Relatório da Qualidade de Serviço

Eletricidade e Gás Natural

2018

EDP COMERCIAL

A ENERGIA DAS PESSOAS edp COMERCIAL

Índice

1. Nota Introdutória **5**

2. Processo de Liberalização do Mercado da Energia

1.1 Eletricidade 8

1.2 Gás Natural 9

3. Satisfação dos Clientes da EDP Comercial **10**

4. Qualidade de Serviço Comercial **13**

4.1 Atendimento Presencial 14

4.2 Atendimento Telefónico Comercial 16

4.3 Pedidos de Informação 18

4.4 Reclamações 20

4.5 Clientes de Eletricidade com Necessidades Especiais 22

4.6 Clientes Prioritários 24

4.7 Comunicação Telefónica de Leituras 25

4.8 Outros Indicadores 26

1. Nota Introdutória

“A energia das pessoas”

O ano de 2018 foi marcado pelo reposicionamento da marca EDP Comercial, tendo assumido o compromisso de ser a energia das pessoas, uma empresa ainda mais próxima dos clientes, ainda mais dinâmica e entusiasta. Este reposicionamento reforça a transformação que a empresa está a operar, acompanhando as mudanças da sociedade e do mundo em que vivemos.

Perante um cliente mais informado, mais digital e mais exigente, a EDP Comercial quer estar no epicentro da transição energética, em que o futuro é elétrico. Neste novo paradigma da energia, a EDP Comercial vê o Cliente no centro de tudo o que faz, reconhecendo que os clientes assumiram uma maior consciência ambiental e que se estão a tornar agentes cada vez mais ativos do mercado, não só pela energia que consomem, como também pela energia que produzem e armazenam, e ainda pela multiplicidade de aparelhos interconectados com potencial para oferecer flexibilidade ao Sistema.

A energia passou a ser “verde” e todos os *stakeholders* ambicionam por uma sociedade mais ambientalmente sustentável. Não ficando indiferente a esta mudança, a EDP Comercial assumiu o compromisso de atingir 1TWh de poupança energética até 2020 e continua a diversificar a sua oferta de produtos e serviços, destacando-se as soluções de eficiência energética, de armazenamento de energia e de mobilidade elétrica.

No segmento Residencial, a relação da EDP Comercial com o Cliente evoluiu do lar para o indivíduo, cada vez mais digital, que exige ofertas mais personalizados e adaptadas ao seu perfil e necessidades específicas. No segmento das Empresas, os Clientes têm procurado na EDP Comercial uma relação mais duradoura, mais estável e na qual o investimento no progresso e na inovação são perseguidos em conjunto, enquanto parceiros de negócio.

O mundo está diferente.

Escolhemos coisas diferentes.

Queremos tudo mais eficiente.

É a energia com que o fazemos que nos torna iguais.

A ENERGIA DAS PESSOAS edp COMERCIAL

Neste contexto, a EDP Comercial foi 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 4,1 milhões de Clientes de eletricidade e de cerca de 650 mil Clientes de gás natural.

A inovação da oferta 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 **Prémio Cinco Estrelas** - para os serviços Funciona, Certificação Energética, solução de Energia Solar EDP e Fatura Eletrónica Interativa; e
- na **Marca de Confiança** - Melhor fornecedor de energia.

Em 2018, a EDP Comercial continuou a desenvolver diversas iniciativas de automação e inteligência artificial, com o objetivo de obter ganhos de eficiência comercial e melhorar o relacionamento e a experiência do Cliente, sendo de referir a implementação do *callback* automático, que permite dar rápido feedback ao Cliente relativamente à resolução dos seus pedidos.

