Relatório da Qualidade de Serviço
Eletricidade e Gás Natural
2017

EDP Comercial

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 **13**

4.1 Atendimento Presencial 14

4.2 Atendimento Telefónico Comercial 16

4.3 Pedidos de Informação 19

4.4 Reclamações 21

4.5 Clientes de Eletricidade com Necessidades Especiais 23

4.6 Ativações de Fornecimento de eletricidade 24

4.7 Comunicação Telefónica de Leituras 25

4.8 Outros Indicadores 27

5. Eficiência e Sustentabilidade **29**

5.1 Fatura Interativa 30

5.2 Solução EDP Solar 31

5.3 Soluções de Eficiência Energética 32

1. Nota Introdutória

"O Cliente no centro de tudo o que fazemos"

O ano de 2017 foi marcado por diversos desafios, tendo a EDP Comercial sido capaz de se adaptar às mudanças do setor e às exigências dos seus clientes, consolidando a sua posição de liderança no mercado, com uma carteira de 4,2 milhões de clientes de eletricidade e de cerca de 650 mil clientes de gás natural.

Perante um cliente mais informado, mais digital e mais exigente, a EDP Comercial tem vindo a diversificar a sua oferta, disponibilizando atualmente um portefólio de soluções inovadoras, como planos combinados de energia e serviços, soluções de eficiência energética e ofertas de mobilidade elétrica. Em 2017, destacam-se a oferta Energia Solar EDP, a solução líder de mercado com uma quota de 80% e o serviço Funciona que reforçou a sua proposta de valor com a introdução da auditoria à iluminação, e que contava com 300 mil clientes no final do ano.

A excelência do serviço ao cliente tem-se mantido como a principal aposta estratégica da companhia e como tal, nos últimos anos, a EDP Comercial tem vindo a lançar no mercado soluções cada vez mais convenientes para os clientes, como a fatura eletrónica interativa, os websites em versão mobile, o helpcenter e os simuladores online para aconselhamento de temas relacionados com a Eficiência Energética.

A inovação da oferta aos clientes tem sido acompanhada de uma forte disciplina e rigor na qualidade de serviço prestada, tendo a EDP Comercial sido, novamente, distinguida pelos seus Clientes no ESCI – Índice Nacional de Satisfação do Cliente (melhor comercializadora de energia, de acordo com os Clientes duais do segmento residencial), na Escolha do Consumidor (empresa de energia e serviços para uso residencial que melhor corresponde às expectativas dos consumidores), no APCC Best Awards (prémio de melhores práticas de atendimento ao Cliente no canal telefónico) e Prémio Cinco Estrelas (para os serviços Funciona, Eficiência Energética e Solução EDP Solar).

Na área comercial, foram promovidas iniciativas de automação e inteligência artificial que contribuíram para gerar poupanças sustentadas e i) reduzir o número de reclamações em mais de 30% face a 2016; ii) reduzir o tempo médio de resposta a reclamações para menos de 5 dias úteis; iii) reduzir o tempo médio de espera no atendimento telefónico comercial para apenas 32 segundos e; iv) reduzir o número de desistências por parte do Cliente no contacto telefónico comercial para cerca de 68% face ao período homólogo.

2. Liberalização do Mercado

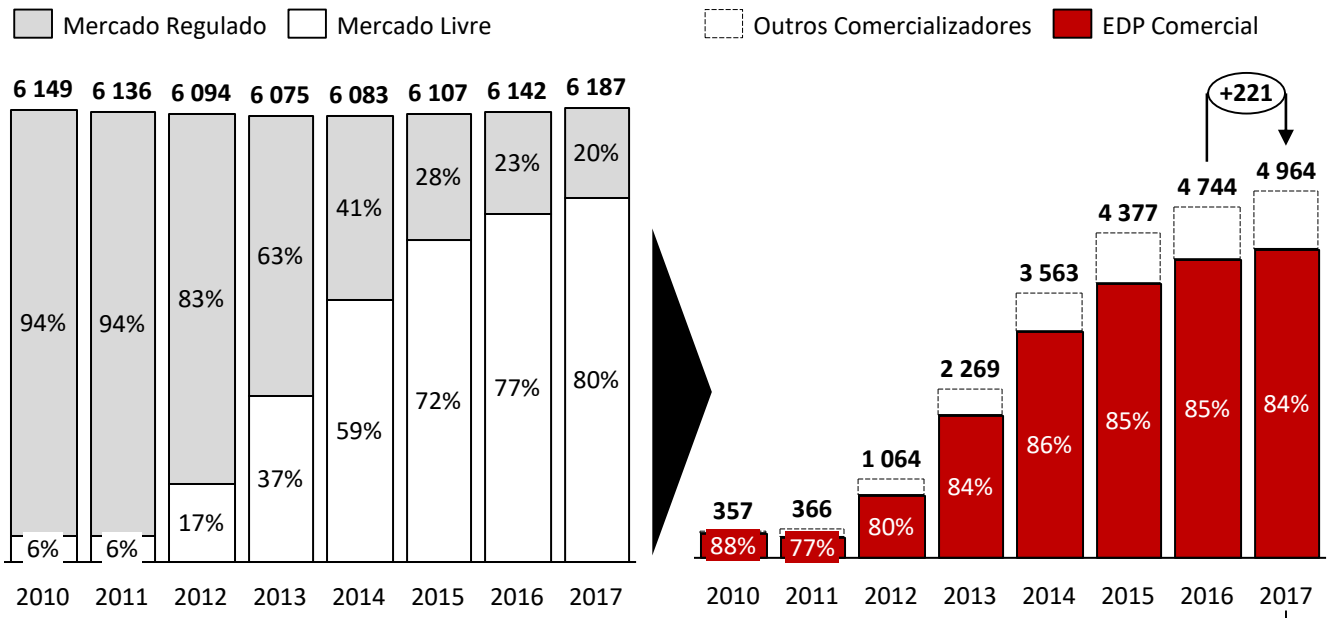
2.1 Eletricidade

O processo de liberalização do setor elétrico em Portugal registou em 2017 uma estabilização, tendo o ano de 2017 fechado com 80% dos clientes no mercado livre.

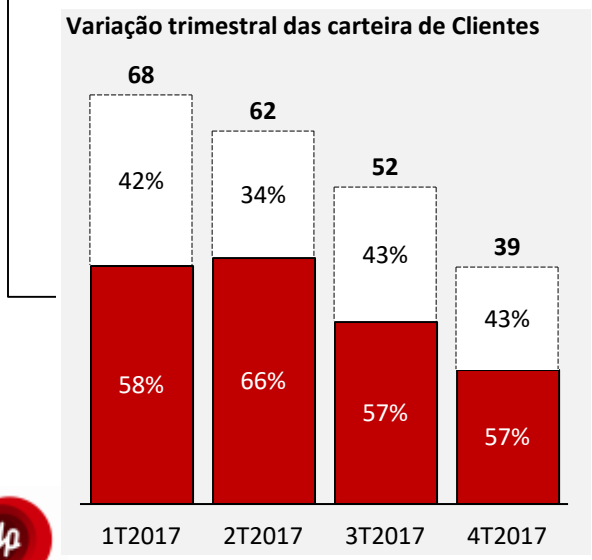
Dos quase 5 milhões de clientes existentes no mercado livre em 2017, mais de 4 milhões (84% dos clientes no mercado livre) escolheram a EDP Comercial como seu fornecedor de energia elétrica.

