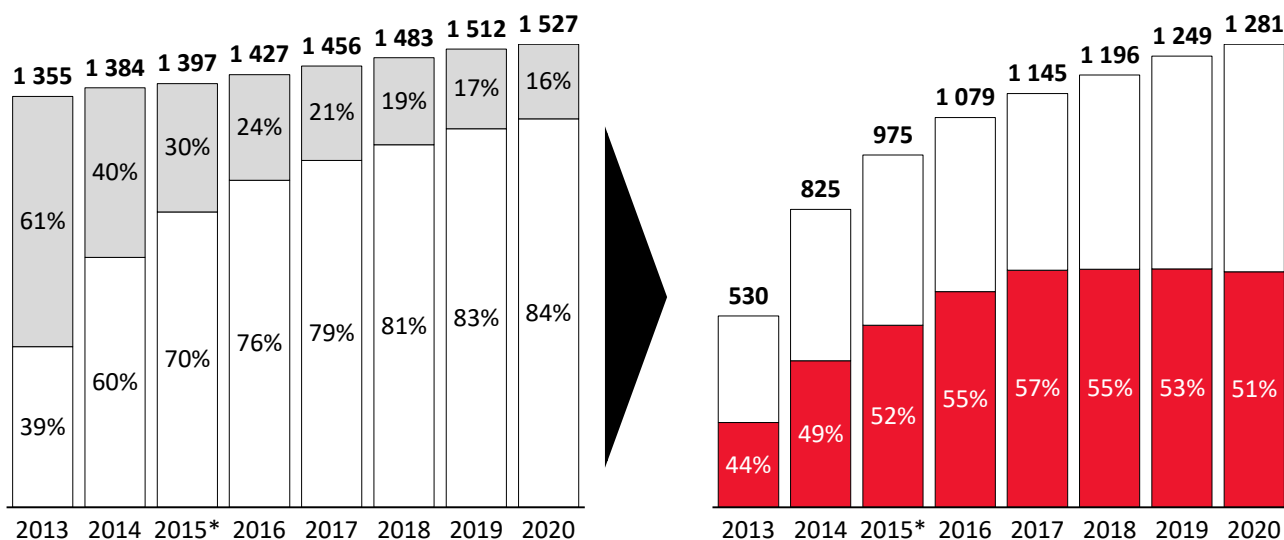
O processo de liberalização do setor do gás natural em Portugal, tem acompanhado a dinâmica observada nos últimos anos no setor elétrico, tendo o ano de 2020 terminado com 84% dos Clientes no Mercado Livre (cerca de 1,28 milhões de Clientes). No Mercado Livre, mais de 652 mil Clientes (51%) continuam 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 - Resumo Informativo 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 2020 não foi exceção.

Em 2020, a “**Escolha do Consumidor**” atribuiu à EDP, pelo 5º 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 2020, foram destacados com este prémio a solução de **Energia Solar, Funciona e Certificação Energética**.

Em 2020, a Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações premiou o **EDP EV. Charge** na categoria “Smart Settlements & Urbanization” e o **EDP EV.X** na categoria “Environment & Green Energy” no **World Summit Awards**.

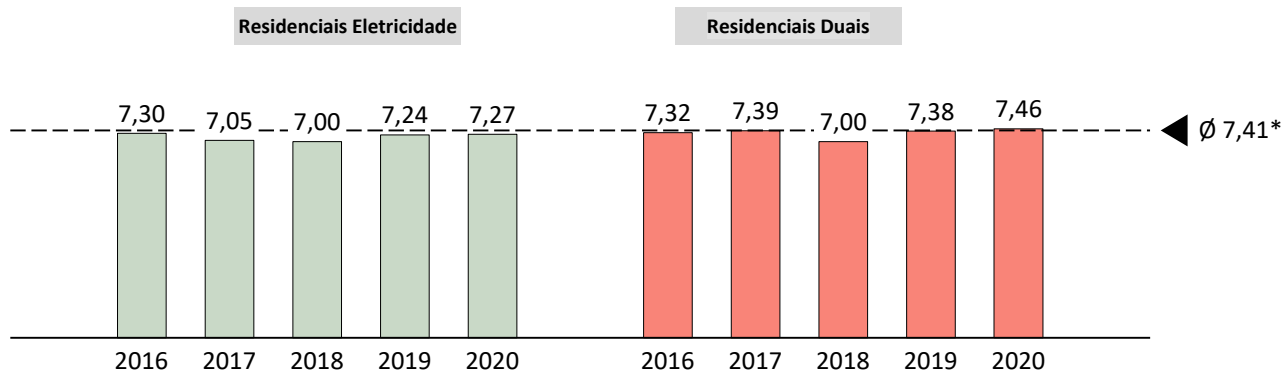


WORLD SUMMIT AWARDS 2020

Os estudos de satisfação desenvolvidos pelo ECSI Portugal⁽¹⁾ revelaram indicadores elevados de Satisfação Global dos Clientes da EDP Comercial, em linha com os *benchmark* para o Setor.