2. Liberalização do Mercado

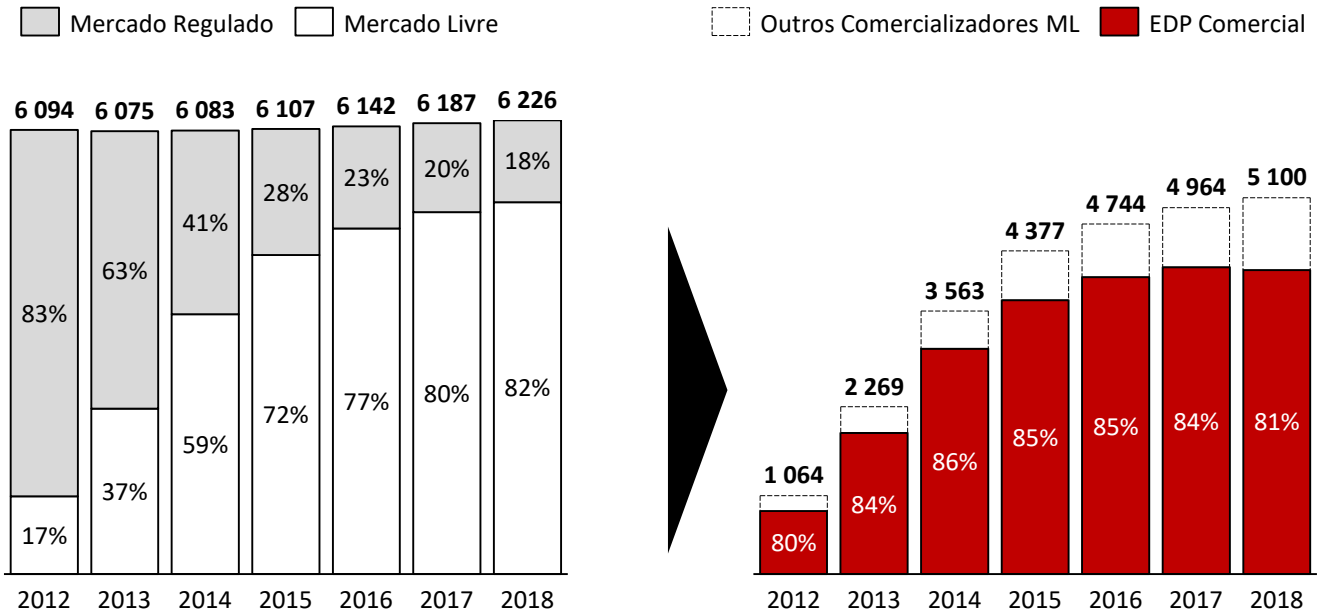
2.1 Eletricidade

O processo de liberalização do setor elétrico em Portugal registou em 2018 uma estabilização, tendo o ano fechado com 82% dos Clientes no Mercado Livre.

Dos 5,1 milhões de Clientes existentes no Mercado Livre em 2018, mais de 4 milhões (81%) 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

