

# Relatório da Qualidade de Serviço

## Eletricidade e Gás Natural 2019

EDP COMERCIAL





# Índice

---

<b>1. Nota Introdutória</b>	<b>5</b>
<b>2. Processo de Liberalização do Mercado da Energia</b>	
1.1 Eletricidade	7
1.2 Gás Natural	8
<b>3. Satisfação dos Clientes da EDP Comercial</b>	<b>9</b>
<b>4. Qualidade de Serviço Comercial</b>	<b>12</b>
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

---

## “Liderar a Transição Energética”

Em 2019, a EDP Comercial prosseguiu o seu caminho de reposicionamento de marca, reavivando o compromisso de ser “a energia das pessoas” e uma empresa ainda mais próxima dos Clientes, ainda mais entusiasta, diligente e responsável. A empresa acompanha assim a transformação que o setor se encontra a vivenciar, a par da sociedade e do mundo, sempre tendo presente os seus valores associados à diversidade, inclusão, sustentabilidade e inovação.

As transformações do desenho de mercado do setor da energia elétrica fomentadas pelas Diretivas Europeias, nomeadamente no *Clean Energy Package*, antecipam uma participação expressivamente mais ativa dos Clientes, não apenas como agentes do lado da procura, como também do lado da oferta (um *New Downstream*), e refletem uma maior preocupação com a sustentabilidade do planeta, com foco na eletrificação como vetor de descarbonização.

A EDP Comercial pretende estar na linha da frente desta transição, apostando na diferenciação e alinhamento da sua oferta comercial com estes objetivos, mantendo uma elevada capacidade de antecipação e execução, estratégia necessária para satisfazer os Clientes agora mais informados, mais digitais e mais exigentes.

Neste sentido, em 2019, foi criada uma nova equipa para o Desenvolvimento de Negócio *New Downstream* com o duplo objetivo de: criar um espaço de reflexão estratégica sobre as novas áreas e desafios do sector e apoiar o desenvolvimento de parcerias e de aquisições/investimento, com o foco na Descarbonização, Descentralização e Digitalização.

Com a ambição de estar na liderança da transição energética, a EDP Comercial apostou em *smart client solutions*, escolhendo oferecer **serviços que impulsionam a eficiência energética** (auditorias energéticas, sistema de controlo e monitorização de consumos, soluções para o autoconsumo, venda e instalação equipamentos inteligentes), **soluções de armazenamento** da energia produzida por unidades de produção fotovoltaica, através da instalação de baterias e **soluções complementares da mobilidade elétrica**, como o lançamento da *App* EV.X, que permite aos Clientes avaliar as poupanças obtidas ao mudar para viaturas elétricas, a instalação de carregamento em pontos estrategicamente localizados, carregadores residenciais e eletrificação de frotas.

---

Assistimos assim a uma mutação no relacionamento com o Cliente, em dois sentidos: Por um lado, a relação expandiu-se da casa para o indivíduo, com a oferta de serviços cada vez mais personalizados e adaptados ao perfil e necessidades do Cliente. Por outro lado, esta relação é cada vez mais desmaterializada e digital. Atualmente, a via de comunicação preferencial na maioria das interações existentes é a digital, sendo a digitalização dos processos comerciais absolutamente fulcral na estratégia da EDP Comercial.

Em 2019, a EDP Comercial foi reconhecida pelos seus Clientes, não apenas pela implementação das suas ideias focadas no futuro, como também pelo esforço de otimização operacional e pelo rigor e forte disciplina na qualidade de serviço prestada. Este reconhecimento tem-se traduzido na consolidação da posição de liderança no mercado, por parte da EDP Comercial, com uma carteira de 4,1 milhões de Clientes de eletricidade e de 660 mil Clientes de gás natural, bem como na sua distinção pelos 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;
- na **Marca de Confiança** – pela relação próxima e transparente que tem com os seus Clientes; e
- na **Superbrands** – enquanto marca preferida pelos portugueses como sendo uma marca global, inovadora e sustentável.

