



Relatório da Qualidade de Serviço

Eletricidade e Gás Natural

2021





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



1. Nota Introdutória

“Cliente como prioridade em tempos pandémicos”

O ano de 2021 foi ainda muito marcado pelos efeitos da Pandemia de COVID-19, por este motivo mantiveram-se em vigor medidas extraordinárias que condicionaram o normal funcionamento da sociedade e economia nacional. O setor da energia foi igualmente impactado tendo sido implementadas diversas medidas normativas e regulatórias excecionais para fazer face às consequências pandémicas que fragilizaram muitos agentes económicos.

Entre as medidas que visaram a proteção dos consumidores, destacamos a criação de um apoio extraordinário ao consumo de energia elétrica devido ao confinamento geral e à descida acentuada da temperatura, em janeiro. Mais tarde, em março foram aprovadas novas medidas excecionais, em especial a adoção de regras para o pagamento faseado das faturas de energia. Posteriormente, em maio foi permitida a suspensão de contratos de fornecimento de serviços essenciais, como a eletricidade e gás natural.

É ainda de salientar que, durante o primeiro semestre de 2021, foi proibida a interrupção de fornecimento de energia elétrica e de gás natural a clientes domésticos. Posteriormente, a partir de 1 de julho de 2021, a proibição aplicou-se apenas nos casos de situação de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% ou infeção pela doença COVID-19. Esta medida veio depois a estender-se até 31 de março de 2022.

No que se refere concretamente à Qualidade de Serviço, a ERSE decidiu não dar continuidade à totalidade das medidas excecionais implementadas em 2020, como isentar os agentes do pagamento de algumas compensações, ou a prorrogação do prazo para a publicação do Relatório da Qualidade de Serviço, mas manteve a indicação de que os dados referentes ao período de vigência de estado de emergência declarado a partir de 2021, não seriam contabilizados para efeitos de cumprimento de padrões de qualidade de serviço relativos ao atendimento presencial.

Por outro lado, o Regulamento da Qualidade de Serviço foi alvo de alterações, designadamente no que toca a regras no âmbito da qualidade de serviço comercial relacionadas com pedidos de informação e reclamações, obrigações de registo, compensações, clientes prioritários e informação a remeter ao regulador. Foram também efetuadas alterações relacionadas com a nova organização do sistema nacional de gás, destacando-se a possibilidade de injeção de gases renováveis e de gases de baixo teor em carbono.

Todas estas circunstâncias provocaram alterações muito significativas nas operativas da EDP Comercial. O atendimento presencial nas lojas sofreu restrições horárias, o que se traduziu em maiores tempos de espera. Note-se igualmente que, no segundo semestre a retoma das interrupções de fornecimento a clientes domésticos, gerou também um maior afluxo às lojas e um maior número de contactos telefónicos por parte dos clientes.

Apesar dos mencionados acontecimentos, em 2021, 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;
- nos **APQ Awards** – pela iniciativa *Intelligent Interactive Automation*;
- nos **Troféus Call Center** – pelo **Serviço de Apoio ao Cliente**;
- no **Prémio Produto do Ano** – pela *app* EDP Zero, na categoria de energia;
- na narrativa da Geração Zero, presente ao longo das campanhas da *app* EDP Zero, Energia Solar, *Packs* e Mobilidade Eléctrica, tendo sido premiada com um galardão de ouro nos **Prémios à Eficácia da Comunicação**; com Ouros e Pratas nos **Prémios Meios & Publicidade** e também nos **Prémios Sapo**, que premeiam a criatividade da comunicação *on-line*.