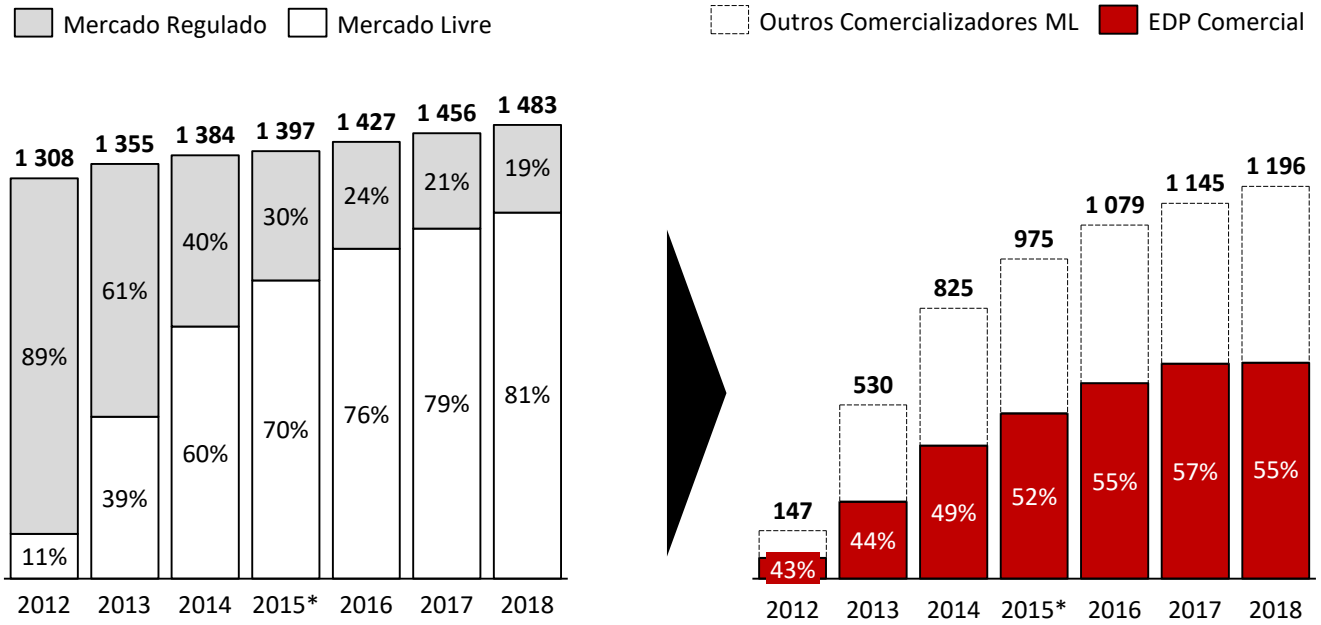
2.2 Gás Natural

O processo de liberalização do setor do gás natural em Portugal, embora com um início mais tardio, aproveitou a dinâmica observada nos últimos anos no setor elétrico, tendo o ano de 2018 terminado com 81% dos Clientes no Mercado Livre (cerca de 1,1 milhão de Clientes).

No Mercado Livre, mais de 650 mil Clientes (55%) 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 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 2018 não foi exceção.

A EDP Comercial foi considerada **pelo 4º ano consecutivo "Empresa Líder Dual"** pelos Clientes com contrato de eletricidade e gás natural. Os resultados são do **estudo ECSI Portugal** – Índice Nacional de Satisfação do Cliente.

Em 2018, a "**Escolha do Consumidor**" atribuiu à EDP, pelo 3º ano consecutivo, a liderança em energia e serviços para uso doméstico. A EDP é **quem melhor corresponde às expectativas** dos consumidores.

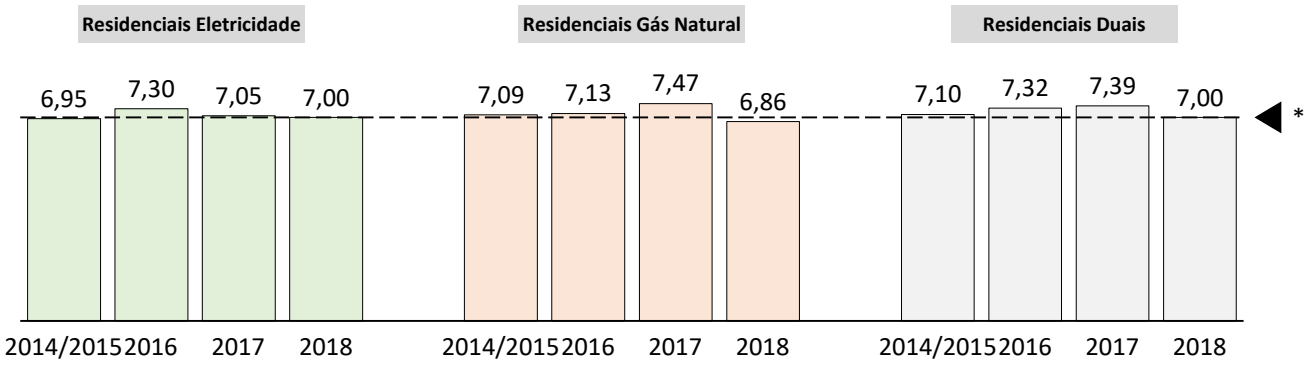
No que respeita ao Prémio Cinco Estrelas, em 2018, foram destacados com este prémio os serviços **Funciona** e **Certificação Energética** (pelo 4º ano consecutivo), a **solução de Energia Solar EDP** (pelo 2º ano consecutivo) **e pela 1ª vez a Fatura Eletrónica Interativa.**

Em 2018, a EDP foi reconhecida pela 5ª vez como a **Marca de Confiança** nas categorias de "Fornecedor de Energia", pela **relação próxima e transparente** que tem com os seus clientes.