Satisfação Global

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



Fonte: Estudo ECSI 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020.

* Benchmark

Também no que respeita aos Atributos do Serviço Comercial da empresa, a EDP Comercial registou índices de satisfação elevados e alinhados com os *benchmark* do Setor.

Satisfação com os Atributos do Serviço Comercial

Residenciais Eletricidade

Atributo	Índice	vs. Benchmark do Setor Elétrico
Diversidade de produtos e serviços	7,5	=
Clareza e transparência na informação comercial	7,4	-0,1
Atendimento em lojas e agentes	7,5	=
Acessibilidade e disponibilidade das lojas e agentes	7,2	+0,1
Acessibilidade por via dos canais digitais	7,6	=
Atendimento telefónico ao cliente	7,3	=
Fiabilidade e qualid. do serviço de pagamento e faturação	7,8	-0,1
Inovação em produtos e serviços	7,5	+0,1
Diversidade de canais	7,4	=
Capacidade de aconselhamento e atendimento	7,3	-0,1

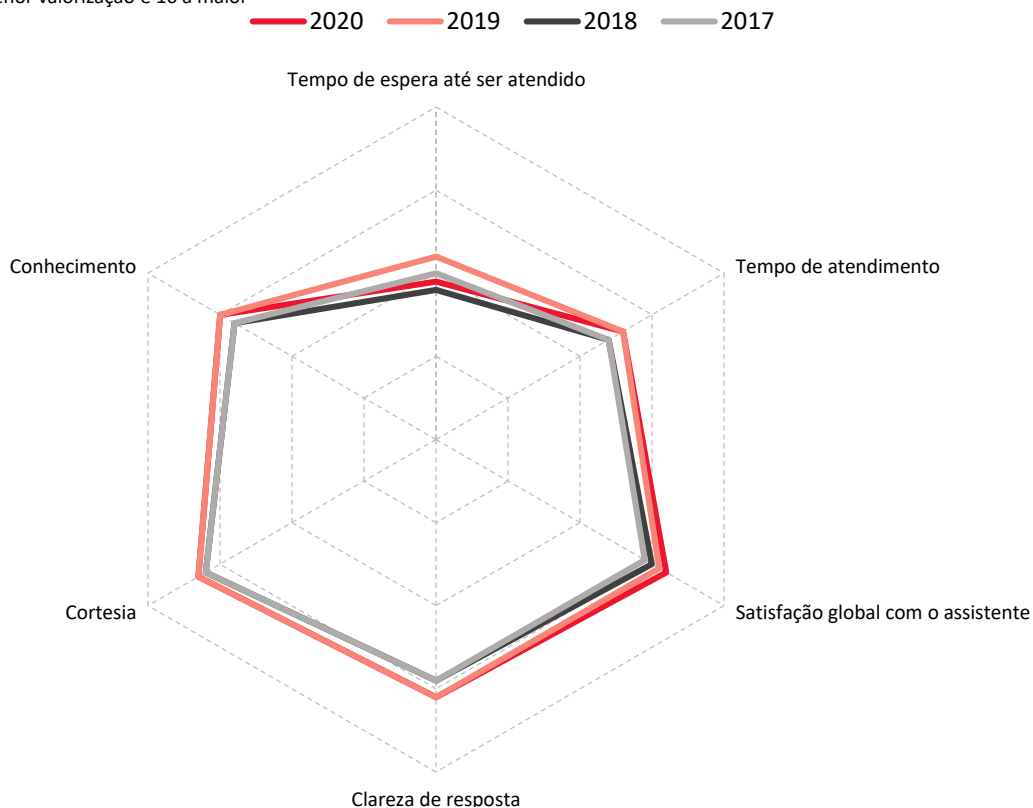
Fonte: Estudo ECSI 2020

(1) 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. A seleção da amostra foi realizada de modo aleatório com probabilidades iguais e sem reposição, extraída da população portuguesa (Sistema CATI- entrevistas por rede móvel e fixa) a Clientes com antiguidade superior a 6 meses e com idade superior a 18 anos. Foram 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 intervalo de confiança de 95%. A escala utilizada é de 1 a 10. Estudo realizado pelo IPQ, a APQ e a Universidade NOVA IMS (Information Management School).

Em 2020, a Satisfação com a Linha de Apoio ao Cliente da EDP Comercial manteve-se em linha com o ano anterior, mesmo tendo em conta a situação pandémica e o ataque informático.

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.