2. Processo de Liberalização do Mercado da Energia

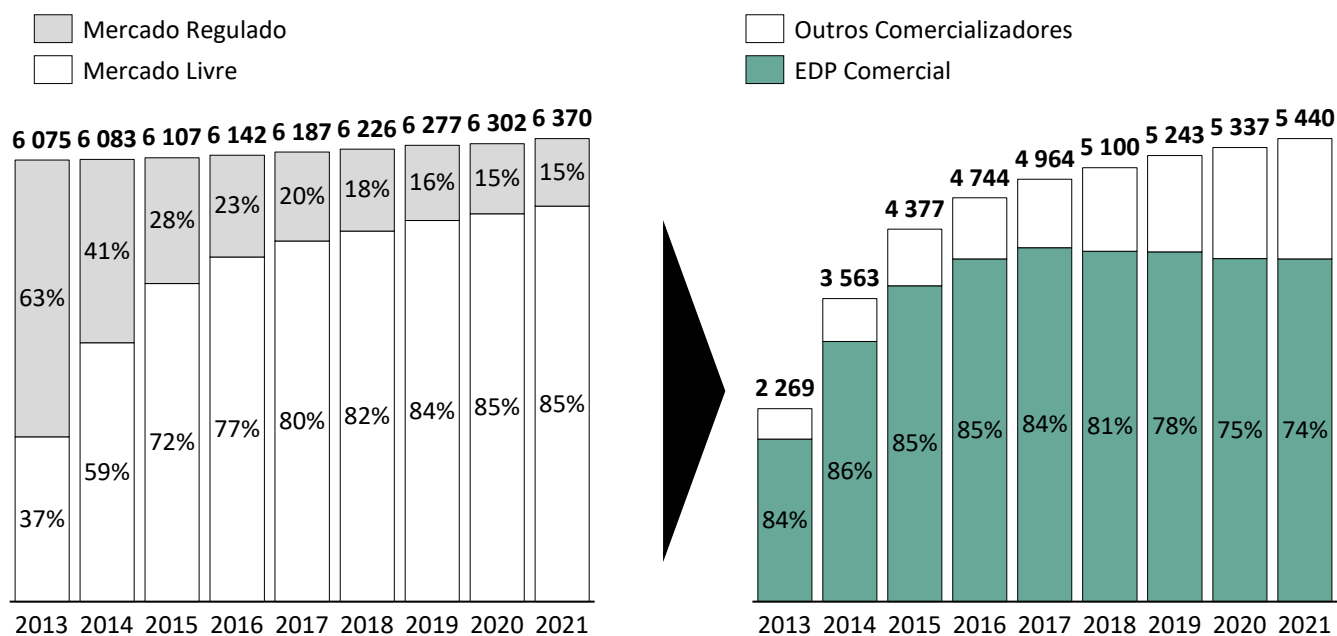
2.1 Eletricidade

O processo de liberalização do setor elétrico em Portugal seguiu, em 2021, a tendência do passado recente, tendo o ano terminado com 85% dos Clientes no Mercado Livre.

Dos 5,4 milhões de Clientes existentes no Mercado Livre, em 2021, mais de 4 milhões (74%) 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 2021 terminado com 85% dos Clientes no Mercado Livre (cerca de 1,32 milhões de Clientes).

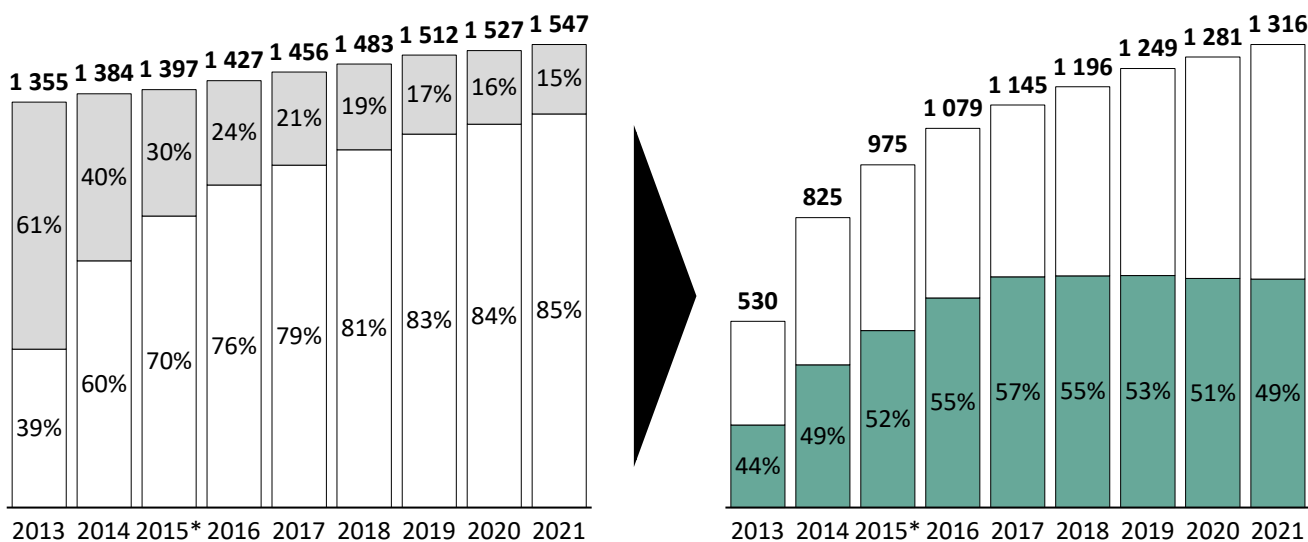
No Mercado Livre, mais de 650 mil Clientes (49%) continuam a escolher a EDP Comercial para seu fornecedor de gás natural.

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 2021 não foi exceção.

Em 2021, a “Escolha do Consumidor” atribuiu à EDP, pelo 6º 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 2021, foram destacados com este prémio a **App EDP Zero**, a opção de **Packs Living** e as soluções de **Energia Solar**.

A EDP Comercial obteve o 1º lugar nos APQ Awards, que premeiam ações de melhoria contínua, com a iniciativa **Intelligent Interactive Automation**, que desenvolveu soluções de **chatbot** para criação de acordos de pagamento e contratação.



Nos Troféus *Call Center*, foi reconhecida com o 1º lugar no *Top of Mind* pelo **Serviço de Apoio ao Cliente**, sendo considerada a empresa com maior notoriedade no setor.

Em 2021, a **App EDP Zero** venceu o prémio Produto do Ano, na categoria de energia. Um prémio que destaca a inovação de produtos e serviços no mercado de grande consumo.