Liberalização do Mercado de Eletricidade

Milhares de Clientes no final do período



Fonte: ERSE - Resumo Informativo Mercado Liberalizado Eletricidade



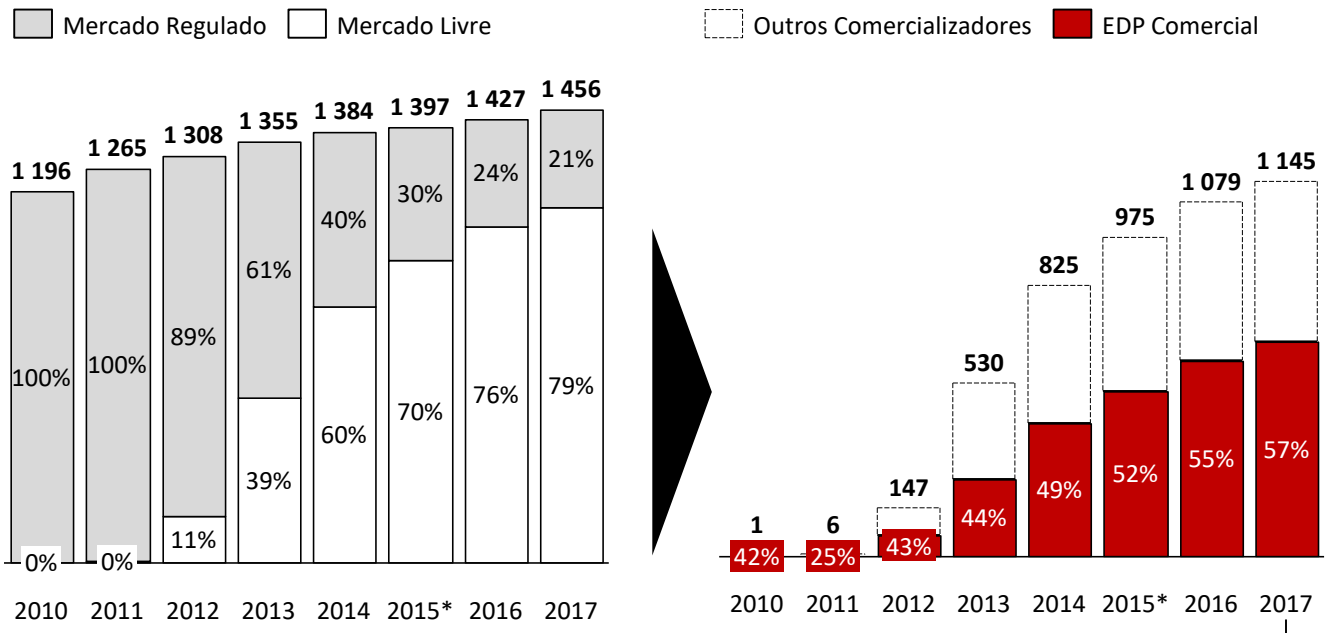
2.2 Gás Natural

O processo de liberalização do setor do gás natural em Portugal, embora com um início mais tardio, aproveitou a dinâmica observada nos últimos anos no setor elétrico, tendo o ano de 2017 terminado com 79% dos clientes no mercado livre.

Dos clientes existentes no mercado livre (cerca de 1,1 milhão de clientes), mais de 650 mil clientes (57% dos clientes no mercado livre) escolheram a EDP Comercial como 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 sistematicamente reconhecida com um conjunto de prémios atribuídos pelos consumidores, nomeadamente pela qualidade do seu atendimento e por ser a empresa que melhor corresponde às expetativas dos Clientes. O ano de 2017 não foi exceção.

A EDP Comercial foi pelo terceiro ano consecutivo considerada a **melhor comercializadora de energia** e a **melhor comercializadora de gás natural** pelos Clientes com contrato de gás natural e eletricidade em casa. Os resultados são do **estudo ECSI Portugal** – Índice Nacional de Satisfação do Cliente.

Em 2017 a "**Escolha do Consumidor**" atribuiu à EDP, pelo 2º ano consecutivo, a liderança em energia e serviços para uso doméstico. A EDP é **quem melhor corresponde às expectativas** dos consumidores.

Os **serviços Funciona e Certificação Energética** foram considerados "Cinco Estrelas" pelo 3º ano consecutivo.

A **solução de Energia Solar EDP** também foi premiada com o Prémio Cinco Estrelas, quanto ao **produto mais inovador** de 2017.

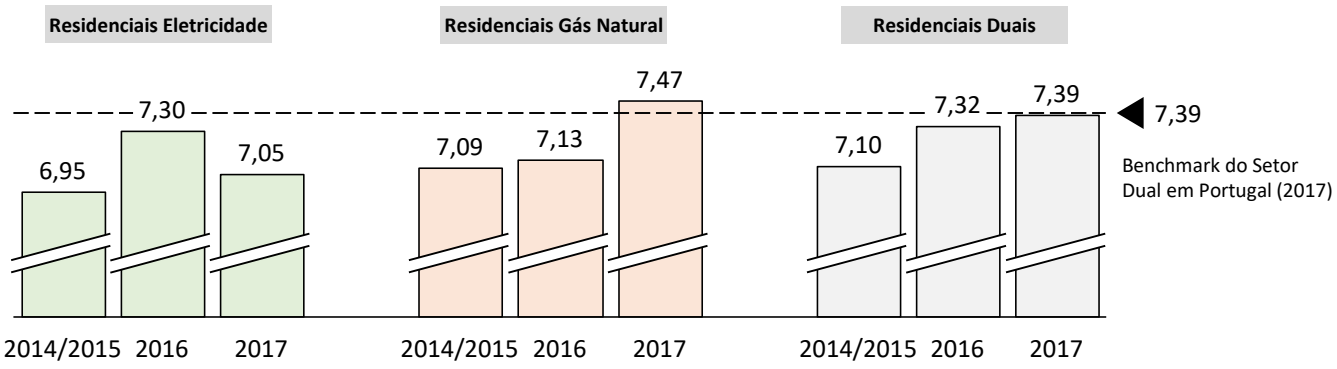
Fomos distinguidos pelo serviço de atendimento ao Cliente no canal telefónico, na categoria "Outbound" dos **APCC Best Awards**, conquistando ouro e prata. Este prémio reconhece **boas práticas de atendimento ao Cliente** da EDP com os parceiros Contact e 3C.

Em 2017, a EDP foi reconhecida pela 2ª vez como a **Marca de Confiança** nas categorias de "Fornecedores de Energia", "Empresas de Serviço Público" e "Painéis Solares", pela **relação próxima e transparente** que tem com os seus clientes.

Os estudos de satisfação desenvolvidos pelo ECSI Portugal e pela NOVA IMS (*Information Management School*) revelaram uma tendência de melhoria da Satisfação Global dos Clientes da EDP Comercial, com resultados em linha com o *benchmark* existente para o setor dual (eletricidade + gás natural).

Satisfação Global

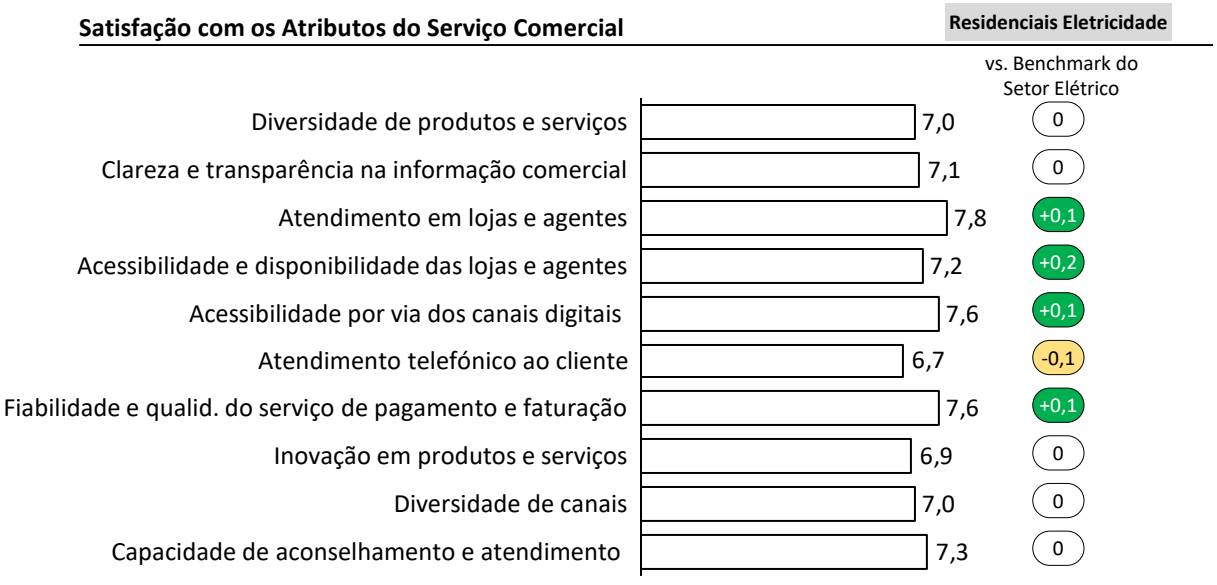
Escala 1 a 10, onde 1 é a menor valorização e 10 a maior



Fonte: Estudo ECSI 2014/2015, 2016 e 2017

Também nos Atributos do Serviço Comercial da empresa, a EDP Comercial manteve os bons índices de satisfação dos clientes…