4.1 Atendimento Presencial

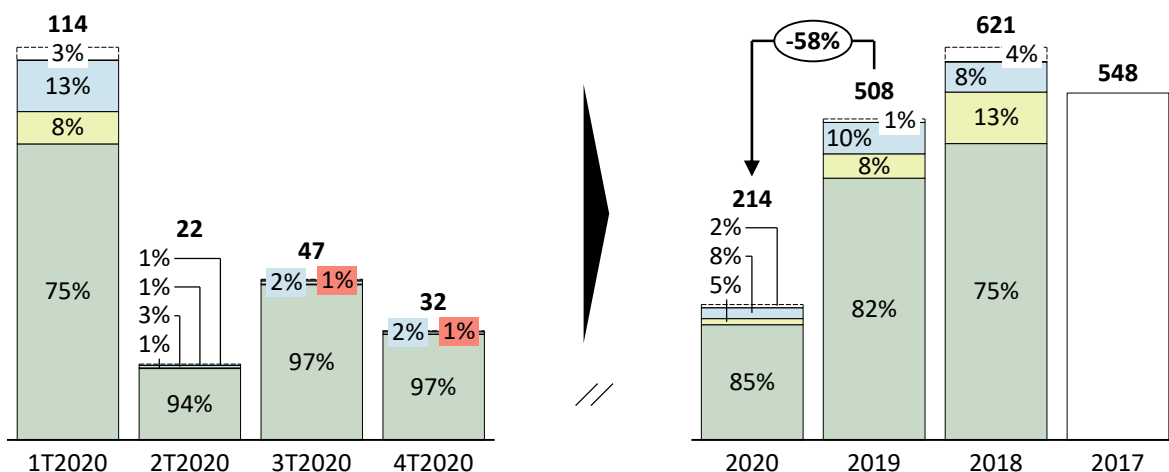
A EDP Comercial disponibiliza atendimento presencial em 41 lojas, para além dos diversos agentes espalhados por todo o território nacional. Em 2020 foram monitorizados pela EDP Comercial 10 dos 41 centros de atendimento presencial existentes, tendo sido responsáveis por mais de 214 mil atendimentos, representando mais de 40% da totalidade de atendimentos presenciais realizados em 2020.

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 2020 este indicador foi de 91% (93% não considerando desistências), sendo de notar uma redução significativa no número de desistências.

De salientar que a forte redução do número de atendimentos presenciais ocorrida a partir do 2T2020 resultou da já referida imposição de medidas excepcionais de combate à pandemia de COVID-19.

Atendimento Presencial nos centros monitorizados

Milhares de atendimentos por setor ■ Eletricidade ■ Gás Natural ■ Ambos ■ Outros Desistências



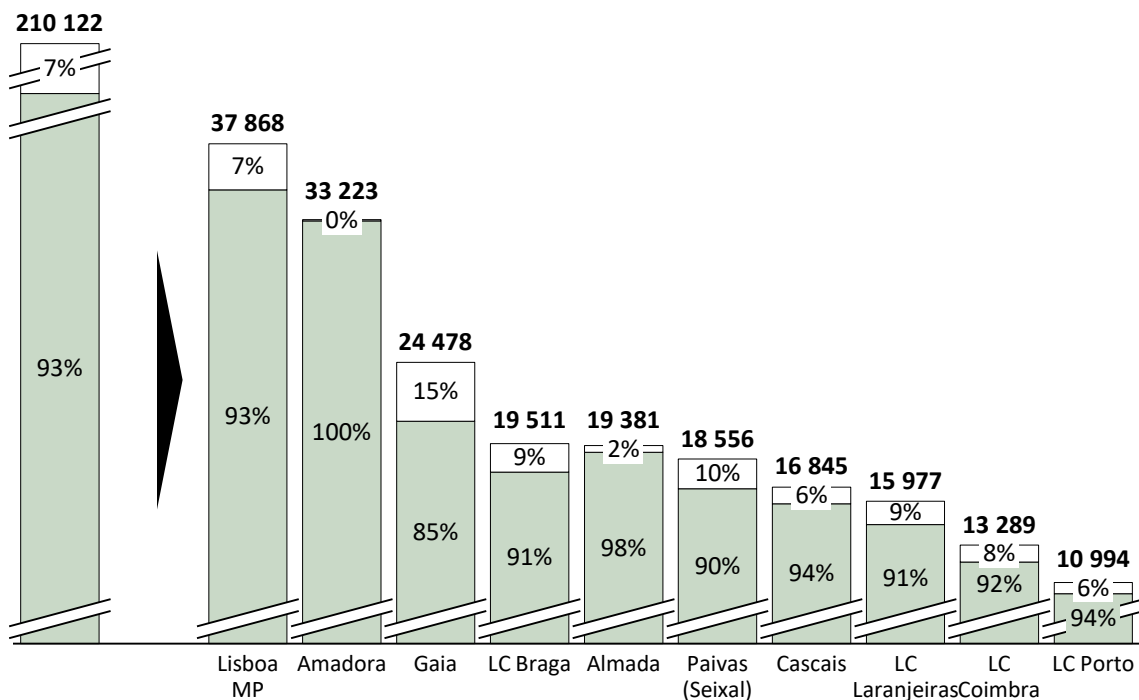
Os tempos médios de espera do atendimento presencial realizado em todos os centros de atendimento monitorizados foram de 5 minutos, indicando um ligeiro aumento do tempo médio face ao ano anterior (em 2019 este indicador fixou-se nos 4 minutos), que deve ser avaliado à luz das condicionantes anteriormente referidas relacionadas com as restrições impostas pela pandemia de COVID-19. De notar que, globalmente, 93% dos atendimentos realizados tiveram tempos médios de espera inferiores ou iguais a 20 minutos.