## 2. Processo de Liberalização do Mercado da Energia

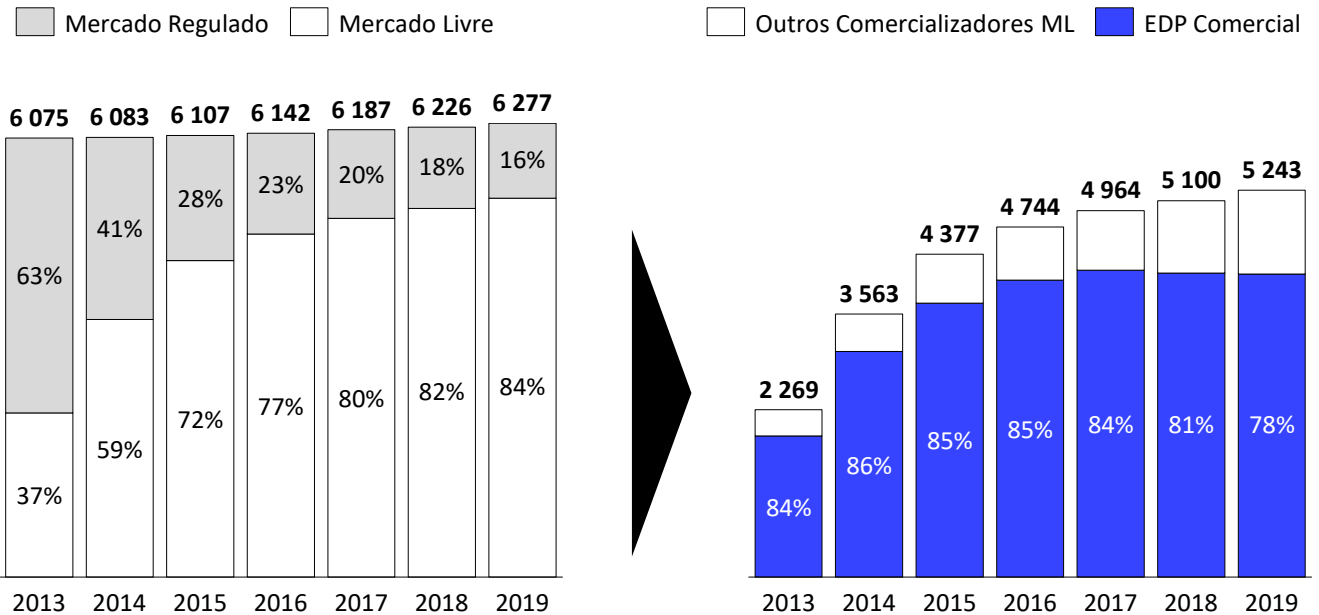
### 2.1 Eletricidade

O processo de liberalização do setor elétrico em Portugal seguiu em 2019 a tendência do passado recente, tendo o ano terminado com 84% dos Clientes no Mercado Livre.

Dos 5,2 milhões de Clientes existentes no Mercado Livre em 2019, mais de 4 milhões (78%) 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 - Resumo Informativo Mercado Liberalizado Eletricidade

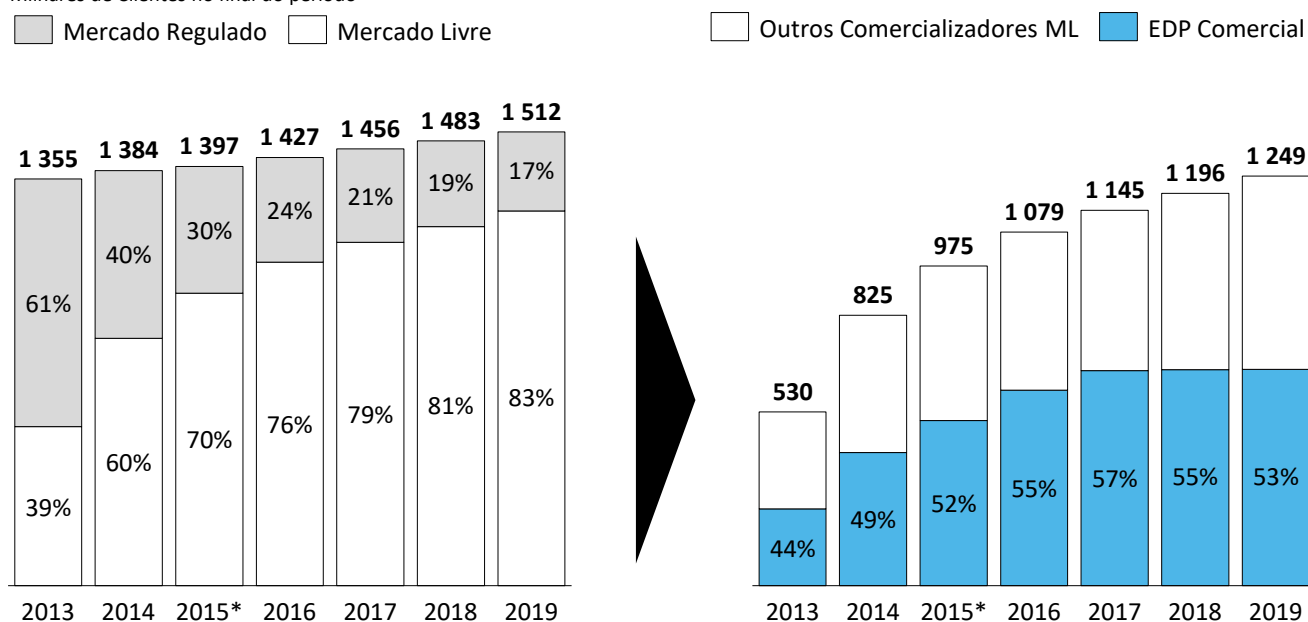
## 2.2 Gás Natural

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 2019 terminado com 83% dos Clientes no Mercado Livre (cerca de 1,2 milhões de Clientes).

No Mercado Livre, aproximadamente 660 mil Clientes (53%) 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



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 2019 não foi exceção.

Em 2019, a “Escolha do Consumidor” atribuiu à EDP, pelo 4º 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 2019, foram destacados com este prémio os serviços **Funciona** e **Certificação Energética** (pelo 4º ano consecutivo) e a solução de Energia Solar EDP foi também premiada enquanto produto mais inovador.

Em 2019, a EDP foi reconhecida pela 7ª vez como a **Marca de Confiança**, pela **relação próxima e transparente** que tem com os seus Clientes.

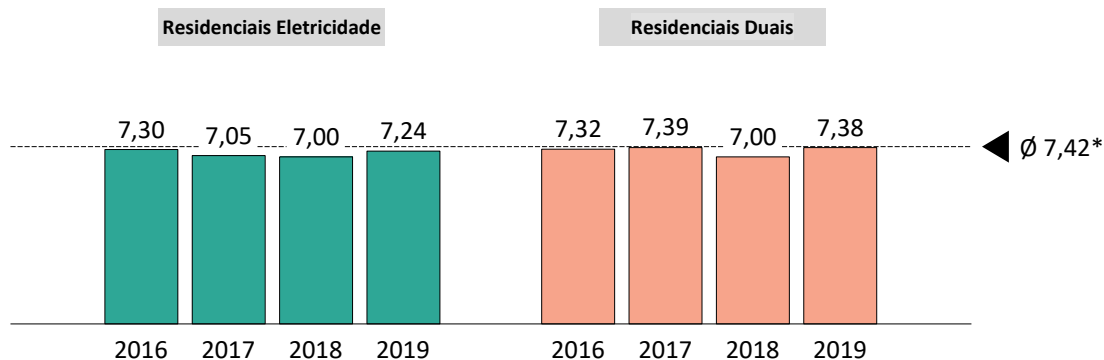


A EDP foi distinguida, no ano de 2019, como marca preferida pelos portugueses como sendo uma marca global, inovadora e sustentável: uma **Superbrand**.