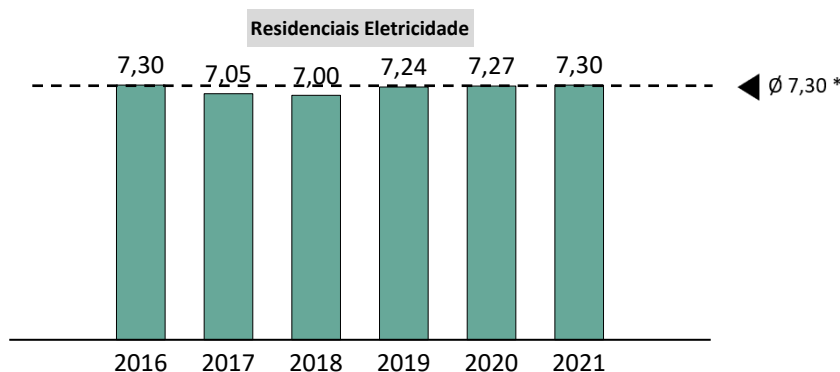


A **campanha Geração Zero** foi distinguida com Ouro na 17ª Edição dos prémios Eficácia na categoria Restantes Serviços e Administração, que premeia a campanha mais eficaz entre diferentes setores.

Os estudos de satisfação desenvolvidos pelo BECX 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, Estudo BECX 2021.

* Benchmark 2021

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	Nota	vs. Benchmark do Setor Elétrico
Diversidade de produtos e serviços	7,5	=
Clareza e transparência na informação fornecida	7,5	=
Clareza e transparência dos preços e faturação	7,3	-0,1
Os canais disponíveis resolvem as minhas necessidades	7,6	-0,1
Sinto-me globalmente bem tratado nos canais disponíveis	7,8	=
Consigo interagir com a empresa da forma que me é conveniente	7,7	=
Fiabilidade e qualidade do serviço de pagamento e faturação	8,2	=
Diversidade de canais	7,6	=
Atendimento e capacidade de aconselhamento/competência e profissionalismo dos funcionários	7,6	=
Capacidade de resolução de problemas/rapidez na resposta a pedidos ou na comunicação das decisões	7,5	=

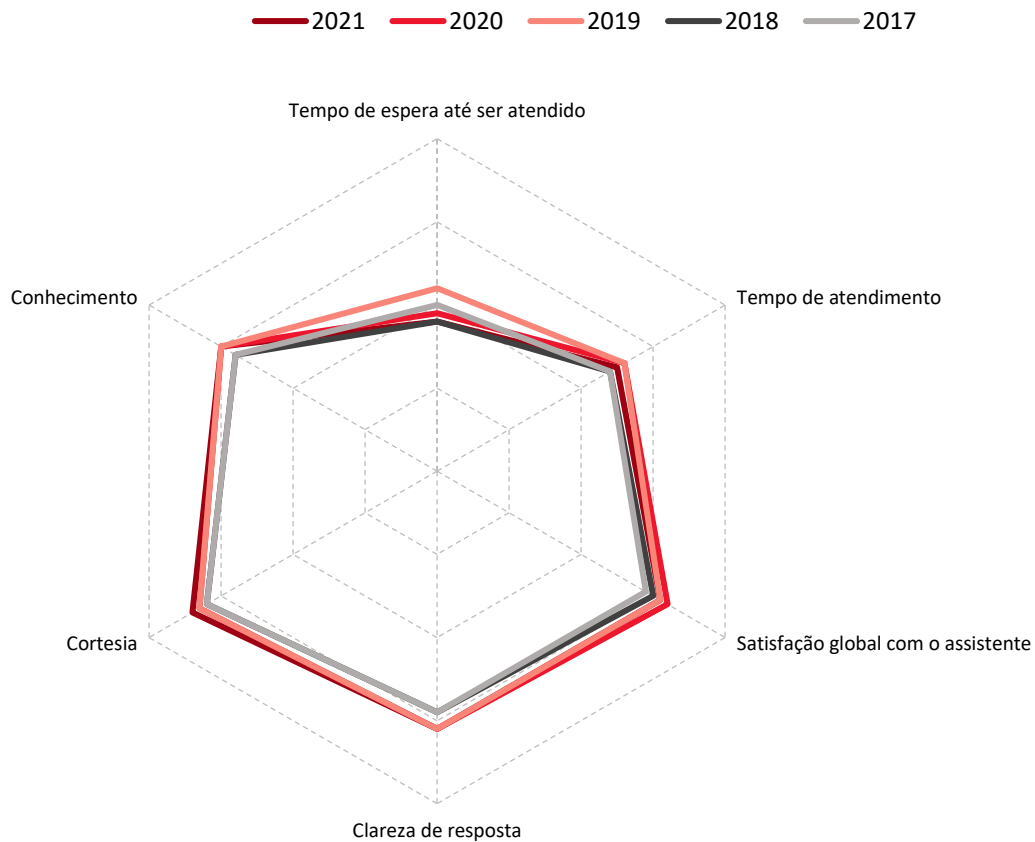
Fonte: Estudo BECX 2021

(1) O projeto BECX (*Best European Customer Experience*) ou *Melhor Experiência do Cliente* pretende ser uma refundação do projeto ECSI (*European Customer Satisfaction Index*), alargando o seu âmbito e adaptando-o às novas realidades, designadamente aos múltiplos canais com que presentemente as empresas interagem com os seus clientes e que dão origem a um elevado número de pontos de contacto. O Relatório BECX tem como objetivo apresentar os resultados da experiência dos clientes, obtidos no ano em análise. O estudo de cada setor é baseado em amostras representativas dos clientes das empresas estudadas, selecionadas probabilisticamente com periodicidade trimestral. Foram entrevistados, de um modo geral, 250 clientes de cada marca em estudo, o que, no total, corresponde a 12.000 entrevistas realizadas.