São de destacar as lojas da Lisboa MP, Amadora, Almada, e LC Porto, 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.

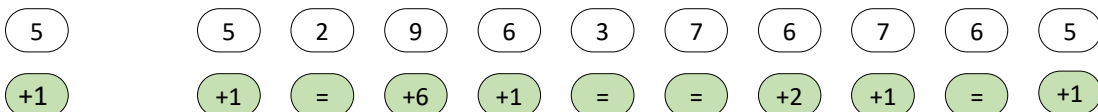
Atendimento Presencial realizado nos principais centros em 2020

Milhares de atendimentos realizados

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



Tempo médio de espera atendimento (minutos) vs. 2019



4.2 Atendimento Telefónico Comercial

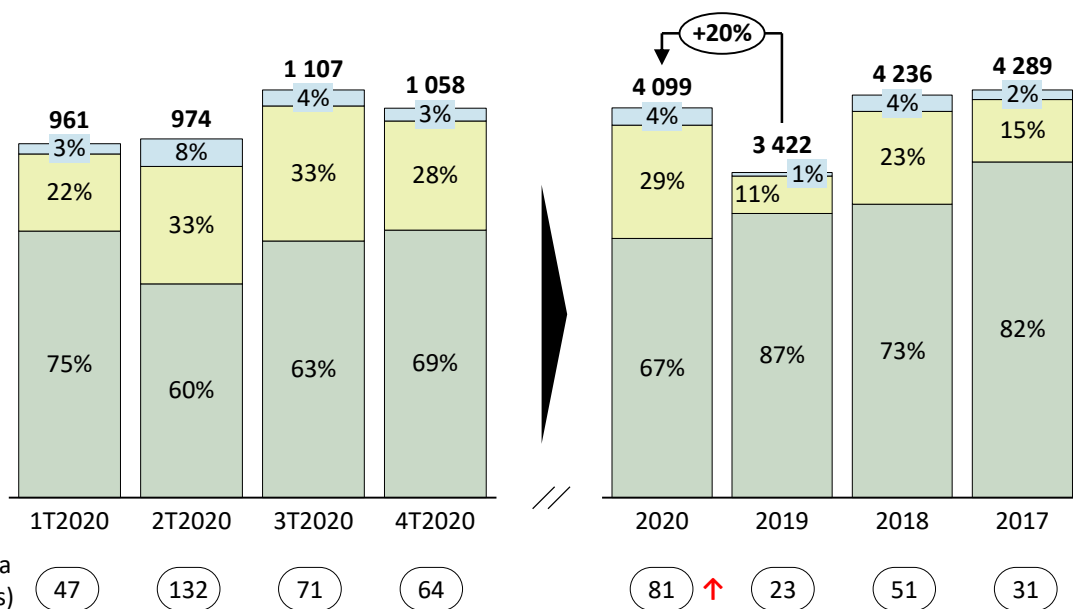
A EDP Comercial disponibiliza duas linha de atendimento telefónico (808 53 53 53 e 213 53 53 53), através da quais os Clientes podem entrar em contacto com a empresa para colocar as suas questões sobre temas comerciais. Em 2020, foram efetuados mais de 4 milhões de contactos através destas linhas, número fortemente impactado pelas restrições impostas pela pandemia de COVID-19, nomeadamente à alternativa do atendimento presencial.

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 2020 foi marcado por um volume muito elevado de atendimentos telefónicos, bem como por um maior tempo de espera, facto que se deveu aos efeitos da pandemia de COVID-19, do ataque informático e da passagem a regime de teletrabalho.

Atendimento Telefónico de âmbito Comercial

Milhares de atendimentos



Tempo médio de espera atendimento (segundos)