Os estudos de satisfação desenvolvidos pelo ECSI Portugal<sup>(1)</sup> 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 e 2019

\* 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	7,1	(+0,1)
Acessibilidade por via dos canais digitais	7,7	=
Atendimento telefónico ao cliente	7,0	(-0,2)
Fiabilidade e qualid. do serviço de pagamento e faturação	7,7	(-0,1)
Inovação em produtos e serviços	7,3	=
Diversidade de canais	7,3	=
Capacidade de aconselhamento e atendimento	7,3	(-0,1)

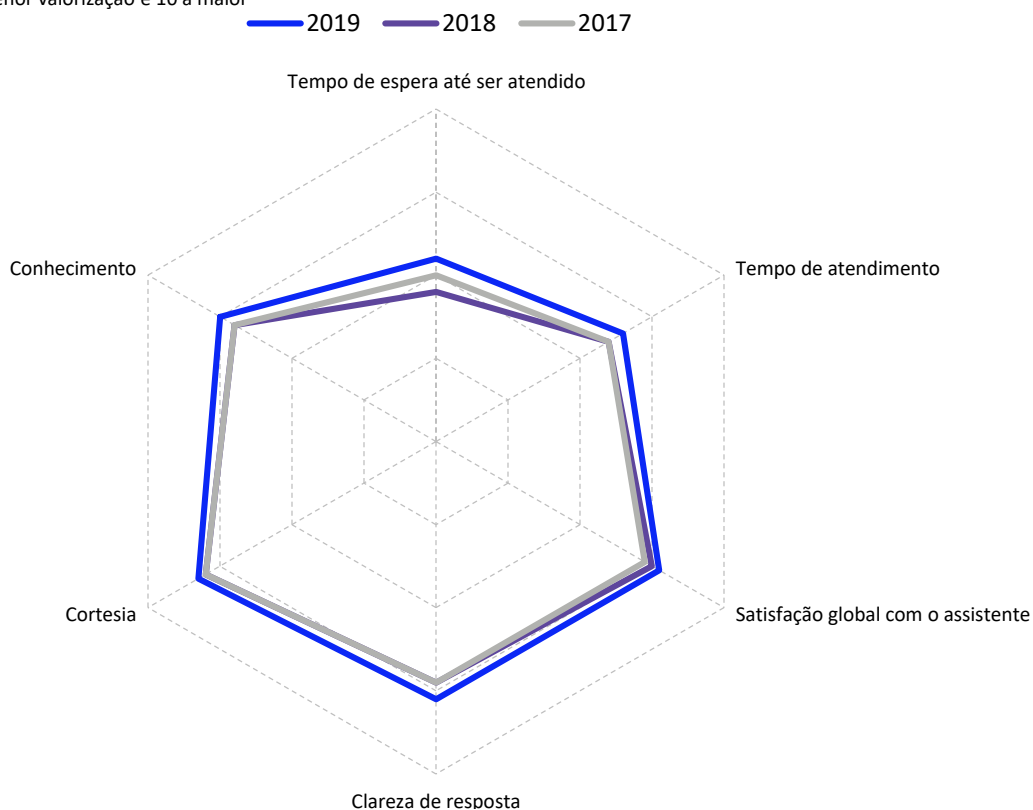
Fonte: Estudo ECSI 2019

(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 2019, a Satisfação com a Linha de Apoio ao Cliente da EDP Comercial evoluiu favoravelmente face ao ano anterior, em todas as variáveis avaliadas.**

### 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.

Ao longo do ano de 2019, a EDP Comercial, manteve a forte aposta na excelência operacional, observando-se resultados bastante positivos nos indicadores de qualidade de serviço, sendo de notar:

- tempos médios de espera extremamente baixos no atendimento presencial, de apenas 4 minutos nos centros de atendimento monitorizados (96% dos atendimentos nestes locais com tempos de espera inferiores a 20 minutos);
- resposta em 2 dias úteis à totalidade dos contactos telefónicos para os quais não foi possível o atendimento dentro de 60 segundos;
- resposta imediata à esmagadora maioria (98%) dos pedidos de informação recebidos no canal telefónico;
- resposta à quase totalidade (98%) das reclamações dentro de 15 dias úteis;
- tempos médios reduzidos na resposta a reclamações, de apenas 4,8 dias úteis;
- registo automático de praticamente todas (97%) as leituras (3,6 milhões) comunicadas telefonicamente pelos Clientes.