Satisfação com os Atributos do Serviço Comercial

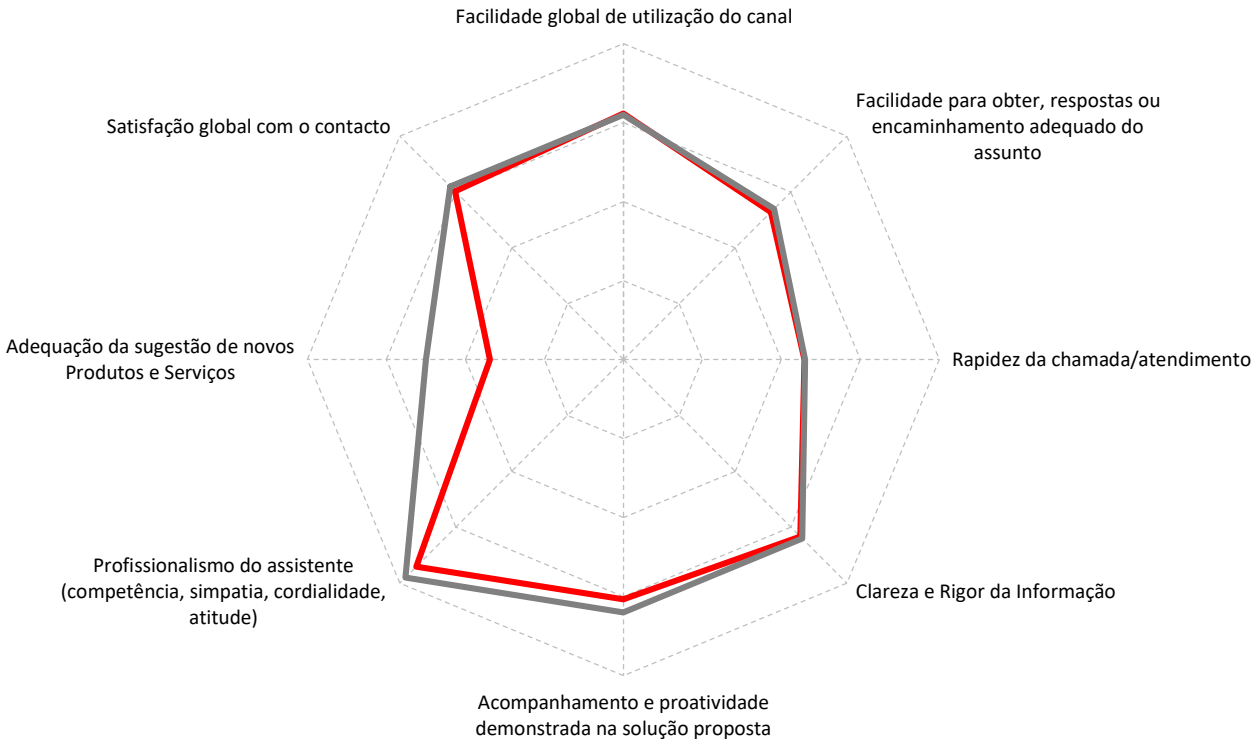


Fonte: Estudo ECSI 2016 e 2017

… assim como na Satisfação com a Linha de Apoio ao Cliente da EDP Comercial, nas diferentes variáveis avaliadas.

Satisfação com o *Contact Centre* (2016-1S2017]

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



Fonte: Estudo Csat com os Canais Clientes Residenciais

Nota: Por motivos de alteração metodológica em 2S2017, os resultados não são diretamente comparáveis com 2016

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. Amostragem probabilística, baseada na geração aleatória de contactos (recolha CATI – entrevistas por rede móvel e fixa) a Clientes com antiguidade superior a 6 meses e com idade superior a 18 anos (no setor de energia). Contempla ainda uma amostra longitudinal de aproximadamente 50%. São 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 nível de confiança de 95%. A escala utilizada é de 1 a 10. Estudo realizado pela APQ, IPQ e a Universidade NOVA IMS Information Management School (ex-ISEGI).

4. Qualidade de Serviço Comercial

O Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, determinam 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 a reclamações apresentadas pelos Clientes.

Ao longo do ano de 2017, a EDP Comercial, observou uma melhoria sistemática dos indicadores de qualidade de serviço, sendo de notar:

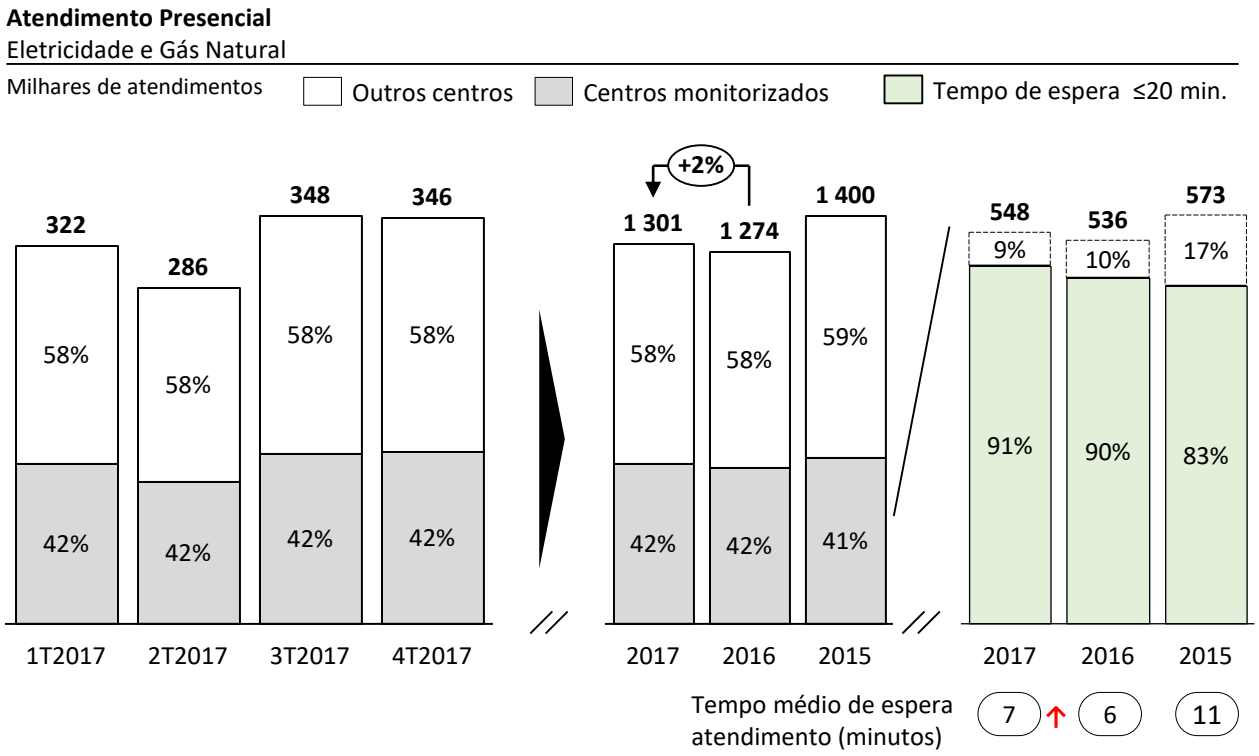
- a **redução do tempo médio de espera no atendimento telefónico comercial**, que reduziu para apenas 32 segundos;
- a **redução do número de desistências por parte do Cliente no contacto telefónico comercial**, que diminuiu cerca de 68% face ao período homólogo;
- a **resposta a todos os contactos telefónicos** (100%) em 2 dias úteis, nos casos em que o atendimento não foi possível dentro de 60 segundos;
- a **resposta imediata** à esmagadora maioria (99%) dos **pedidos de informação recebidos no canal telefónico**;
- a **redução no número de reclamações**, que baixou 34% face a 2016;
- um valor record de **apenas 23 reclamações por cada 1.000 clientes**;
- a **redução do tempo médio de resposta a reclamações** para menos de 5 das úteis.

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 2017 foram monitorizados pela EDP Comercial 11 destes 41 centros de atendimento presencial existentes, que foram responsáveis por 42% dos mais de 1,3 milhões de atendimentos realizados em 2017.

O desempenho do atendimento presencial é avaliado através de um indicador geral, que resulta da comparação do número de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos, com o número total de atendimentos realizados.

Em 2017, 91% dos atendimentos realizados nos centros monitorizados tiveram tempos de espera inferiores ou iguais a 20 minutos, uma melhoria face a 2016 (90% dos atendimentos). Apesar do aumento de 2% no número de atendimentos realizados, face a 2016, apenas se registou um ligeiro incremento do tempo médio de espera em 2017 (em média de 7 minutos) face ao valor apurado no ano anterior (em média de 6 minutos).