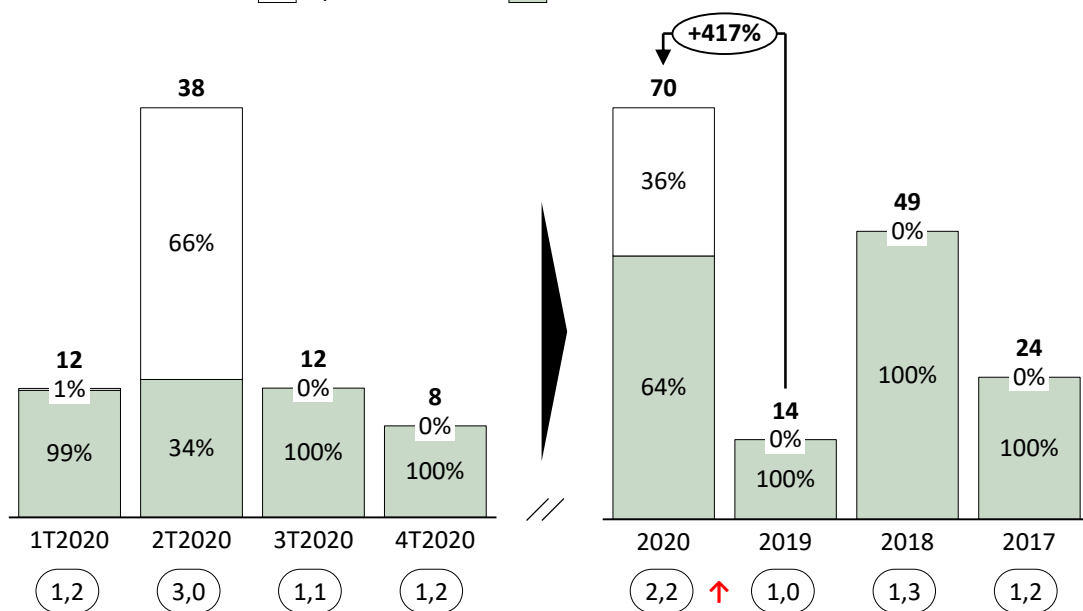
Conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, relativo ao regime jurídico dos centros telefónicos de relacionamento (*call centres*), não sendo possível o atendimento até 60 segundos, o Cliente poderá deixar o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, para contacto posterior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

Em 2020, o início da pandemia a meio do mês de março levou à transição de muitos trabalhadores para o regime de teletrabalho obrigatório e obrigou à adaptação de todas as componentes técnicas do atendimento (*hotspots*, acesso à VPN EDP) que levaram algum tempo até estabilizarem na totalidade e garantirem a mesma capacidade disponível do que no período anterior. O ataque informático no mês de abril impossibilitou a realização de contactos nos prazos estabelecidos, gerando um acumular de contactos para devolver. Neste seguimento, foram criados grupos de trabalho orientados para o tratamento de *callbacks*, o que originou um pico de contactos no final do 2º trimestre.

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

Milhares de contactos realizados

□ Após 2 dias úteis ■ Até 2 dias úteis



Tempo médio de resposta (dias úteis)

4.3 Pedidos de Informação

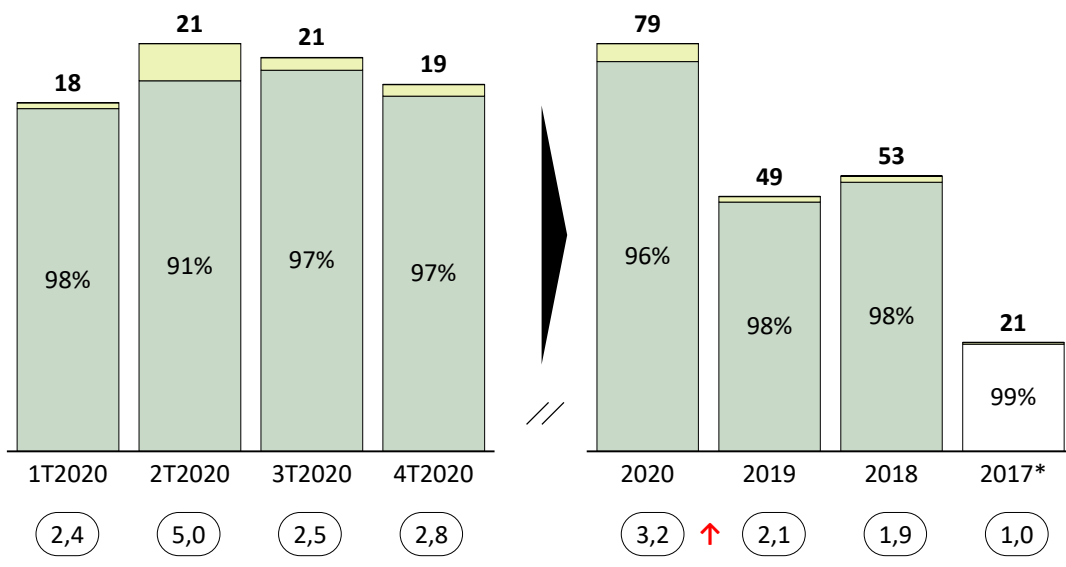
O desempenho dos comercializadores na resposta a Pedidos de Informação por Escrito é avaliado através de um indicador geral que resulta da comparação do número de pedidos de informação apresentados por escrito, que foram respondidos até 15 dias úteis, com o número total de pedidos de informação recebidos.

Apesar das circunstâncias atípicas relacionadas com a pandemia e o ataque informático, que provocaram alterações muito significativas nas operações e indisponibilidades nos sistemas durante várias semanas, 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 79 mil Pedidos de Informação em média em 3,2 dias úteis.