Em 2021, 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

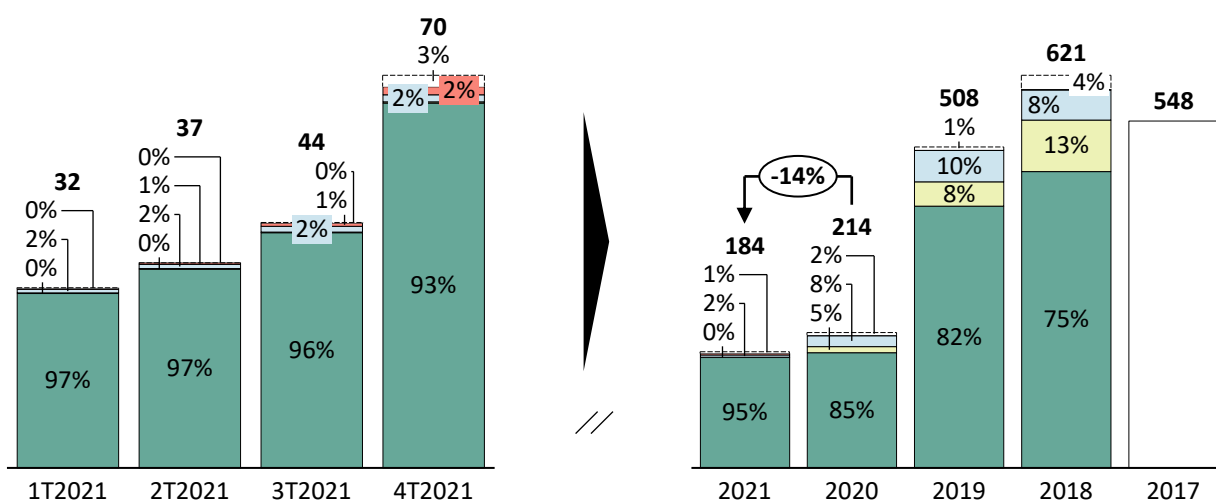
A EDP Comercial disponibiliza atendimento presencial em 41 lojas, para além dos diversos agentes espalhados por todo o território nacional. Em 2021 foram monitorizados pela EDP Comercial 11 dos 41 centros de atendimento presencial existentes, tendo sido responsáveis por mais de 184 mil atendimentos, representando mais de 40% da totalidade de atendimentos presenciais realizados em 2021.

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 2021 este indicador foi de 93% (95% não considerando desistências), sendo de notar uma redução significativa no número de desistências.

Cumpre salientar que, o crescimento do número de atendimentos presenciais ocorrido no decorrer do ano de 2021 resultou do regresso progressivo à normalidade pós-pandemia e da retoma das interrupções de fornecimento a clientes domésticos, que se traduziu numa maior afluência às lojas.

Atendimento Presencial nos centros monitorizados

Milhares de atendimentos por setor



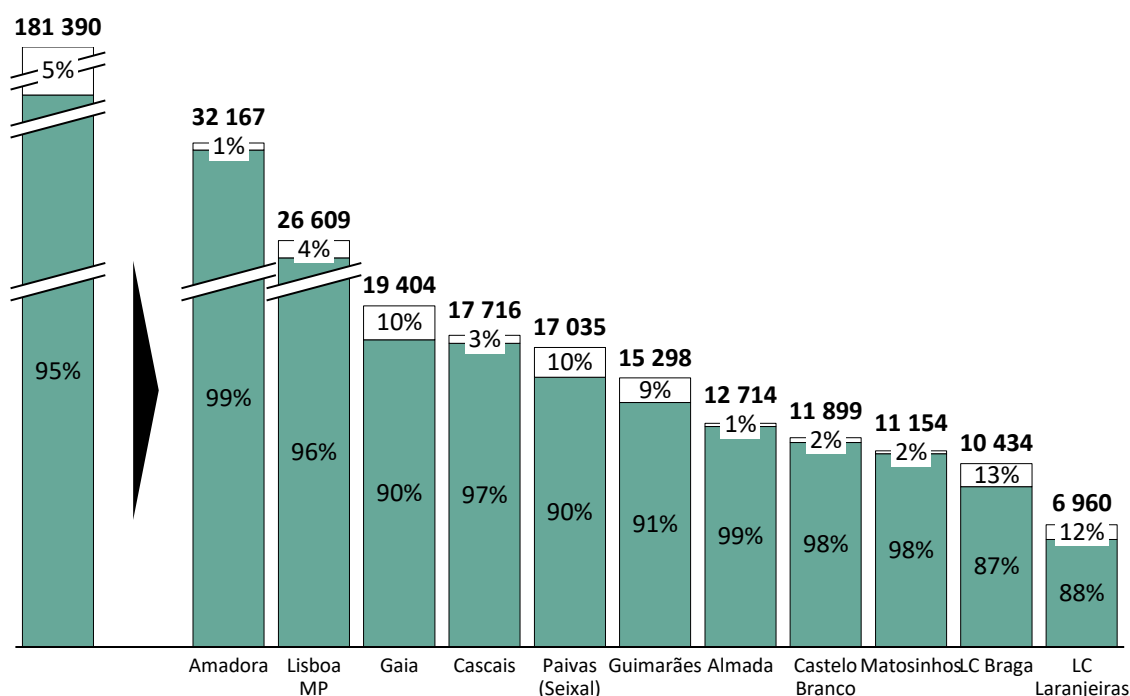
Os tempos médios de espera do atendimento presencial realizado em todos os centros de atendimento monitorizados foram de 4 minutos, indicando uma ligeira redução do tempo médio face ao ano anterior (em 2020 este indicador fixou-se nos 5 minutos). De notar que, globalmente, 95% dos atendimentos realizados tiveram tempos médios de espera inferiores ou iguais a 20 minutos.