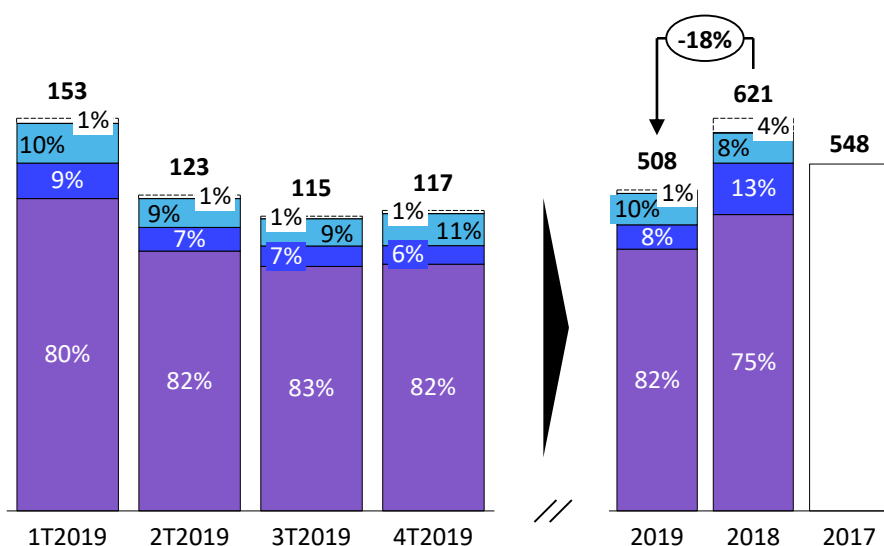
## 4.1 Atendimento Presencial

A EDP Comercial disponibiliza atendimento presencial em 41 lojas, para além dos diversos agentes espalhados por todo o território nacional. Em 2019 foram monitorizados pela EDP Comercial 11 dos 41 centros de atendimento presencial existentes, tendo sido responsáveis por mais de 500 mil atendimentos, representando mais de 40% da totalidade de atendimentos presenciais realizados em 2019.

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 2019 este indicador foi de 95% (96% não considerando desistências), sendo de notar uma redução significativa no número de desistências.

### Atendimento Presencial nos centros monitorizados

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



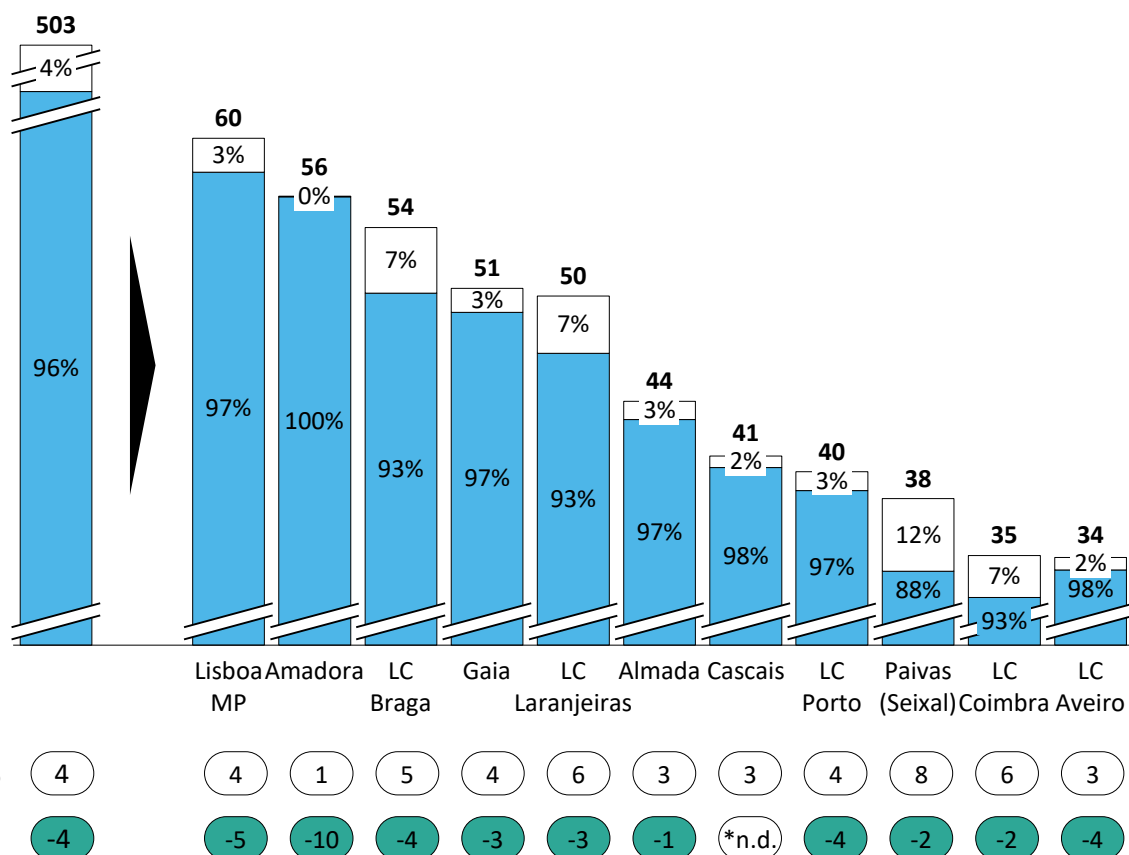
Os tempos médios de espera em todos os centros de atendimento monitorizados foram de apenas 4 minutos (muito abaixo do referencial de 20 minutos referido no Regulamento de Qualidade de Serviço), uma significativa melhoria face ao ano anterior (em 2018 este indicador fixou-se nos 8 minutos). De notar que, globalmente, 96% dos atendimentos realizados tiveram tempos médios de espera inferiores ou iguais a 20 minutos.

São de destacar as lojas da Amadora, Almada, Cascais e Loja do Cidadão de Aveiro, que registaram os tempos médios de espera mais reduzidos (de apenas 3 ou menos minutos) e menores percentagens de atendimentos, com tempos de espera superiores a 20 minutos.

### Atendimento Presencial realizado nos principais centros em 2019

Milhares de atendimentos realizados

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



\* Centro de atendimento não monitorizado em 2018

A ENERGIA DAS PESSOAS



COMERCIAL

## 4.2 Atendimento Telefónico Comercial

A EDP Comercial disponibiliza uma linha de atendimento telefónico (808 53 53 53)\*, através da qual os Clientes podem entrar em contacto com a empresa para colocar as suas questões sobre temas comerciais. Em 2019, foram efetuados aproximadamente 3,5 milhões de contactos através desta linha.