Pedidos de Informação por Escrito

Milhares

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



Tempo médio de resposta (dias úteis)

* Metodologia alterada no RQS publicado no final de 2017.

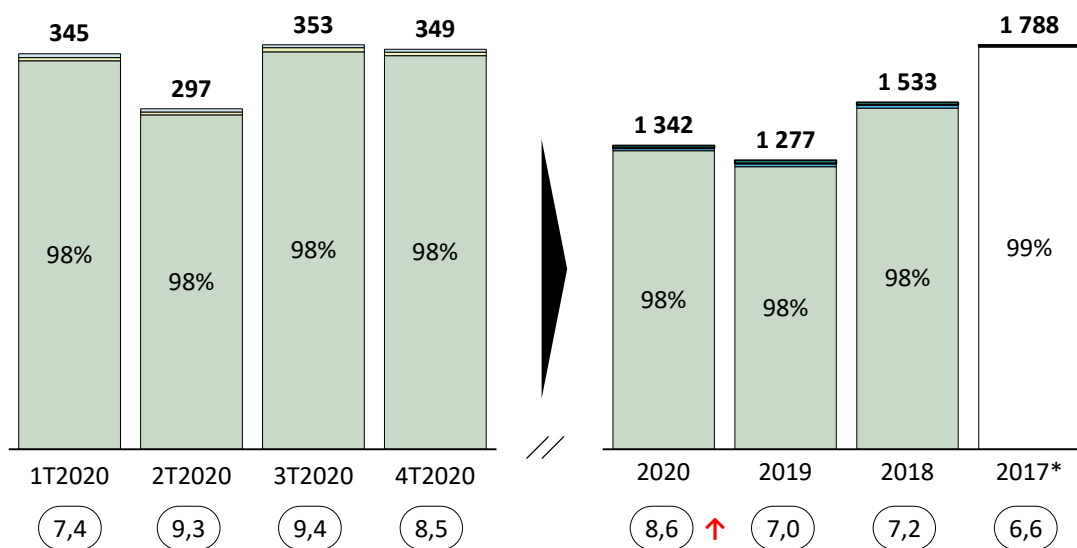
Conforme estabelecido no Decreto-Lei 134/2009, de 2 do Junho, relativo ao regime jurídico dos centros telefónicos de relacionamento (*call centres*), os pedidos de informação apresentados por telefone que não tenham resposta imediata deverão ser respondidos num prazo de 3 dias úteis.

Em 2020, a EDP Comercial respondeu de forma imediata à quase totalidade dos mais de 1,3 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 8,6 dias úteis, em média.

Pedidos de Informação no Atendimento Telefónico

Milhares

Resposta > 3 dias úteis Resposta ≤ 3 dias úteis Respondidos de Imediato



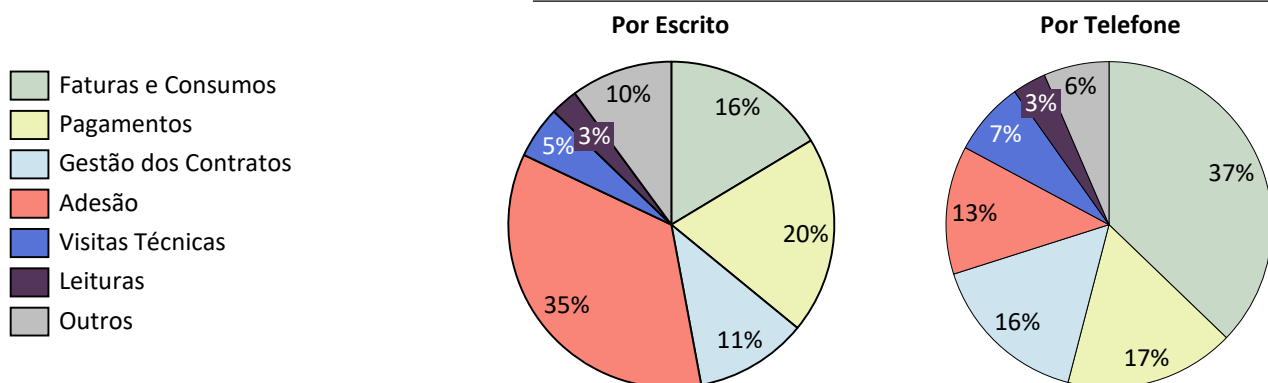
Tempo médio das respostas não imediatas (dias úteis)

* Metodologia alterada no RQS publicado no final de 2017.

Principais temas dos Pedidos de Informação

Nos Pedidos de Informação por escrito os assuntos que mais foram abordados no ano de 2020 foram Adesão, Pagamentos e Faturas e Consumos. Por seu turno, nos Pedidos de Informação por telefone destacam-se os assuntos relacionados com Faturas e Consumos, Pagamentos e Gestão dos Contratos.

Temas dos Pedidos de Informação em 2020



4.4 Reclamações

Em 2020, 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.