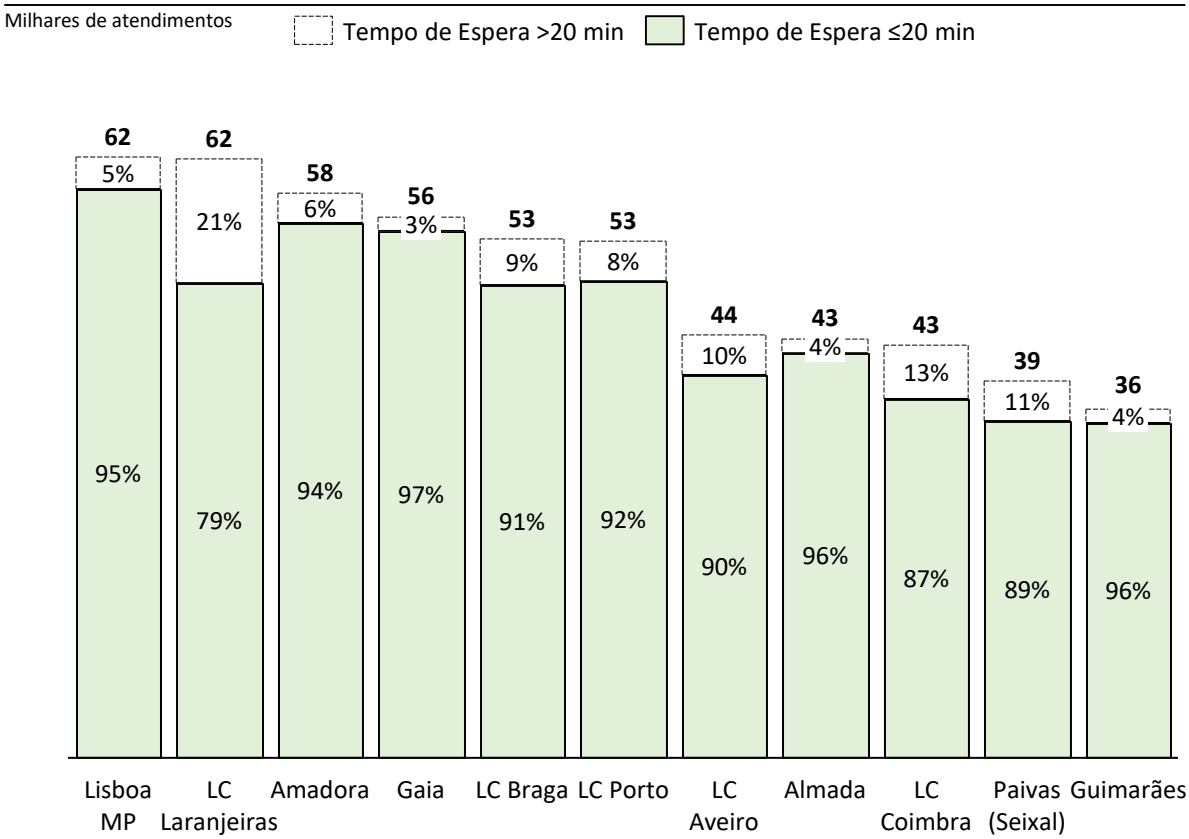


Os tempos médios de espera melhoraram na grande maioria dos centros de atendimento monitorizados pela EDP Comercial. Apenas as Lojas do Cidadão das Laranjeiras e de Aveiro registaram aumentos neste indicador face a 2016, mas sempre mantendo os tempos médios abaixo dos 20 minutos.

São de destacar as lojas de Gaia, Guimarães e Almada, que registaram os tempos médios de espera mais reduzidos (de apenas 4 minutos) e menos de 4% dos atendimentos com tempo de espera superior a 20 minutos.

Atendimento Presencial nos principais centros em 2017

Eletricidade e Gás Natural



	Lisboa MP	LC Laranjeiras	Amadora	Gaia	LC Braga	LC Porto	LC Aveiro	Almada	LC Coimbra	Paivas (Seixal)	Guimarães
Tempo médio de espera atendimento (minutos)	6	12	6	4	6	7	7	4	9	8	4
vs. 2016*	-2	+5	-4	-2	-1	-0	+5	-3		-2	-3

* Nem todos os Centros de atendimento monitorizados em 2017 o haviam sido em 2016

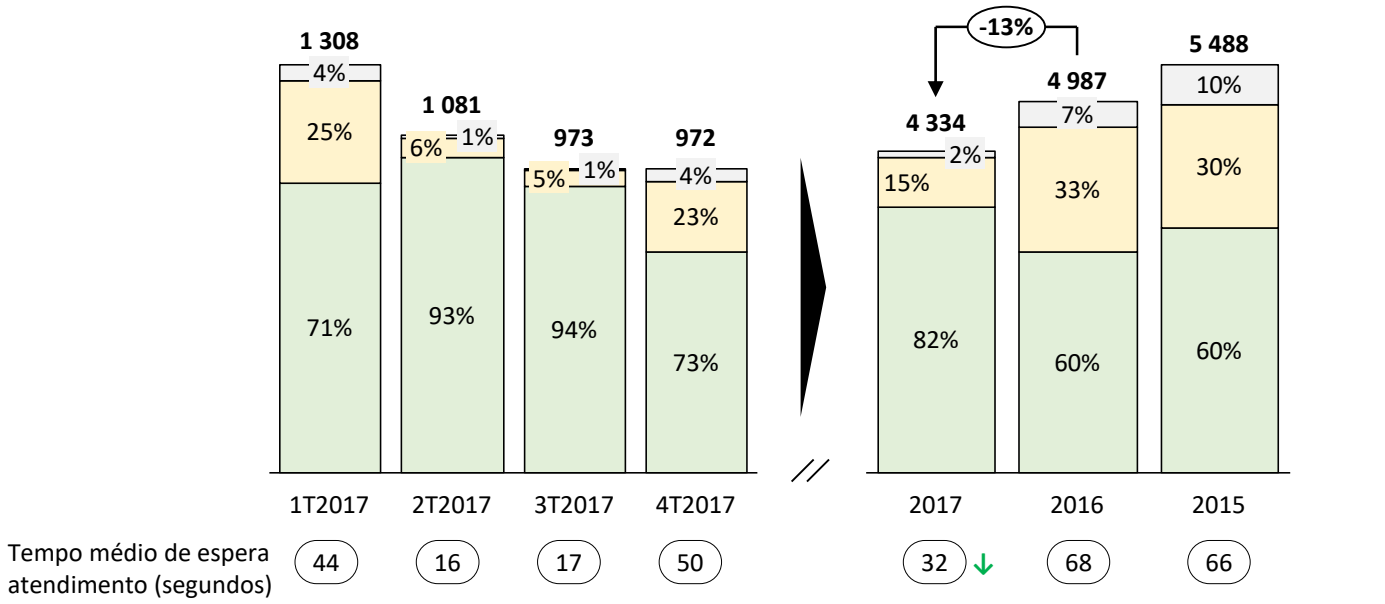
4.2 Atendimento Telefónico Comercial

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 endereçar as suas questões sobre temas comerciais. Em 2017 foram efetuados cerca de 4,3 milhões de contactos através desta linha, um decréscimo de 14% face a 2016.

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.

O desempenho da EDP Comercial neste indicador em 2017 ficou marcado pela redução observada no tempo médio de espera, que foi de apenas 32 segundos (em 2016 foi de 68 segundos). De notar também, que a **percentagem de atendimentos realizados com tempos de espera inferior a 60 segundos aumentou consideravelmente** (é de 82% em 2017, face a 60% em 2016).

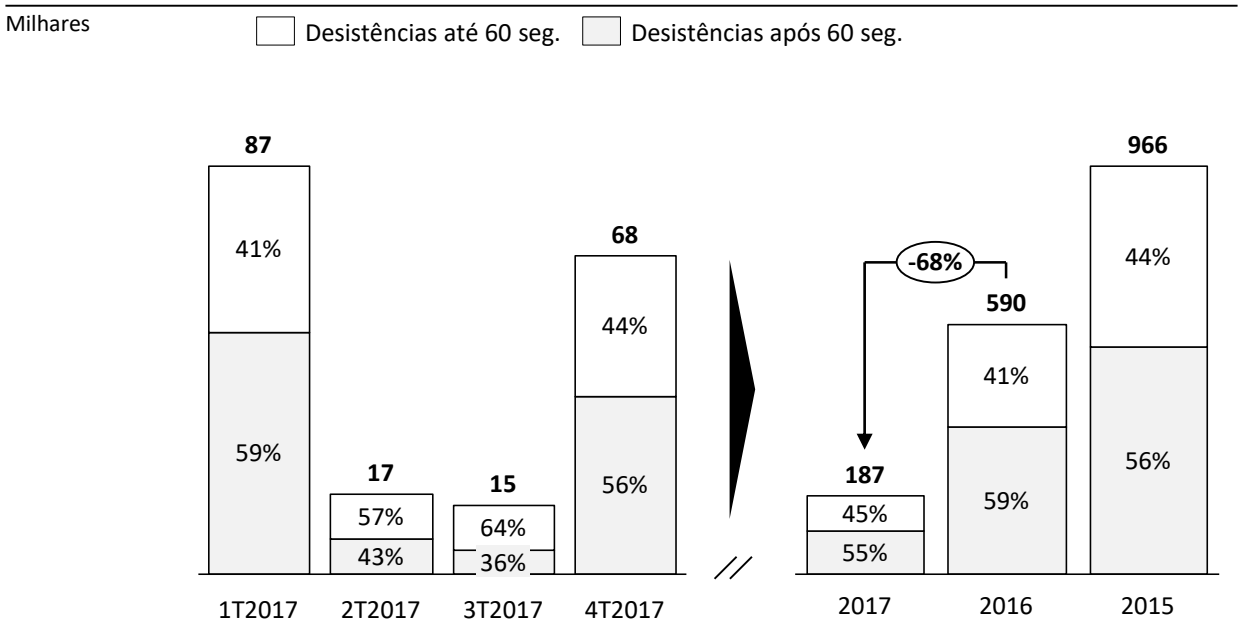
Atendimento Telefónico de âmbito Comercial
Eletricidade e Gás Natural



No que respeita às desistências ocorridas no atendimento telefónico de âmbito comercial, registou-se novamente no ano de 2017 uma redução acentuada (de 68% face ao ano de 2016) para um total de 187 mil desistências.