São de destacar as lojas da Amadora, Lisboa MP, Cascais, Almada, Castelo Branco e Matosinhos, 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 2021

Milhares de atendimentos realizados

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



Tempo médio de espera atendimento (minutos) vs. 2020



* Centro de atendimento não monitorizado em 2020

4.2 Atendimento Telefónico Comercial

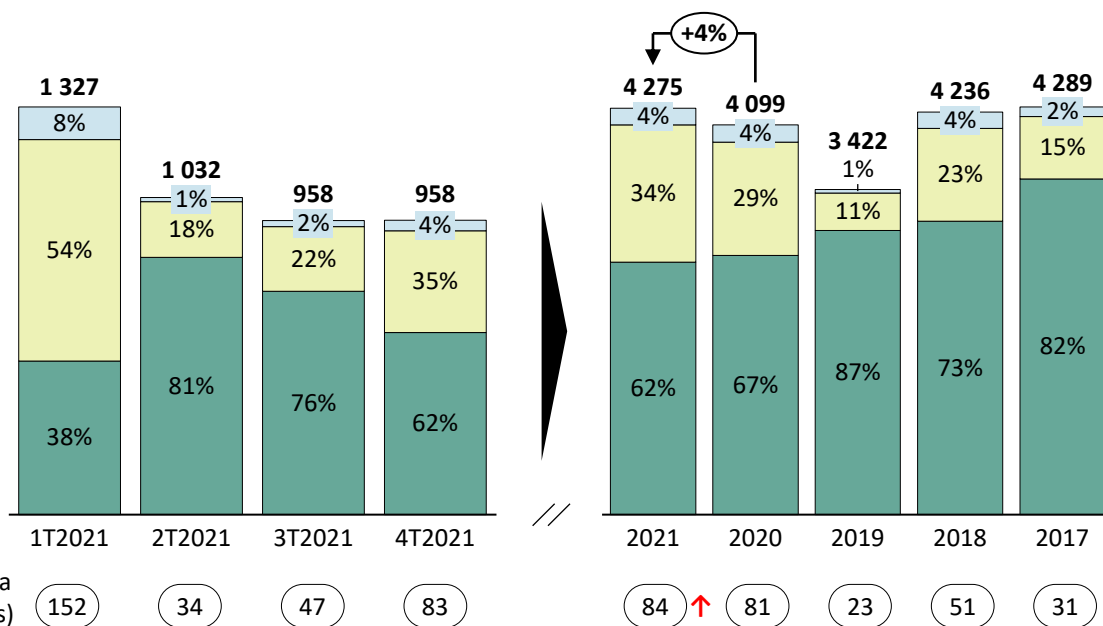
A EDP Comercial disponibilizou uma linha de atendimento telefónico (213 53 53 53), através da qual os clientes podem entrar em contacto com a empresa para colocar as suas questões sobre temas comerciais. Em 2021, foram efetuados mais de 4,2 milhões de contactos, número ainda influenciado pelas restrições impostas pela pandemia de COVID-19 na primeira metade do ano, dado tratar-se de uma alternativa ao 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 2021 foi marcado por um volume muito elevado de atendimentos telefónicos, bem como por maiores tempos de espera, facto que se deveu às limitações associadas à pandemia e à retoma das interrupções de fornecimento dos clientes domésticos.

Atendimento Telefónico de âmbito Comercial

Milhares de atendimentos



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.

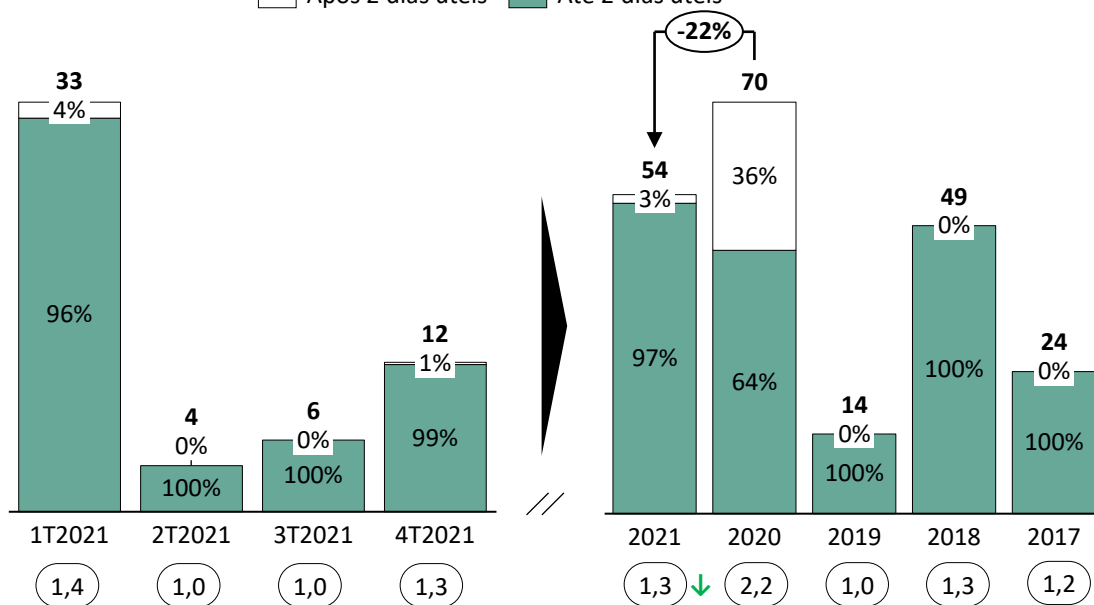
Em 2021, registou-se um decréscimo no número de situações que exigiram *callback* (-22%), bem como uma melhoria no tempo médio de resposta global para pouco mais de 1 dia útil.