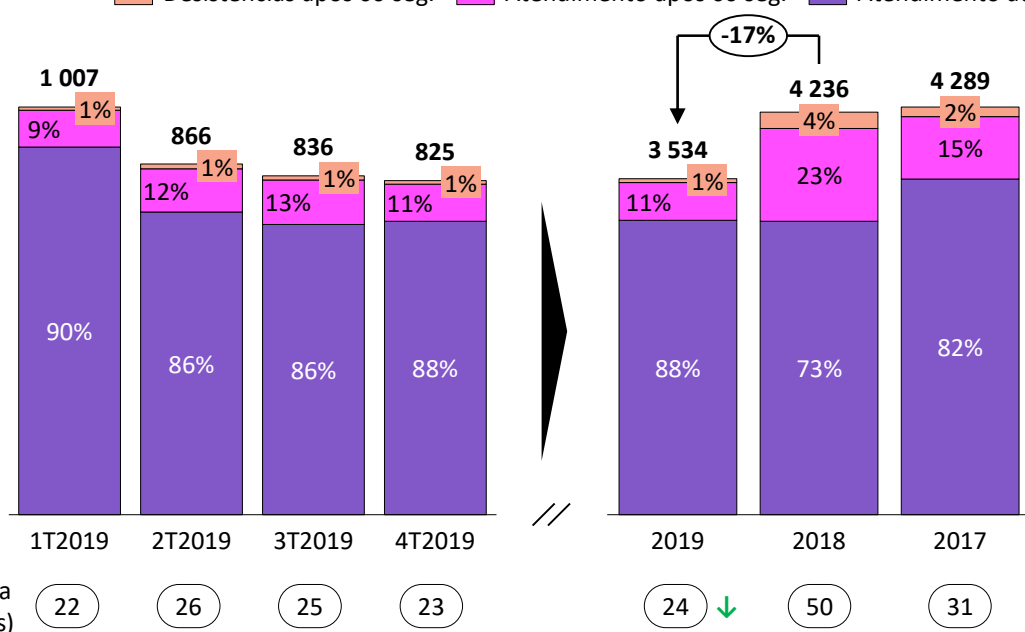
O desempenho do atendimento telefónico comercial é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera. Este indicador relaciona o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos, com o número total de chamadas, não sendo consideradas as desistências com tempos de espera inferiores a 60 segundos. Este indicador tem definido um valor padrão anual de 85%.

O início do ano de 2019 foi marcado por um volume muito elevado de atendimentos telefónicos. Ao longo do ano, observaram-se tempos médios de espera de atendimento bastante reduzidos, uma melhoria considerável face ao ano anterior, passando de 50 segundos para apenas 24 segundos em 2019.

### Atendimento Telefónico de âmbito Comercial

Milhares de atendimentos

- Desistências após 60 seg.
- Atendimento após 60 seg.
- Atendimento até 60 seg.



Tempo médio de espera atendimento (segundos)

\*Já no decorrer do ano de 2020, foi criada mais uma linha telefónica, à disposição do consumidor, (213 53 53 53) no âmbito da Lei n.º 7/2020, de 10 de abril de 2020

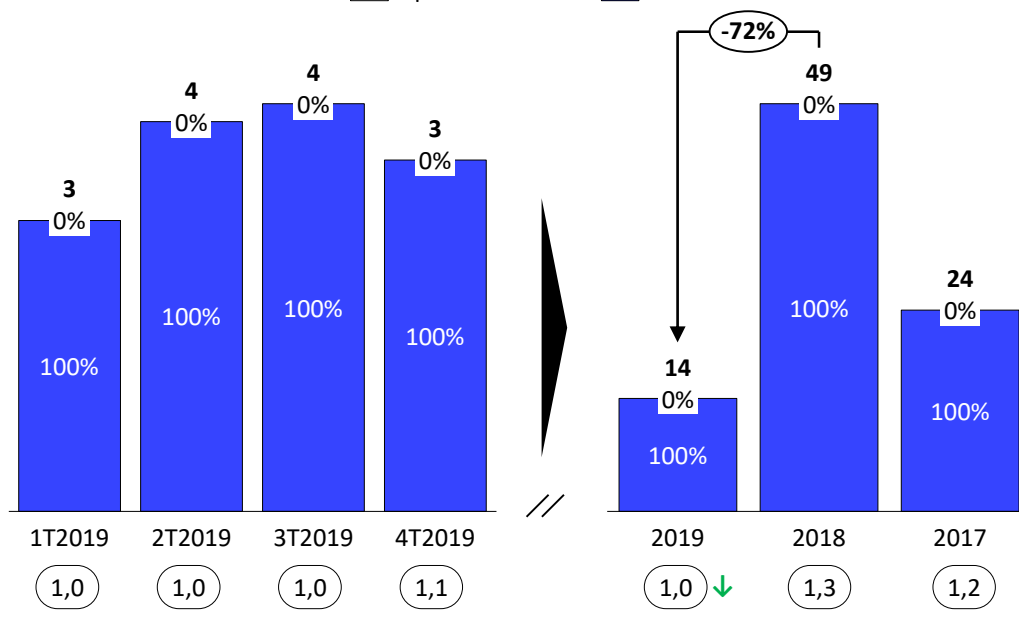
Conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, relativo ao regime jurídico dos centros telefónicos de relacionamento (*call centres*), não sendo possível o atendimento até 60 segundos, o Cliente poderá deixar o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, para contacto posterior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

Em 2019, registou-se uma forte redução do número de situações que exigiram *callback* (72%), e o tempo médio de resposta global também se reduziu para apenas 1 dia útil.