Estes resultados refletem o investimento continuado da EDP Comercial na eficiência operacional e na excelência comercial, com uma aposta clara na melhoria da experiência do cliente.

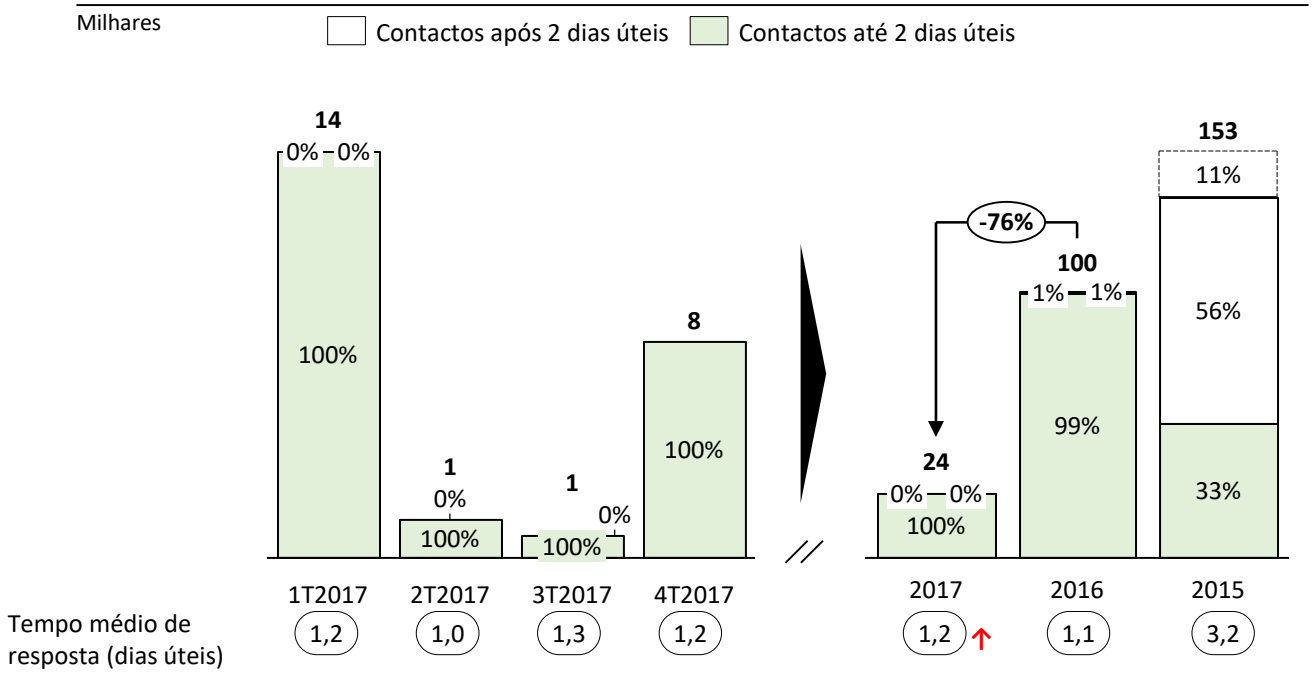
Desistências no Atendimento Telefónico de âmbito Comercial
Eletricidade e Gás Natural



Conforme estabelecido no Decreto-Lei 134/2009, de 2 do 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 2017, o prazo máximo de 2 dias fixado na legislação foi novamente cumprido integralmente, tendo o tempo médio de resposta global sido de apenas 1 dia útil. De notar que se **registou uma grande redução, de 76%, no número de situações que exigiram *callback***, e 100% dos contatos posteriores a serem realizados em 2 dias úteis ou menos.

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

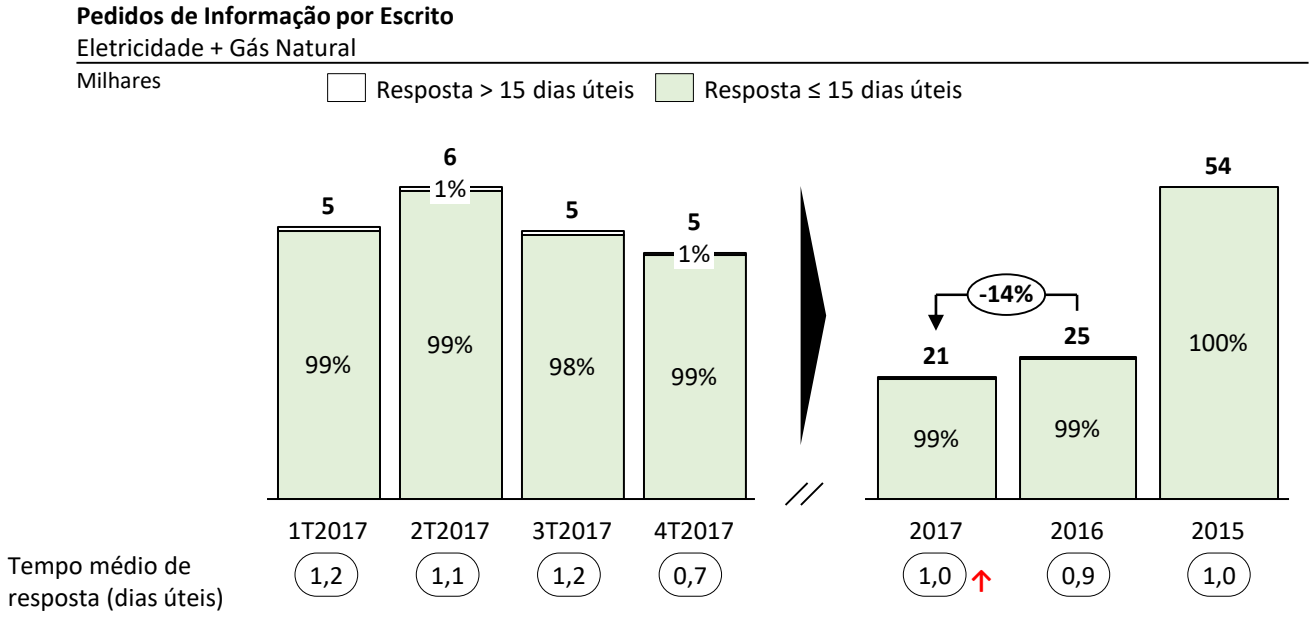


4.3 Pedidos de Informação

Pedidos apresentados por Escrito

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 2017, a EDP Comercial continuou a ultrapassar o padrão estabelecido pela ERSE para este indicador (90%), tendo **respondido à quase totalidade dos 27 mil Pedidos de Informação em média em 1 dia útil.**



Pedidos apresentados no Atendimento Telefónico

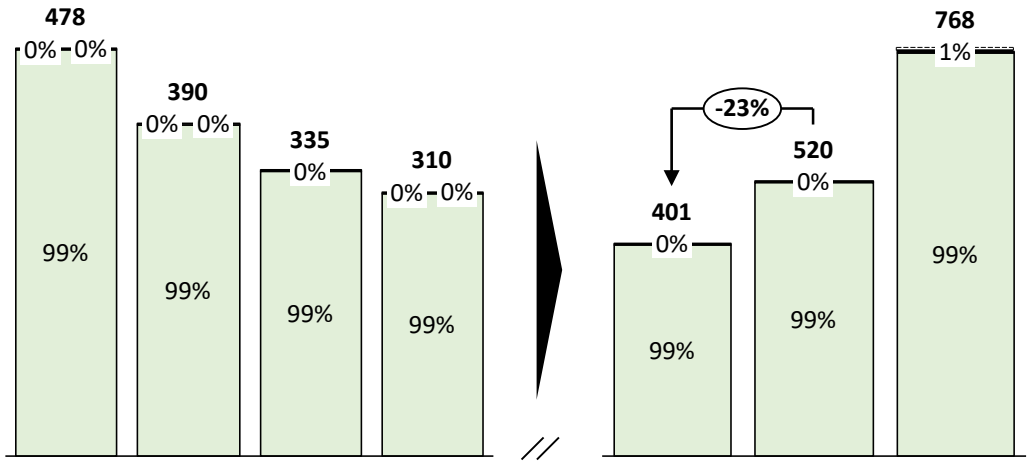
Conforme estabelecido no Decreto-Lei 134/2009, de 2 do Junho, relativo ao regime jurídico dos centros telefónicos de relacionamento (*call centres*), os pedidos de informação apresentados por telefone que não tenham resposta imediata deverão ser respondidos num prazo de 3 dias úteis.