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

Satisfação Global

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

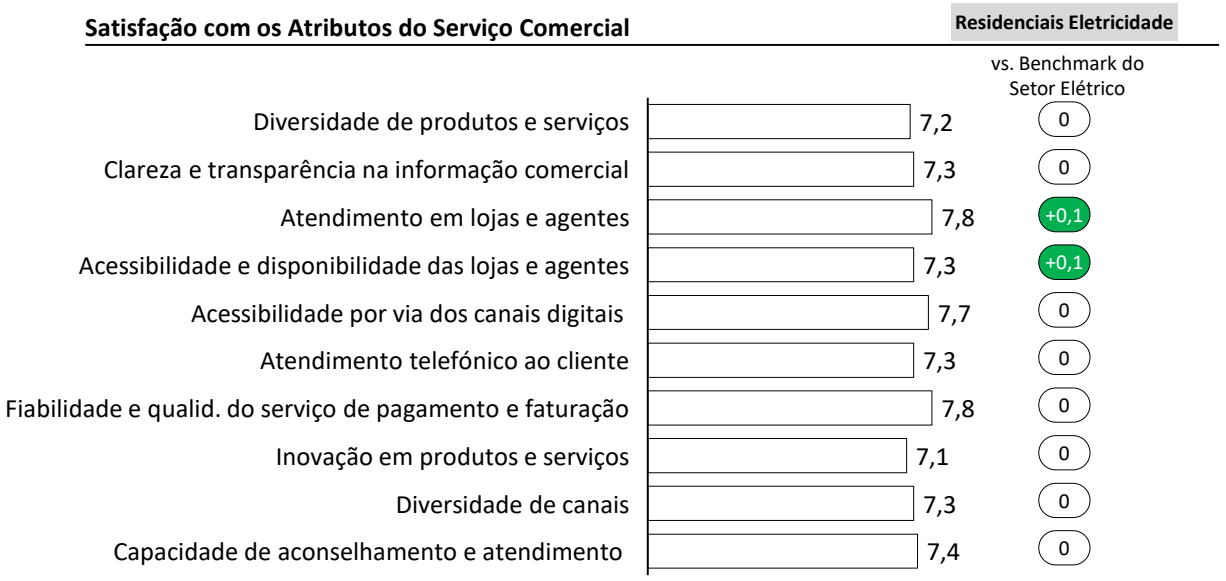


Fonte: Estudo ECSI 2014/2015, 2016, 2017 e 2018

* Benchmark

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

Satisfação com os Atributos do Serviço Comercial



Fonte: Estudo ECSI 2018

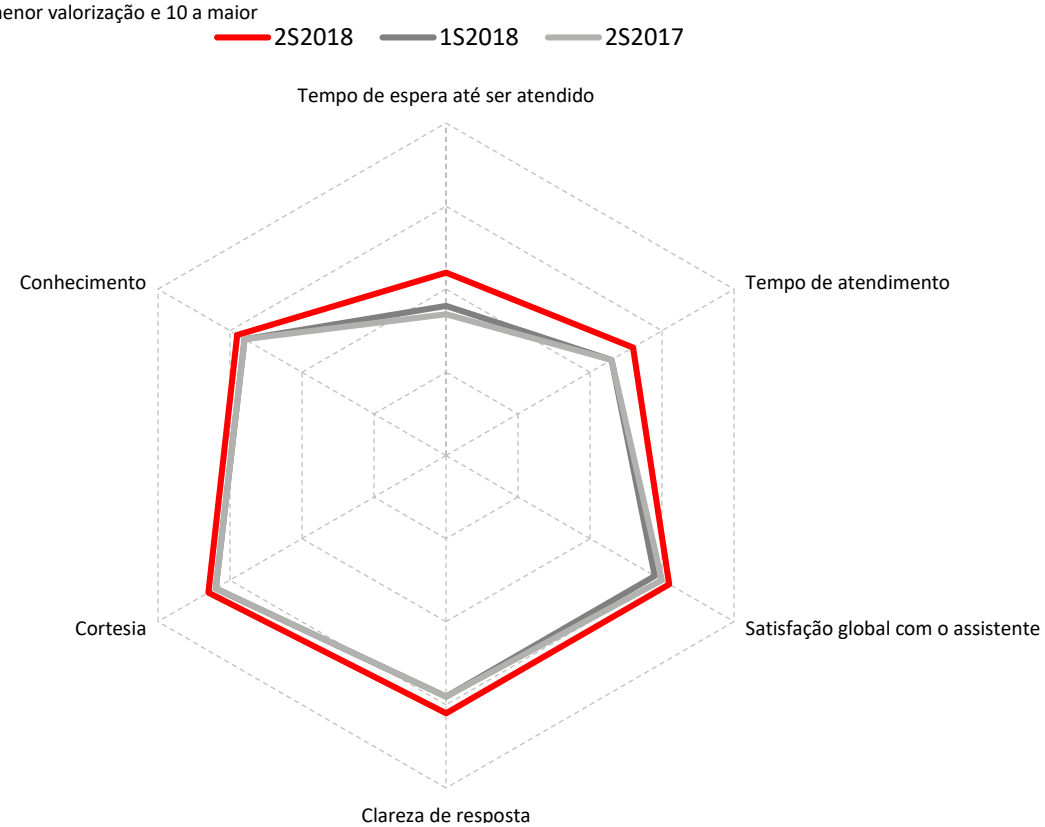
(1) O ECSI Portugal - Índice Nacional de Satisfação do Cliente, é um sistema de medida da qualidade dos bens e serviços disponíveis no mercado nacional, por via da satisfação do Cliente. A seleção da amostra foi realizada de modo aleatório e extraída da população portuguesa (recolha CATI – entrevistas 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).