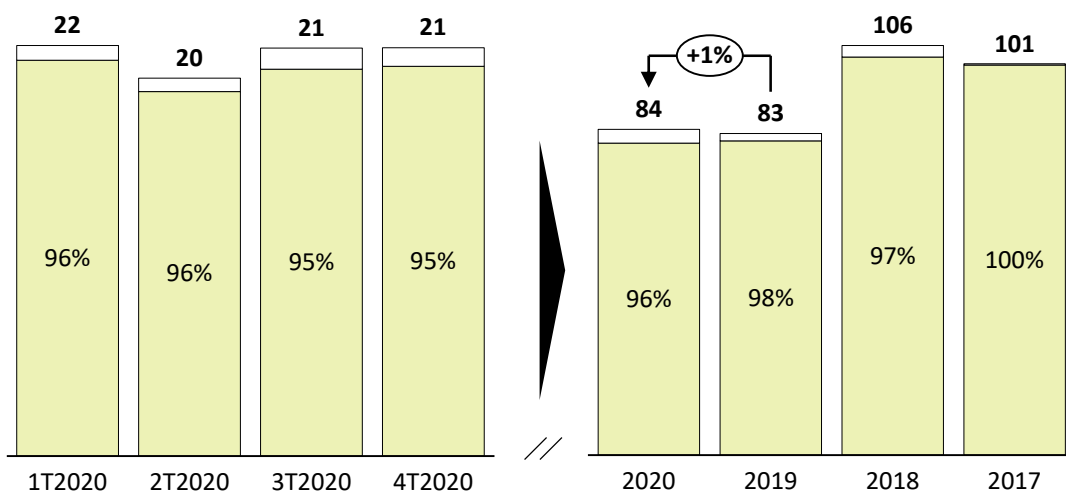
Em 2020, o número de reclamações recebidas pela EDP Comercial aumentou ligeiramente (1%) face ao período homólogo, tendo passado de 20 para 21 reclamações por cada mil contratos.

Das 84 mil reclamações recebidas em 2020, 96% foram respondidas num prazo inferior ou igual aos 15 dias úteis estabelecidos contratualmente.

Reclamações Recebidas

Milhares

Resposta ≤ 15 dias úteis

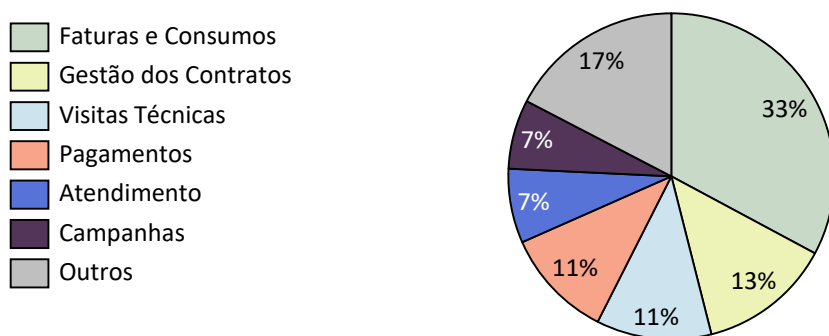


Tempo médio de resposta (dias úteis)	7,1	7,2	7,5	6,7	7,1	↑	4,8	5,0	4,9
Número de reclamações por cada 1000 contratos	21,0	19,4	21,0	21,2	21	↑	20	26	25
% Reclamações com Comunicação Intercalar	15%	19%	22%	19%	19%	↑	9%	10%	11%

Principais temas das Reclamações

Os assuntos objeto de Reclamação no ano de 2020 não diferiram significativamente face ao ano anterior, sendo identificados abaixo os principais temas que foram objeto de Reclamação. A maioria das reclamações recebidas estão relacionadas com Faturas e Consumos.

Temas das Reclamações - 2020



4.5 Clientes com Necessidades Especiais

O Regulamento de Qualidade de Serviço estabelece no seu artigo 102.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.

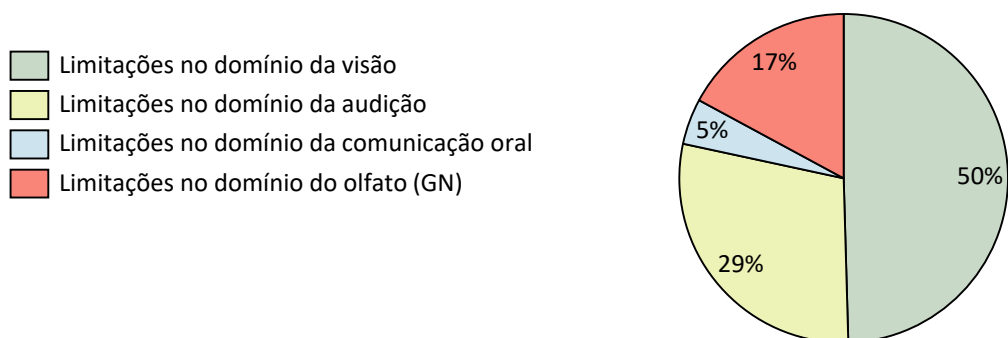
A EDP Comercial adotou procedimentos no atendimento presencial e telefónico específicos, que permitem esclarecer e informar todos os Clientes que solicitem informação sobre este estatuto e criou tipificações específicas para a identificação dos pedidos de registo.