Em 2017, a EDP Comercial respondeu de forma imediata praticamente à totalidade dos mais de 1,7 milhões de Pedidos de Informação colocados telefonicamente (equivalente a 401 Pedidos de Informação por cada 1.000 contratos). Não obstante, para uma minoria de situações, não foi possível apresentar resposta no prazo estabelecido na legislação, tendo o prazo de resposta nestes casos melhorado face a 2016 (reduziu de 11 para 7 dias úteis, em média).

Pedidos de Informação no Atendimento Telefónico
Eletricidade + Gás Natural

PIs Telefónicos por cada 1.000 contratos (anualizado)

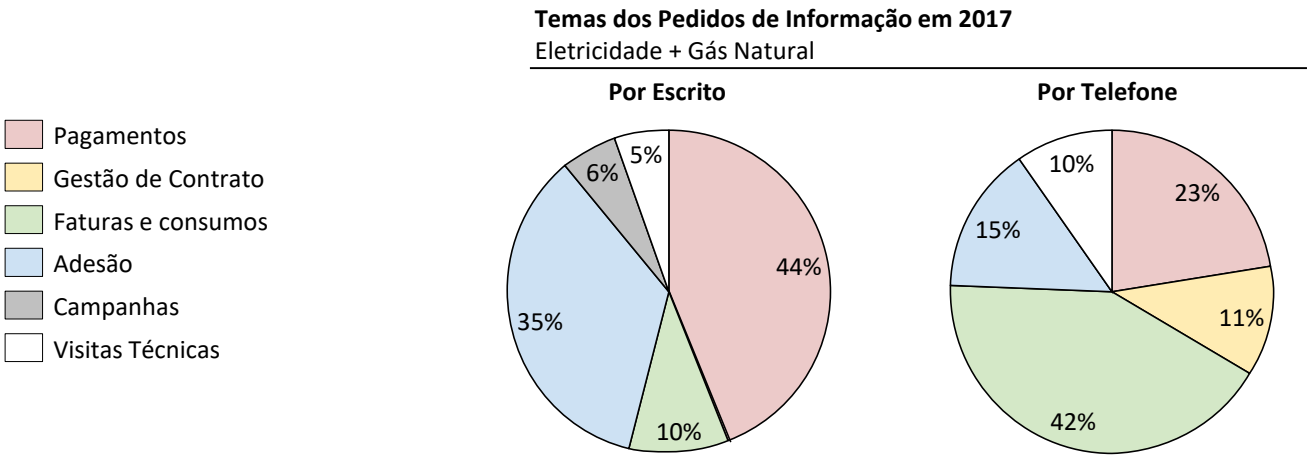
Resposta > 3 dias úteis | Resposta ≤ 3 dias úteis | Respondidos de Imediato



	1T2017	2T2017	3T2017	4T2017	2017	2016	2015
Tempo médio das resposta não imediatas (dias úteis)	9	7	5	5	7 ↓	11	10
Número Total de PIs telefónicos (milhares)	557	460	399	373	1.788	2.042	2.206

Principais temas dos Pedidos de Informação

Os temas que foram objeto de Pedidos de Informação no ano de 2017 não diferiram grandemente face aos anos anteriores, sendo identificados abaixo os principais temas que foram objeto de Pedidos de Informação apresentados por Escrito (97% do respetivo total) e de Pedidos de Informação apresentados Telefonicamente (90% do respetivo total).



4.4 Reclamações

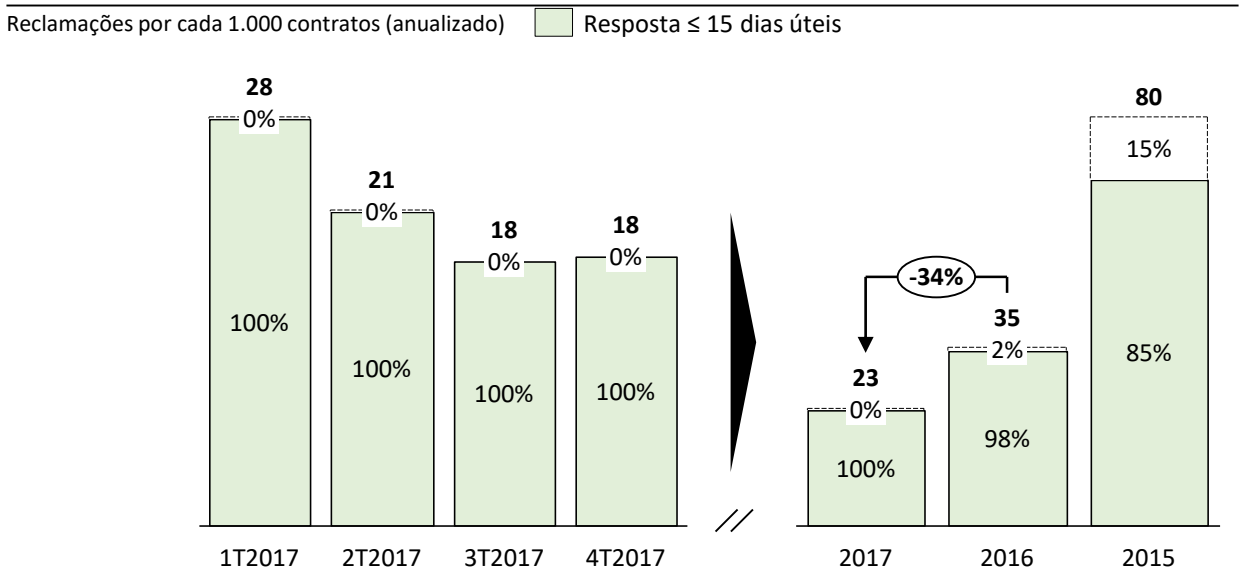
Em 2017, o desempenho dos comercializadores na resposta a Reclamações foi avaliado através de um indicador individual, com base no prazo de resposta que têm contratualmente estabelecido com o cliente, sendo este de 15 dias úteis no caso da EDP Comercial.

Caso não seja possível cumprir este prazo, o comercializador deverá enviar ao cliente 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 2017, pelo segundo ano consecutivo, o número de reclamações recebidas pela EDP Comercial reduziu consideravelmente (34%) face ao período homólogo, para apenas 23 reclamações por cada mil contratos.

Das 100 mil reclamações recebidas, 100% foram respondidas num prazo inferior ou igual aos 15 dias úteis estabelecidos contratualmente, sendo o tempo médio de resposta de apenas 5 dias úteis.

Reclamações Recebidas
Eletricidade + Gás Natural

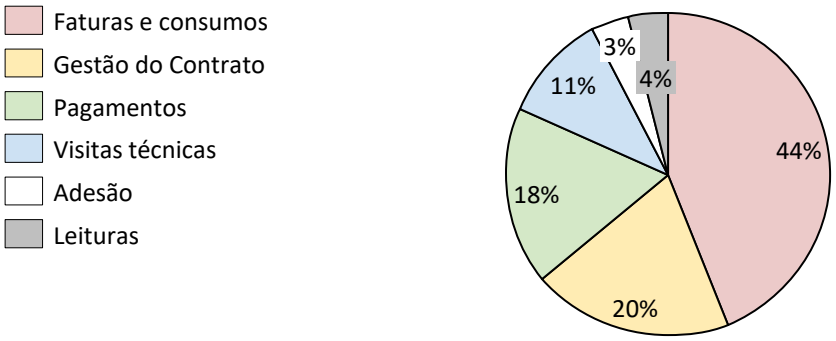


	1T2017	2T2017	3T2017	4T2017	2017	2016	2015
Tempo médio de resposta (dias úteis)	6,5	4,0	4,0	4,5	4,9 ↓	18,1	8,0
Número Total de Reclamações (milhares)	32,4	25,4	21,5	22,0	101 ↓	136	229
% Reclamações com Comunicação Intercalar	61%	36%	27%	27%	40% ↑	5%	23%

Principais temas das Reclamações

Os temas que foram objeto de Reclamação no ano de 2017 não diferiram significativamente face ao ano anterior, sendo identificados abaixo os principais temas que foram objeto de Reclamação (85% do total das Reclamações apresentadas pelos Clientes).