Note-se que no primeiro trimestre de 2021, assinalou-se um volume muito significativo de situações de contacto posterior quando não foi possível o atendimento até 60 segundos. Tal deveu-se a um volume muito elevado de chamadas recebidas, associado a constrangimentos nos sistemas comerciais e ao impacto da infeção COVID-19 na operativa dos *call centres*.

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

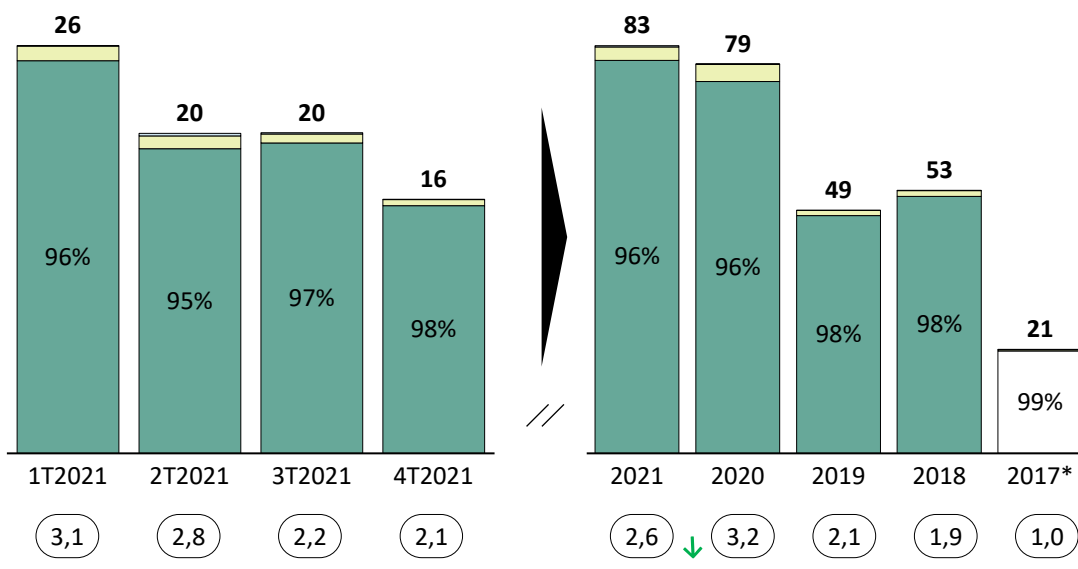
O desempenho dos comercializadores na resposta a Pedidos de Informação por Escrito é avaliado através de um indicador geral que resulta da comparação do número de pedidos de informação apresentados por escrito, que foram respondidos até 15 dias úteis, com o número total de pedidos de informação recebidos.

Apesar das circunstâncias atípicas relacionadas com a pandemia, que provocaram alterações muito significativas nas operações, 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 83 mil Pedidos de Informação em média em 2,6 dias úteis.

Pedidos de Informação por Escrito

Milhares

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



* Metodologia alterada no RQS publicado no final de 2017.

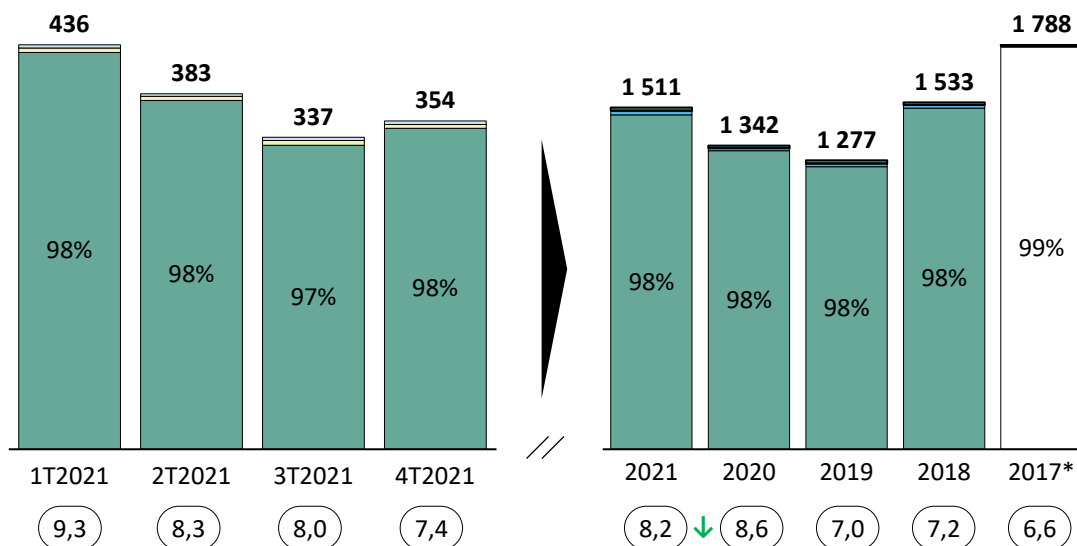
Conforme estabelecido no Decreto-Lei 134/2009, de 2 do Junho, relativo ao regime jurídico dos centros telefónicos de relacionamento (*call centres*), os pedidos de informação apresentados por telefone que não tenham resposta imediata deverão ser respondidos num prazo de 3 dias úteis.