A ENERGIA DAS PESSOAS edp COMERCIAL

Em 2018, 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 Center*

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 do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, 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 é 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 permitem a comparação com anos anteriores.

Ao longo do ano de 2018, 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 8 minutos nos centros de atendimento monitorizados (87% dos atendimentos nestes locais com tempos de espera inferiores a 20 minutos);
- resposta a todos os contactos telefónicos em 2 dias úteis, nos casos em que o atendimento não foi possível dentro de 60 segundos;
- resposta imediata à esmagadora maioria (98%) dos pedidos de informação recebidos no canal telefónico;
- resposta à quase totalidade (97%) das reclamações dentro de 15 dias úteis;
- tempos médios reduzidos na resposta a reclamações, de apenas 5 dias úteis;
- registo automático de praticamente todas (96%) as leituras (4 milhões) comunicadas telefonicamente pelos Clientes.

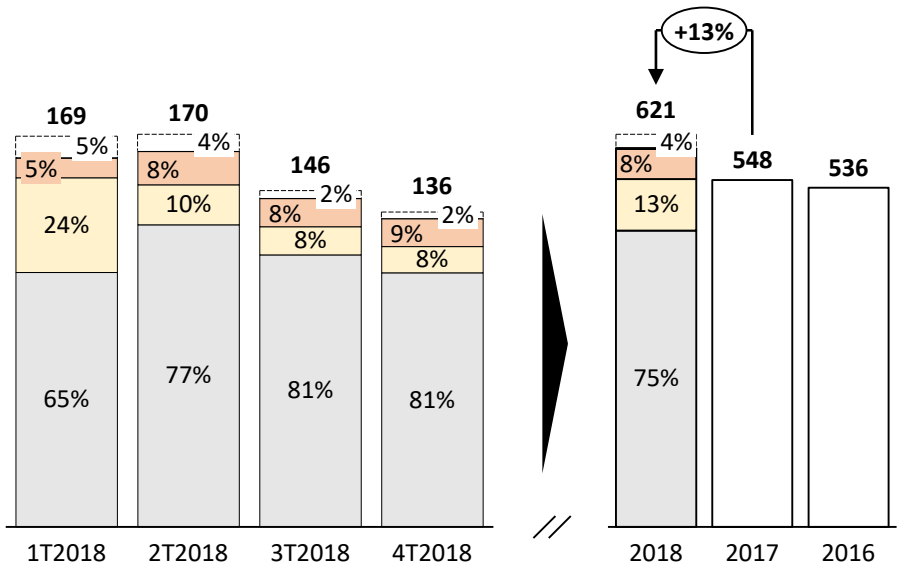
4.1 Atendimento Presencial

A EDP Comercial disponibiliza atendimento presencial em 41 lojas, para além dos diversos agentes espalhados por todo o território nacional. Em 2018 foram monitorizados pela EDP Comercial 11 dos 41 centros de atendimento presencial existentes, tendo sido responsáveis por cerca de 620 mil atendimentos, mais de 40% da totalidade de atendimentos presenciais realizados em 2018.