#### 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

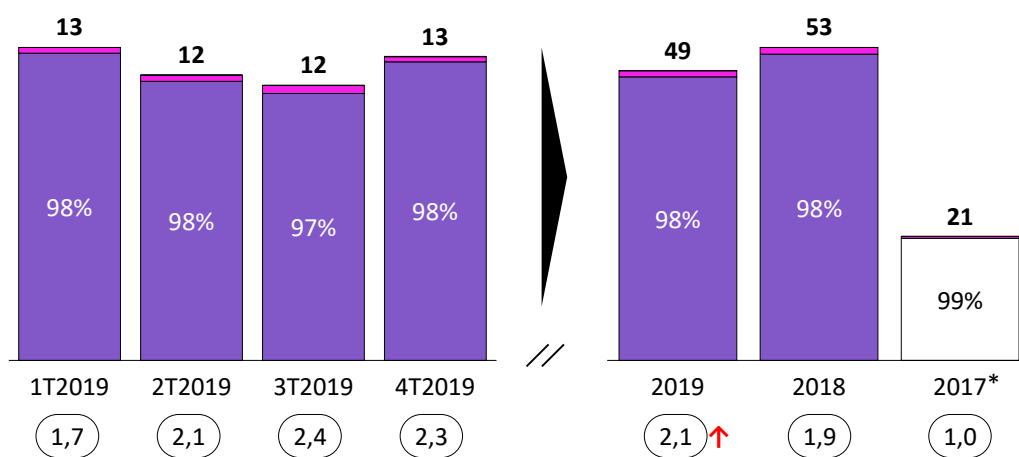
O desempenho dos comercializadores na resposta a Pedidos de Informação por Escrito é avaliado através de um indicador geral que resulta da comparação do número de pedidos de informação apresentados por escrito, que foram respondidos até 15 dias úteis, com o número total de pedidos de informação recebidos.

Em 2019, a EDP Comercial voltou a superar o padrão estabelecido pela ERSE para este indicador (90%), tendo respondido à quase totalidade dos 49 mil Pedidos de Informação em média em 2,1 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 atual



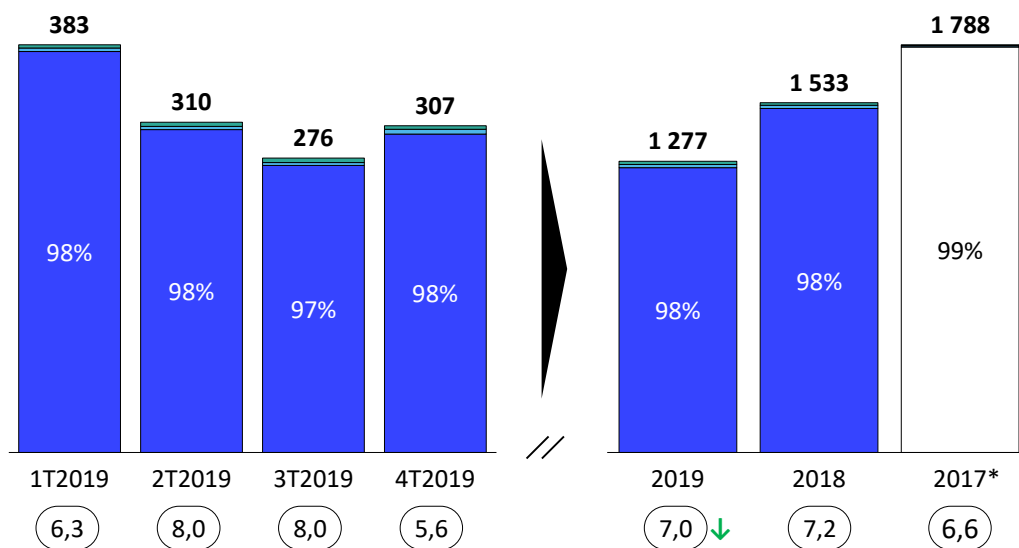
Conforme estabelecido no Decreto-Lei 134/2009, de 2 do Junho, relativo ao regime jurídico dos centros telefónicos de relacionamento (*call centres*), os pedidos de informação apresentados por telefone que não tenham resposta imediata deverão ser respondidos num prazo de 3 dias úteis.

Em 2019, a EDP Comercial respondeu de forma imediata à quase totalidade dos mais de 1,2 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 7 dias úteis, em média.

#### Pedidos de Informação no Atendimento Telefónico

Milhares

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



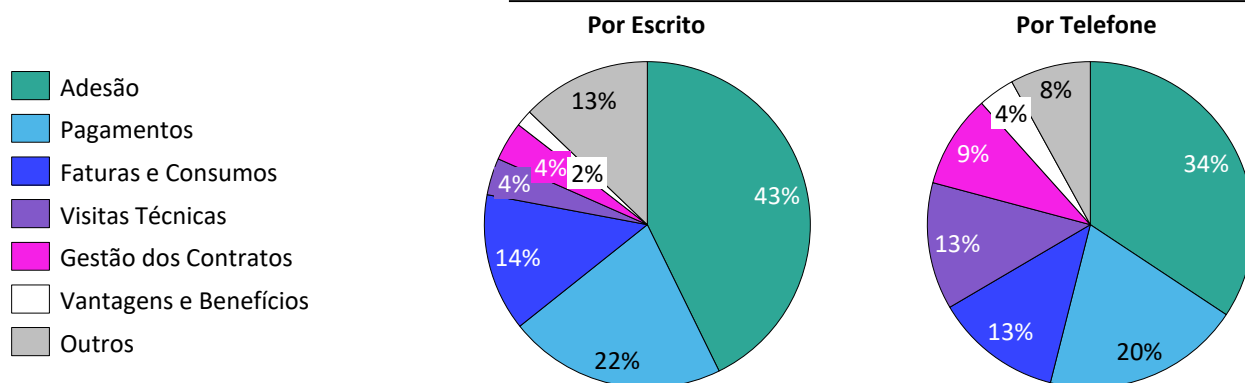
Tempo médio das respostas não imediatas (dias úteis)