Em 2021, a EDP Comercial respondeu de forma imediata à quase totalidade dos mais de 1,5 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 8,2 dias úteis, em média.

Pedidos de Informação no Atendimento Telefónico

Milhares

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



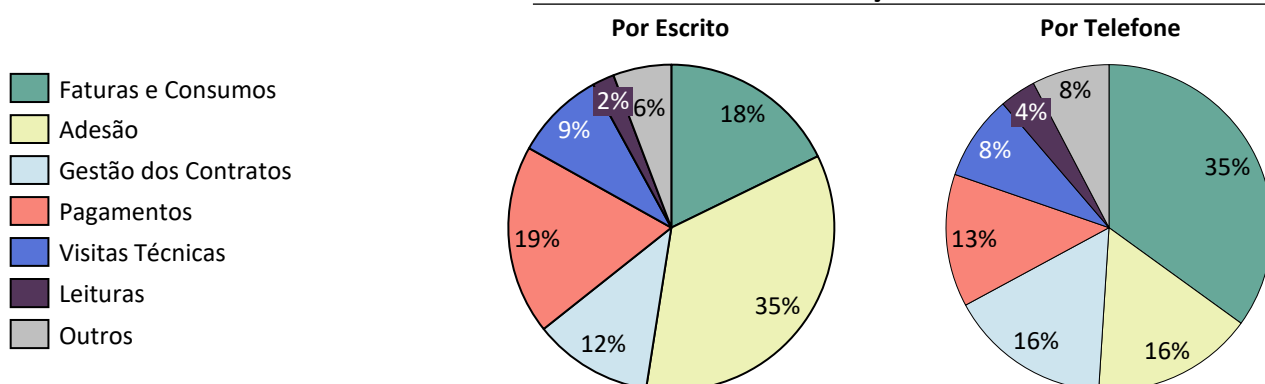
Tempo médio das respostas não imediatas (dias úteis)

* 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 2021 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, Adesão e Gestão dos Contratos.

Temas dos Pedidos de Informação em 2021



4.4 Reclamações

Em 2021, 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.

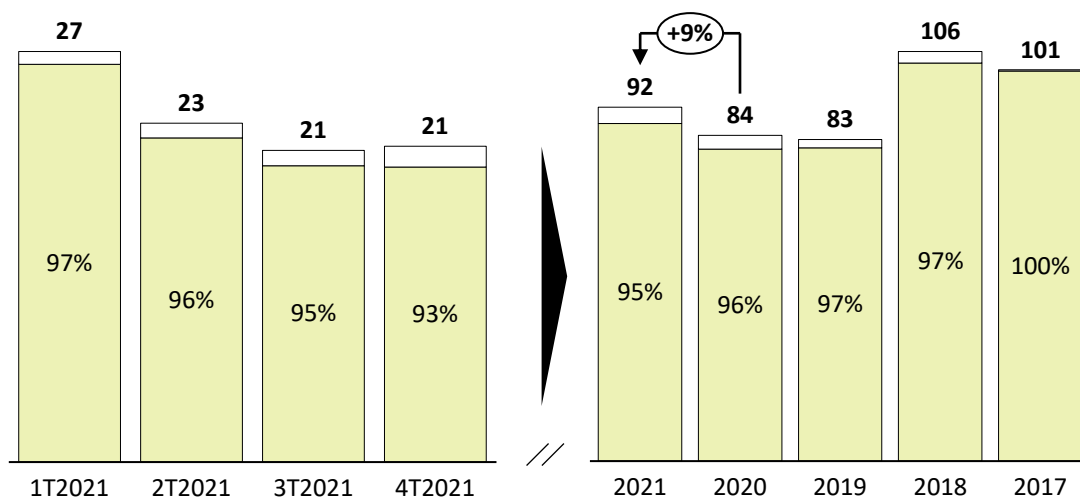
Em 2021, o número de reclamações recebidas pela EDP Comercial aumentou 9% face ao período homólogo, tendo passado de 21 para 23 reclamações por cada mil contratos.

Das 92 mil reclamações recebidas em 2021, 95% foram respondidas num prazo inferior ou igual aos 15 dias úteis estabelecidos contratualmente.

Reclamações Recebidas

Milhares

Resposta ≤ 15 dias úteis

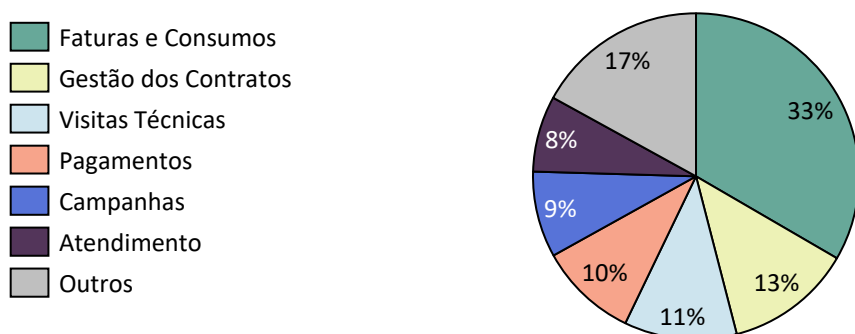


Tempo médio de resposta (dias úteis)	5,9	5,5	5,9	5,9	5,8 ↓	7,1	4,8	5,0	4,9
Número de reclamações por cada 1000 contratos	27,3	22,5	20,7	21	23 ↑	21	20	26	25
% Reclamações com Comunicação Intercalar	15%	11%	8%	7%	10% ↓	19%	9%	10%	11%

Principais temas das Reclamações

Os assuntos objeto de Reclamação no ano de 2021 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 - 2021



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.