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 2018 este indicador foi de 84% (87% não considerando desistências), sendo de notar um acréscimo de 13% (9% não considerando desistências) no número de atendimentos nos centros monitorizados, face a 2017.

Atendimento Presencial nos centros monitorizados

Milhares de atendimentos por setor

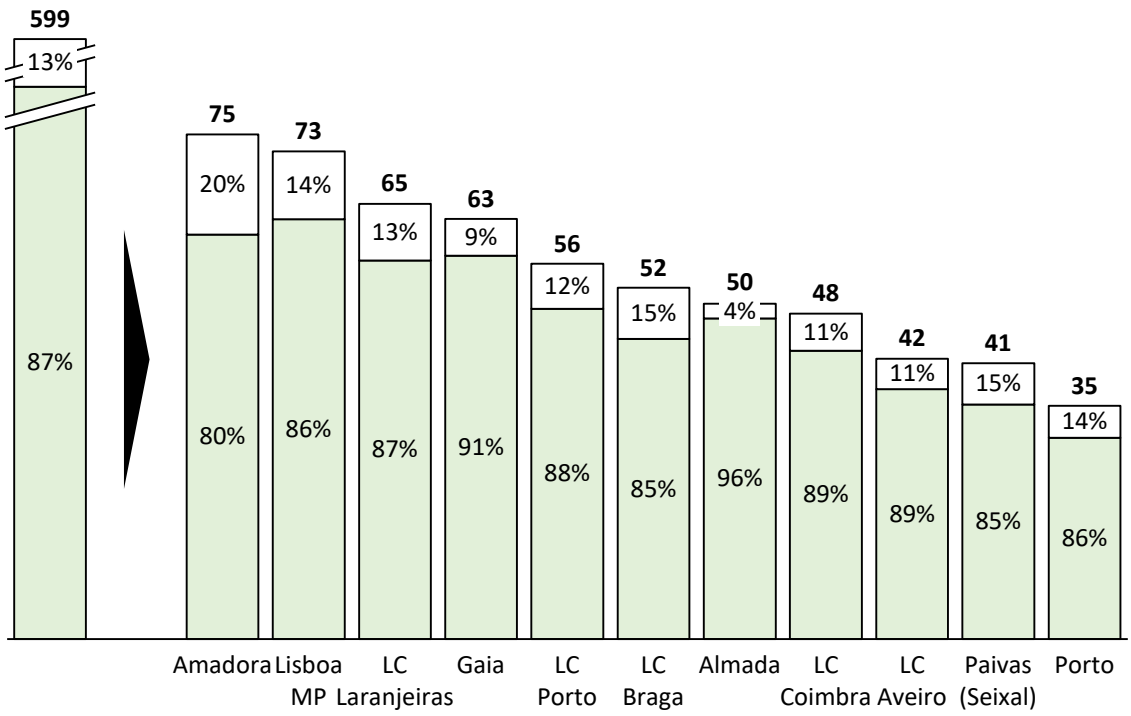


Os tempos médios de espera em todos os centros de atendimento monitorizados mantiveram-se muito abaixo dos 20 minutos (apenas 8 minutos), com ligeiros aumentos face ao ano anterior, nomeadamente fruto do aumento do tráfego já anteriormente referido. De notar que, globalmente, 87% dos atendimentos realizados tiveram tempos médios de espera inferiores ou iguais a 20 minutos.

São de destacar as lojas de Almada, Gaia e a Loja do Cidadão de Aveiro, que registaram os tempos médios de espera mais reduzidos (de apenas 4 e 7 minutos) e menores percentagens de atendimentos com tempos de espera superiores a 20 minutos.