\* Metodologia alterada no RQS atual

## Principais temas dos Pedidos de Informação

Os assuntos que foram objeto de Pedidos de Informação no ano de 2019 não se alteraram substancialmente face aos anos anteriores. Destacam-se os assuntos relacionados com a Adesão, Pagamentos, Faturas e Consumos e, por via telefónica também as Visitas Técnicas.

**Temas dos Pedidos de Informação em 2019**



## 4.4 Reclamações

Em 2019, 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.

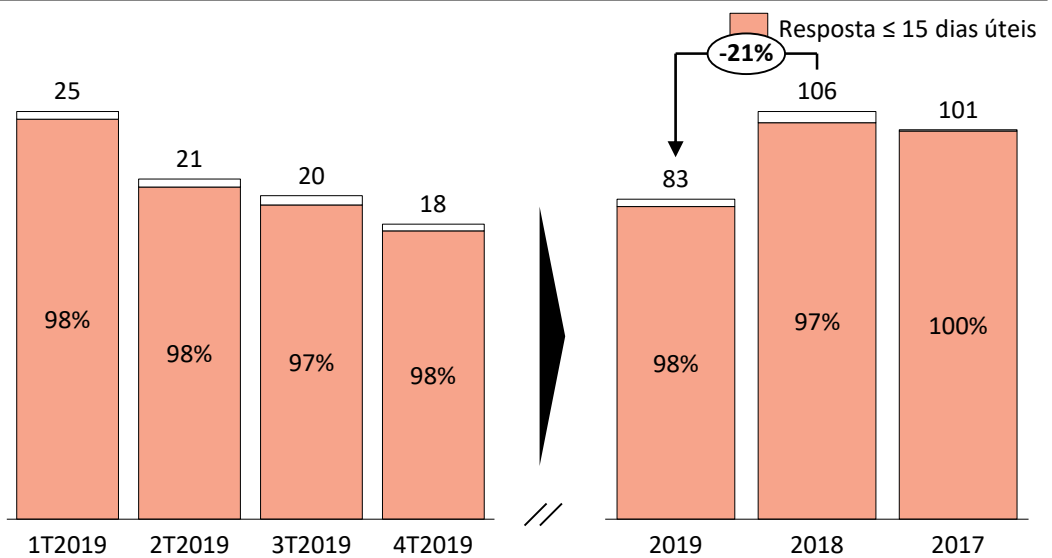
Caso não seja possível cumprir este prazo, o comercializador deverá enviar ao reclamante uma comunicação intercalar, referindo as diligências que estão a ser efetuadas para que lhe seja dada resposta, os motivos para que não tenha sido possível cumprir o prazo estabelecido, assim como o prazo expectável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

Em 2019, o número de reclamações recebidas pela EDP Comercial reduziu consideravelmente (21%) face ao período homólogo, tendo passado de 26 para 20 reclamações por cada mil contratos.

Das 83 mil reclamações recebidas em 2019, 98% foram respondidas num prazo inferior ou igual aos 15 dias úteis estabelecidos contratualmente, tendo sido o tempo médio de resposta inferior a 5 dias úteis, também aqui se verificou um melhoria face aos anos anteriores.

### Reclamações Recebidas

Milhares

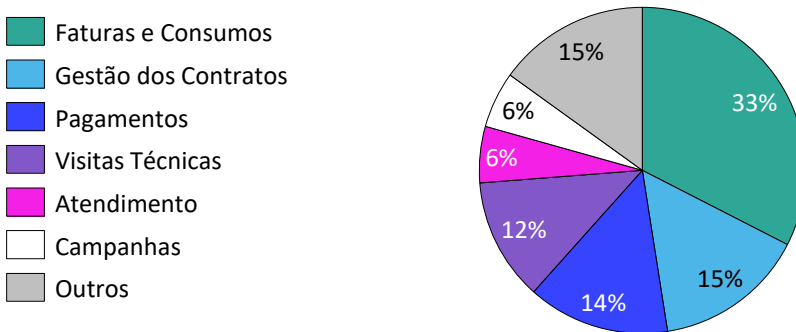


Tempo médio de resposta (dias úteis)	4,0	5,0	5,6	4,7	4,8 ↓	5,0	4,9
Número de reclamações por cada 1000 contratos	24,8	20,7	19,7	18,0	20 ↓	26	25
% Reclamações com Comunicação Intercalar	7%	8%	12%	8%	9% ↓	10%	11%

## Principais temas das Reclamações

Os assuntos objeto de Reclamação no ano de 2019 também 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 - 2019



### 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.

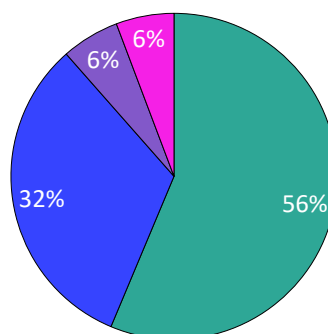
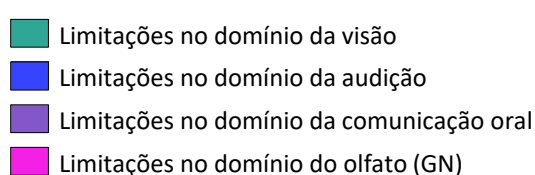
A EDP Comercial adotou procedimentos no atendimento presencial e telefónico específicos, que permitem esclarecer e informar todos os Clientes que solicitem informação sobre este estatuto e criou tipificações específicas para a identificação dos pedidos de registo.