Temas das Reclamações - 2017
Eletricidade + Gás Natural



4.5 Clientes de Eletricidade com Necessidades Especiais

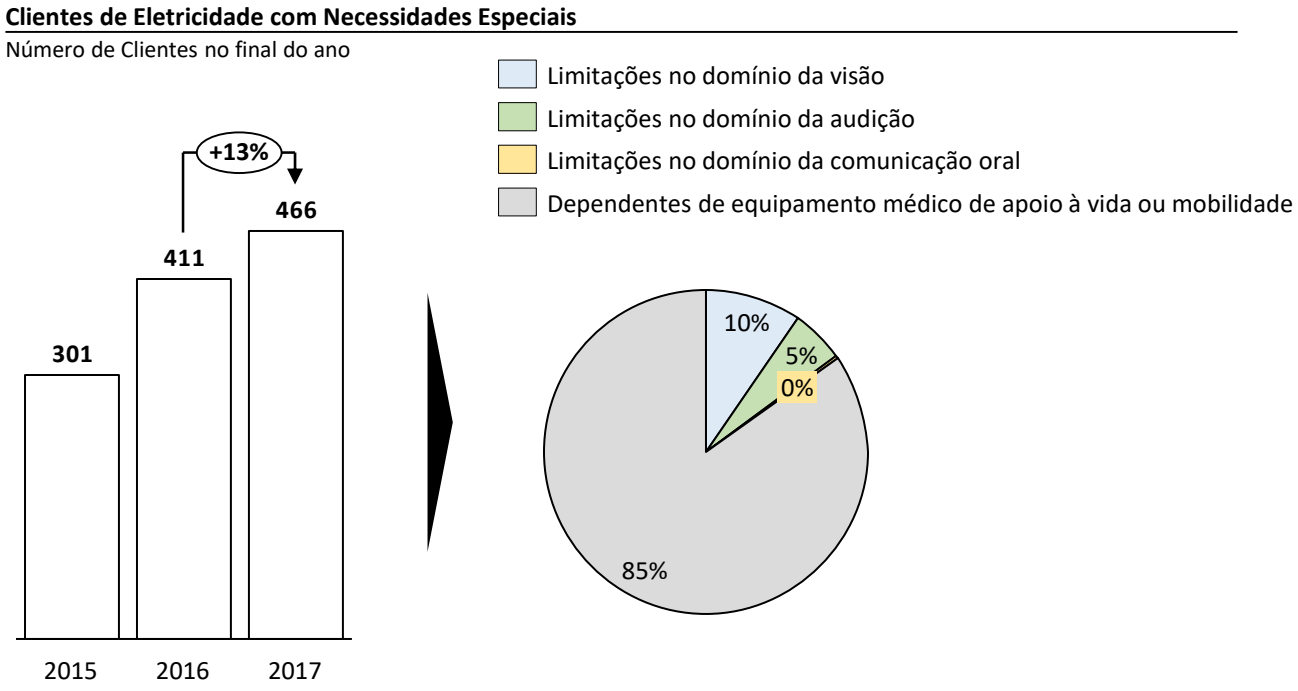
O Regulamento de Qualidade de Serviço prevê a existência de Clientes com os quais os comercializadores devem adotar medidas adequadas às suas especificidades e limitações, tendo em vista garantir o direito à informação e a um relacionamento comercial de qualidade.

No âmbito dos regulamentos em vigor em 2017, são considerados como Clientes com necessidades especiais as seguintes tipificações:

- 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 para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica ou que coabitem com pessoas nestas condições[1];
- 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 deficiência.

[1] de acordo com o novo Regulamento de Qualidade de Serviço, entretanto publicado, estes clientes passam a ser considerados Clientes Prioritários

Em 2017 registou-se um ligeiro aumento (+13%) do número de clientes com necessidades especiais fornecidos pela EDP Comercial, mantendo-se a distribuição da tipificação que já existia em 2016.



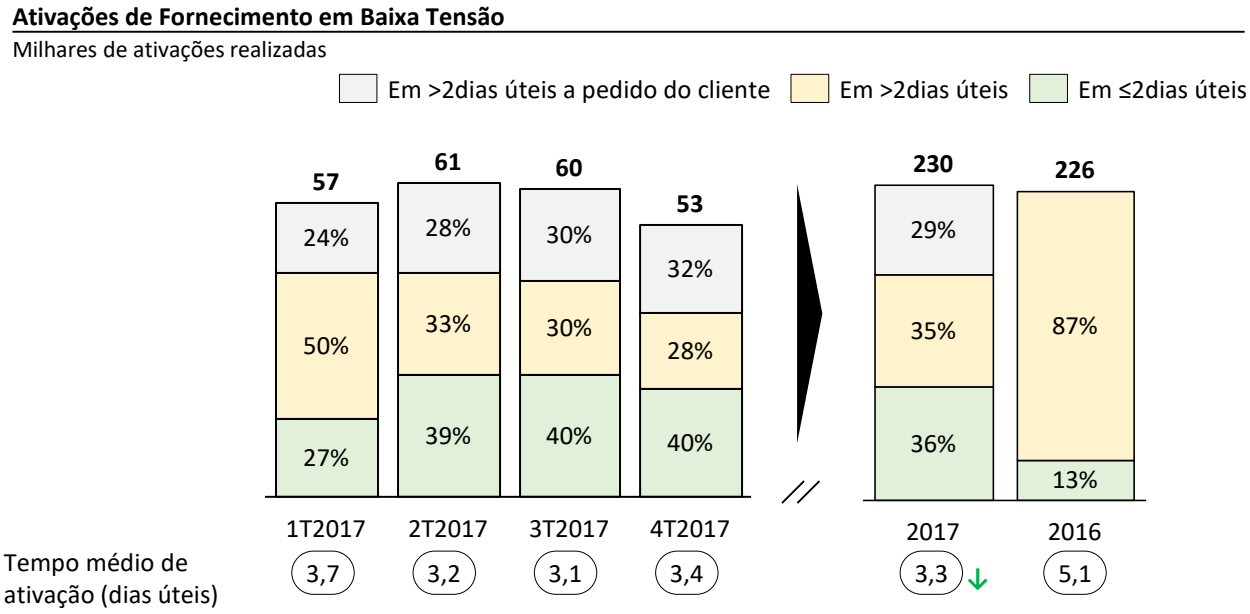
4.6. Ativações de Fornecimento de Eletricidade

Ao abrigo dos Regulamentos em vigor, comercializadores e operadores das redes de distribuição são avaliados no que respeita ao seu desempenho no processo de ativação de fornecimento no setor elétrico. Para os comercializadores esta avaliação é feita tendo em conta dois indicadores gerais, que avaliam o tempo médio de ativação de fornecimento, e o número de ativações de fornecimento que ocorrem num prazo de 2 dias úteis.

De referir que o Regulamento da Qualidade de Serviço define “prazo de ativação” o período de tempo que decorre entre a celebração do contrato de fornecimento com o cliente e a realização desta ativação.

Em 2017, das mais de 230 mil ativações de fornecimento realizadas pela EDP Comercial, 36% foram realizadas em período igual ou inferior a 2 dias úteis, revelando uma melhoria face a 2016 (13%).

Também no que respeita ao **tempo médio de ativação se observou uma melhoria considerável, tendo este sido em 2017 de cerca de 3 dias úteis** (em 2016 foi de 5 dias úteis).



4.7. Comunicação Telefónica de Leituras

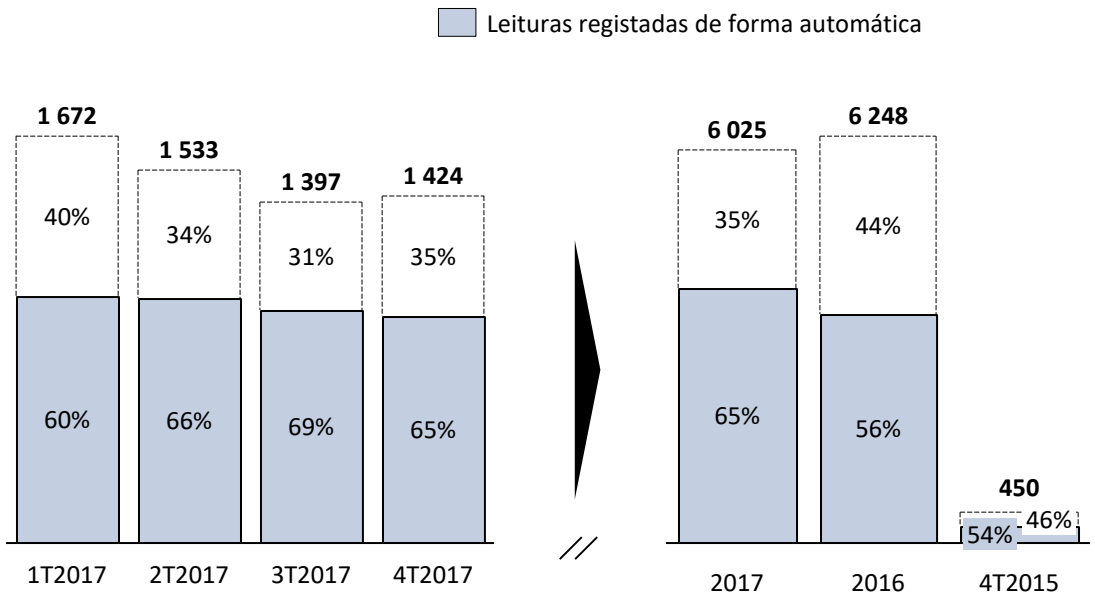
A disponibilização de uma linha de atendimento telefónico para comunicação de leituras é obrigatória para os Operadores de Redes de Distribuição, sendo facultativa para os comercializadores.