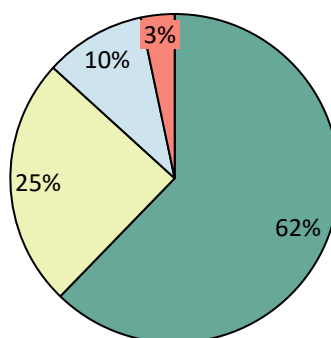
Em concreto, foram implementadas medidas que respondem às diferentes especificidades de cada uma das categorias de Clientes com Necessidades Especiais, com vista a ultrapassar as respetivas limitações:

- 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 2021, a EDP Comercial fornecia 151 Clientes com Necessidades Especiais, a maioria dos quais com limitações no domínio da visão.

Clientes com necessidades especiais - 2021

- Limitações no domínio da visão
- Limitações no domínio da audição
- Limitações no domínio da comunicação oral
- Limitações no domínio do olfato (GN)



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 2021, a carteira de Clientes da EDP Comercial registava 1 449 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).

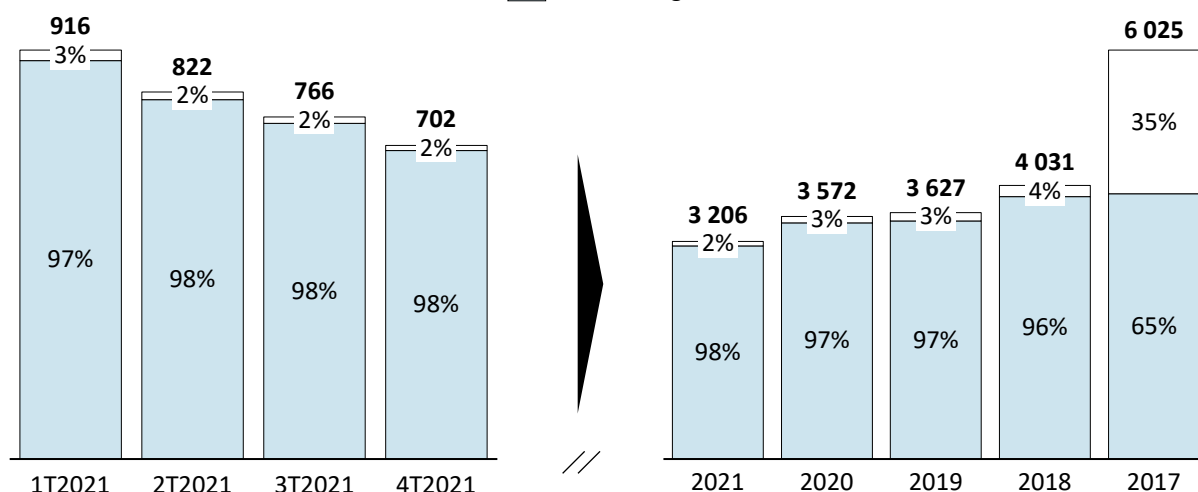
Em 2021, foram recebidas mais de 3,2 milhões de comunicações de leituras, das quais 98% foram registadas de forma automática, através de um sistema de IVR (*interactive voice response*).

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 2021, diminuiu ligeiramente face a 2020.

Comunicações de leituras

Milhares

Leituras registadas de forma automática



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.

	1T2021	2T2021	3T2021	4T2021
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente				
Número de interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente	4 809	4 839	15 526	35 430
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	2 689	3 225	6 721	18 525
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	690	862	1 933	5 287
Visitas Combinadas				
Número de visitas combinadas agendadas	150 929	136 781	142 278	148 578
Pagamento de Compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço				
Número de compensações pagas a clientes, relativas a:				
● reclamações sobre faturação	10	8	3	7
● reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural	12	2	2	4
● restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	98	57	271	366
● visitas combinadas	10 579	5 693	5 488	3 884
Montantes pagos a clientes em compensações (euros), relativos a:				
● reclamações sobre faturação	188	156	30	122
● reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural	176	28	28	80
● restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1 960	1 140	5 420	7 320
● visitas combinadas	211 580	113 860	109 760	77 680
Compensações pagas a ORD, relativas a:				
● por motivos imputáveis ao cliente, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada	2 893	696	1 387	1 349
● 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	57 860	13 920	27 740	26 960
Compensações recebidas de clientes, relativas a:				
● por motivos imputáveis ao cliente, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada	0	1	1	2
● 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	0	20	20	40
Exclusões de pagamento ou impossibilidade de pagamento de compensações				
Número de exclusões de compensações relativas a reclamações sobre faturação	257	445	407	515
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	563	526	608	844
Número de exclusões de compensações relativas a visitas combinadas	3	3	3	0
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	1	0	0	0



edp