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 2020, a EDP Comercial fornecia 111 Clientes com Necessidades Especiais, a maioria dos quais com limitações no domínio da visão.

Clientes com necessidades especiais - 2020



4.6 Clientes Prioritários

No seu artigo 103.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 na presente alínea.

No final do ano 2020, a carteira de Clientes da EDP Comercial registava 1 500 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.

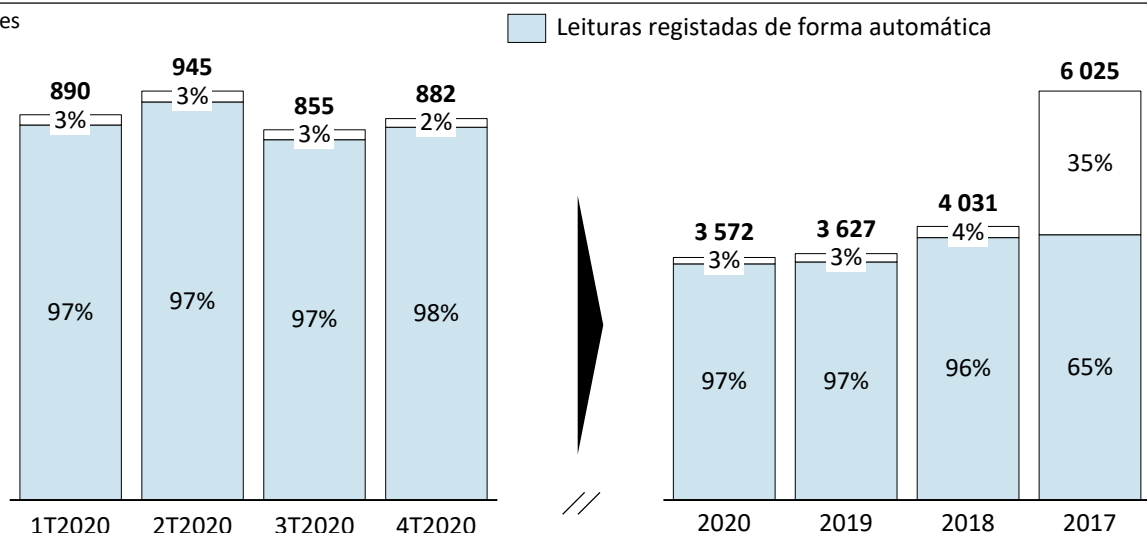
A EDP Comercial disponibiliza, desde o final de 2015, uma linha telefónica gratuita (800 10 53 53) dedicada à comunicação de leituras pelos seus Clientes. Atualmente a EDP Comercial detém outros canais através dos quais é possível o envio de leituras: EDP Zero, o sítio na internet edp.pt, lojas e agentes,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

Em 2020, foram recebidas mais de 3,5 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 do ano de 2017 para o ano de 2018 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 2020, diminuiu ligeiramente face a 2019.

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.

	1T2020	2T2020	3T2020	4T2020
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente				
Número de interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente	42 052	0	84 321	54 490
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	33 246	725	42 819	33 417
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	7 470	30	12 397	7 621
Visitas Combinadas				
Número de visitas combinadas agendadas	138 121	106 254	151 443	142 541
Pagamento de Compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço				
Número de compensações pagas a clientes, relativas a:				
● reclamações sobre faturação	31	18	29	7
● reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural	21	15	21	8
● restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	3 442	95	2 219	2 181
● visitas combinadas	1 217	1 700	1 311	1 530
Montantes pagos a clientes em compensações (euros), relativos a:				
● reclamações sobre faturação	538	306	548	50
● reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural	306	274	354	80
● restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	68 840	1 900	44 380	43 620
● visitas combinadas	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Compensações pagas a ORD, relativas a:				
● por motivos imputáveis ao cliente, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada	1 484	506	1 489	1 270
● por cancelamento ou reagendamento efetuados pelo cliente após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
● montantes pagos em compensações (euros), relativos a visitas combinadas	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Compensações recebidas de clientes, relativas a:				
● por motivos imputáveis ao cliente, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
● por cancelamento ou reagendamento efetuados pelo cliente após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
● montantes recebidos em compensações (euros), relativos a visitas combinadas	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Exclusões de pagamento ou impossibilidade de pagamento de compensações				
Número de exclusões de compensações relativas a reclamações sobre faturação	169	141	255	222
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	545	523	795	746
Número de exclusões de compensações relativas a visitas combinadas	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Número de exclusões de compensações relativas a restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Transferências feitas ao ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.



COMERCIAL