A EDP Comercial passou a disponibilizar, no final de 2015, uma linha telefónica gratuita dedicada à comunicação das suas leituras aos seus Clientes.

Em 2017 foram recebidas mais de 6 milhões comunicações de leituras, das quais 65% foram registadas de forma automática, através de um sistema de IVR (*interactive voice response*).

Desde a disponibilização desta linha telefónica, no final de 2015, é possível identificar melhorias na eficácia do registo de leituras de forma automática (65% em 2017 face a 56% em 2016).

Comunicações de leituras
Eletricidade + Gás Natural
Milhares



4.8 Outros Indicadores

Para além dos já apresentados, o Regulamento da Qualidade de Serviço determina a monitorização de um conjunto de outros indicadores, diretamente relacionados com atividades desenvolvidas pelos Operadores de Rede de Distribuição e pelos Operadores Logísticos de Mudança de Comercializador.

São de referir os indicadores relativos a interrupção e restabelecimento de fornecimento, as visitas combinadas e as mudanças de comercializador.

	1T2017	2T2017	3T2017	4T2017
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (Eletricidade e Gás Natural)				
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	34 854	43 703	51 076	46 655
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	39 015	45 386	56 103	52 464
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados	26 014	33 746	42 053	37 165
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	988	1 334	1 757	1 590
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento dos prazos de restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	125	126	156	399
Visitas Combinadas (Eletricidade)				
Número de compensações pagas a clientes por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	732	951	1 581	1 492
Número de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	116	116	116	116
Mudanças de comercializador (Eletricidade)				
Número de mudanças de comercializador sem data preferencial, no trimestre	95 616	73 289	69 955	56 021
Tempo médio de mudança, sem data preferencial, no trimestre	4	4	4	4
Número de mudanças de comercializador com data preferencial, no trimestre	1 316	1 331	1 463	1 982
Tempo médio de mudança, com data preferencial, no trimestre	6	7	6	8

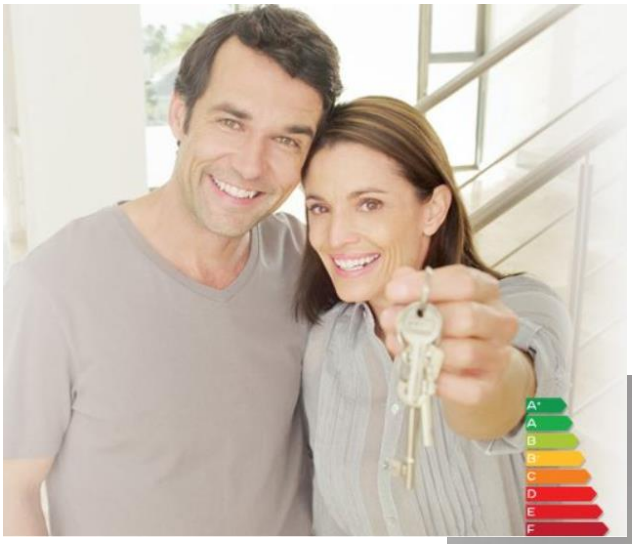
5. Eficiência e Sustentabilidade

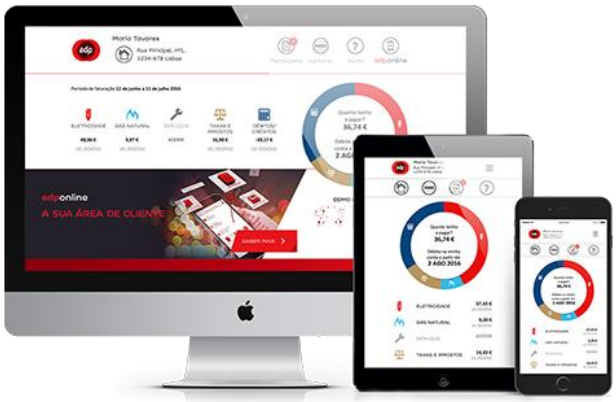
A eficiência energética é um dos pilares estratégicos de atuação da EDP Comercial, pelo que esta está empenhada em oferecer aos seus clientes soluções que lhes permitam ser cada vez mais eficientes e sustentáveis no consumo de energia.

Sabemos também que a poupança é uma preocupação dos nossos clientes e por isso, para além de um conjunto de simuladores disponíveis no site www.edp.pt e nos canais de atendimento, prestamos também aconselhamento energético.

A EDP Comercial tem vindo a apostar no alargamento da oferta e no crescimento dos serviços e produtos de eficiência energética: entre 2012 e 2017 quadruplicámos a oferta e triplicámos as vendas destes serviços.

A excelência no serviço ao cliente é uma aposta estratégica e como tal nos últimos anos temos vindo a lançar também no mercado soluções que oferecem mais conveniência, como é o caso da fatura eletrónica interativa, os *websites* em versão mobile, o *helpcenter* e os simuladores *online* para aconselhamento de temas relacionados com a Eficiência Energética.





5.1 Fatura Interativa

A EDP Comercial lançou em 2017 uma nova fatura eletrónica interativa, que, além de ter um formato adaptável a todos os dispositivos fixos e móveis, permite aos clientes uma navegação mais intuitiva, com informação gráfica, resumida e *clicável*, com acesso detalhado a todas as suas componentes.

Os clientes da EDP Comercial podem navegar na fatura como se fosse um site, aceder aos consumos, enviar leituras e adicionar alertas ao seu calendário. Também passou a ser possível uma ligação ao site edponline e à área de perguntas frequentes, para gerir o serviço ou esclarecer dúvidas, e também estão disponíveis campanhas e dicas de eficiência energética.

O mercado tem reagido de forma muito positiva à Fatura Interativa, o que se pode comprovar pelos vários prémios ganhos até ao momento. A Factura Interactiva foi o único projeto português distinguido na competição internacional da edição deste ano dos European Excellence Awards, que tiveram lugar em Hamburgo, na Alemanha. A inovação ao nível da faturação lançada no último ano foi considerado o melhor projeto na categoria de Tecnologia e Eletrónica de Consumo. A campanha promocional de lançamento da Fatura interativa ganhou também o 1º lugar na categoria social *engagement* pelo Meios e Publicidade e ganhou Bronze nos prémios eficácia.

EUROPEAN EXCELLENCE AWARDS

PRÉMIOS M&P COMUNICAÇÃO

PRÉMIO CINCO ESTRELAS 2018 ENERGIA, FATURA ELETRÓNICA

5.2 Solução EDP Solar

Com as soluções de autoconsumo da EDP Comercial, os clientes têm acesso a ofertas exclusivas de um plano de energia solar, que permite ter 10% de desconto na eletricidade que for consumida da rede durante a noite, e ao edp re:dy, que permite aos clientes monitorizar a produção do seu sistema solar, saber quanto estão a poupar e gerir o seu consumo de energia.

A oferta da EDP Comercial engloba um grande conjunto de vantagens:

Autonomia

Aproveitando o sol para produzir energia para autoconsumo durante pelo menos 25 anos, reduzindo o consumo da rede elétrica;

Poupança

Consumindo a energia produzida e com poupanças imediatas na fatura (solução sem entrada inicial e pagamento em mensalidades);

Sustentabilidade

Utilizando o sol como fonte de energia renovável em casa, reduzindo as emissões de CO_2 e protegendo o futuro;

Simplicidade

Processo simples e rápido, com aconselhamento especializado e com todo o apoio que necessitar.

A EDP Comercial continua a liderar a instalação de soluções de energia solar de autoconsumo com uma quota estimada superior a 80% e mais de 15.000 soluções instaladas.

5.3 Soluções de Eficiência Energética

Em 2017 a EDP Comercial reforçou a sua oferta de soluções de eficiência energética, apostando em soluções inovadoras e eficientes de aquecimento de água (Bombas de Calor e Termoacumuladores Eficientes), na iluminação eficiente (LED) e na climatização eficiente (Ar Condicionado). Para além das novas soluções, o portfolio de soluções eficientes da EDP Comercial conta com as Auditorias e Certificações Energéticas e com Esquentadores Termostáticos de última geração.

O aconselhamento energético é cada vez mais valorizado pelos nossos clientes, pelo que organizámos os conteúdos de eficiência energética no *website* para que estejam acessíveis de forma mais intuitiva, simples e *user friendly* para o cliente. Em 2018 queremos dar um aconselhamento energético a todos os clientes de forma personalizada e gratuita, através de uma nova plataforma em que vamos conhecer melhor o consumo do cliente, comparamos o seu consumo com casas semelhantes, sugerimos um conjunto de iniciativas eficientes e indicamos um potencial de poupança.