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 2019, a EDP Comercial fornecia 87 Clientes com Necessidades Especiais, a maioria dos quais com limitações no domínio da visão.

**Clientes com necessidades especiais - 2019**



## 4.6 Clientes Prioritários

No seu artigo 103.º, o Regulamento de Qualidade de Serviço considera como Clientes Prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção de fornecimento de energia elétrica ou de gás natural cause graves alterações à sua atividade (incluem-se igualmente neste grupo os Clientes para os quais a sobrevivência ou mobilidade dependam do fornecimento de energia elétrica). Por este motivo, estes Clientes devem ser informados individualmente das interrupções de fornecimento previstas, com vista a priorizar o seu restabelecimento.

No âmbito do regulamento em vigor, podem ser considerados Clientes Prioritários designadamente os seguintes:

- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- Forças de segurança;
- Instalações de segurança nacional;
- Bombeiros;
- Proteção civil;
- Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;
- Instalações penitenciárias;
- Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo o funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e Clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico;
- Estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do setor do gás natural;
- Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos, no âmbito do setor do gás natural.

No final do ano 2019, a carteira de Clientes da EDP Comercial registava 1 710 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.

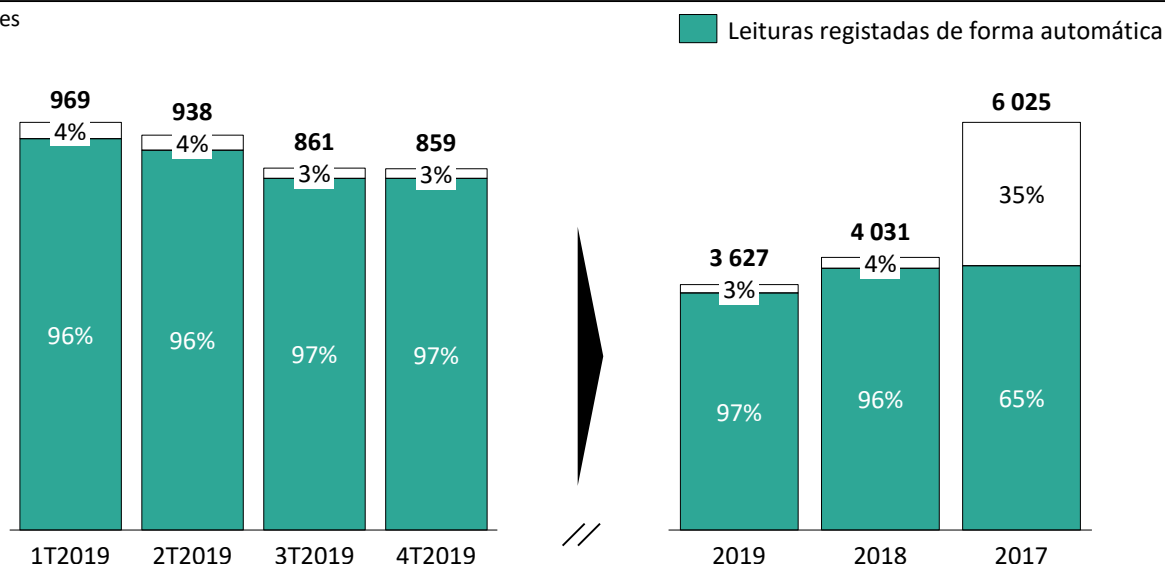
A EDP Comercial disponibiliza, desde o final de 2015, uma linha telefónica gratuita (800 10 53 53) dedicada à comunicação de leituras pelos seus Clientes. Atualmente a EDP Comercial detém outros canais através dos quais é possível o envio de leituras: EDP Online, o sítio na internet [edp.pt](http://edp.pt),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

Em 2019, foram recebidas mais de 3,6 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 2019, reduziu ligeiramente face a 2018, tendência que se observou ao longo de todo o ano.

### Comunicações de leituras

Milhares



A ENERGIA DAS PESSOAS

**edp**

COMERCIAL



## 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.

	1T2019	2T2019	3T2019	4T2019
<b>Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente</b>				
Número de interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente	55 503	48 257	52 942	52 012
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	50 810	44 644	50 673	51 452
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	7 470	7 913	10 011	10 804
<b>Visitas Combinadas</b>				
Número de visitas combinadas agendadas	158 772	144 238	150 145	146 507
<b>Pagamento de Compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço</b>				
<b>Número de compensações pagas a clientes, relativas a:</b>				
● reclamações sobre faturação	20	20	28	1
● reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural	18	23	9	0
● restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	817	1 300	1 033	1 078
● visitas combinadas	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Montantes pagos a clientes em compensações (euros), relativos a:</b>				
● reclamações sobre faturação	476	480	648	10
● reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural	342	552	258	0
● restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	16 340	26 000	20 660	21 560
● visitas combinadas	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Compensações pagas a ORD, relativas a:</b>				
● 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 pagos em compensações (euros), relativos a visitas combinadas	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Compensações recebidas de clientes, relativas a:</b>				
● 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.
<b>Exclusões de pagamento ou impossibilidade de pagamento de compensações</b>				
Número de exclusões de compensações relativas a reclamações sobre faturação	113	91	101	81
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	347	370	422	303
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.



A ENERGIA DAS PESSOAS



COMERCIAL