Atendimento Presencial realizado nos principais centros em 2018

Milhares de atendimentos realizados



		Amadora	Lisboa MP	LC Laranjeiras	Gaia	LC Porto	LC Braga	Almada	LC Coimbra	LC Aveiro	Paivas (Seixal)	Porto
Tempo médio de espera atendimento (minutos)	8	11	9	9	7	8	8	4	8	7	10	9
vs. 2017	+2	+6	+4	-3	+2	+2	+2	+0	-1	+1	+2	N.d*

* Centro de atendimento não monitorizado em 2017

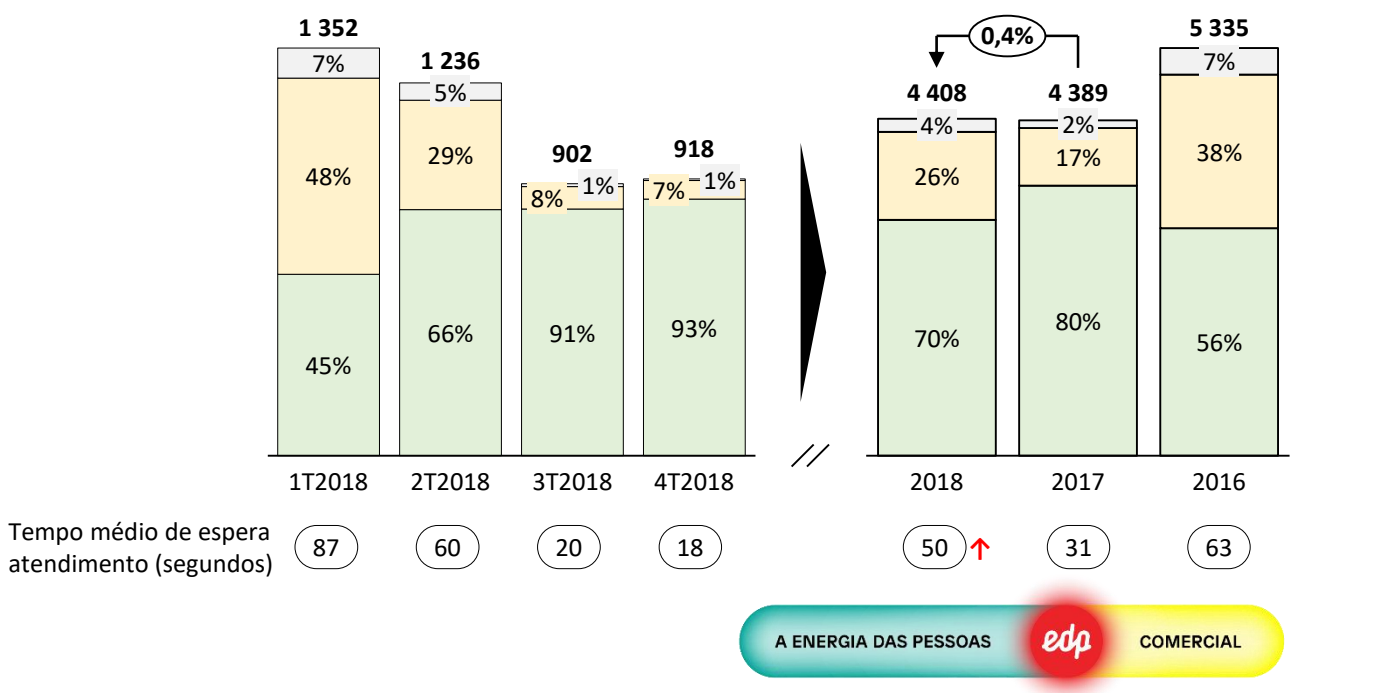
4.2 Atendimento Telefónico Comercial

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 2018 foram efetuados cerca de 4,4 milhões de contactos através desta linha, um acréscimo de 0,4% face a 2017.

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 2018 foi marcado por um volume muito elevado de atendimentos telefónicos e constrangimentos laborais nos *contact centre*, que impactaram negativamente o desempenho do indicador que mede o tempo médio de espera. Ao longo do ano, observou-se uma melhoria considerável desta métrica, tendo-se atingido, no final do ano, tempos médios de espera de apenas 18 segundos.

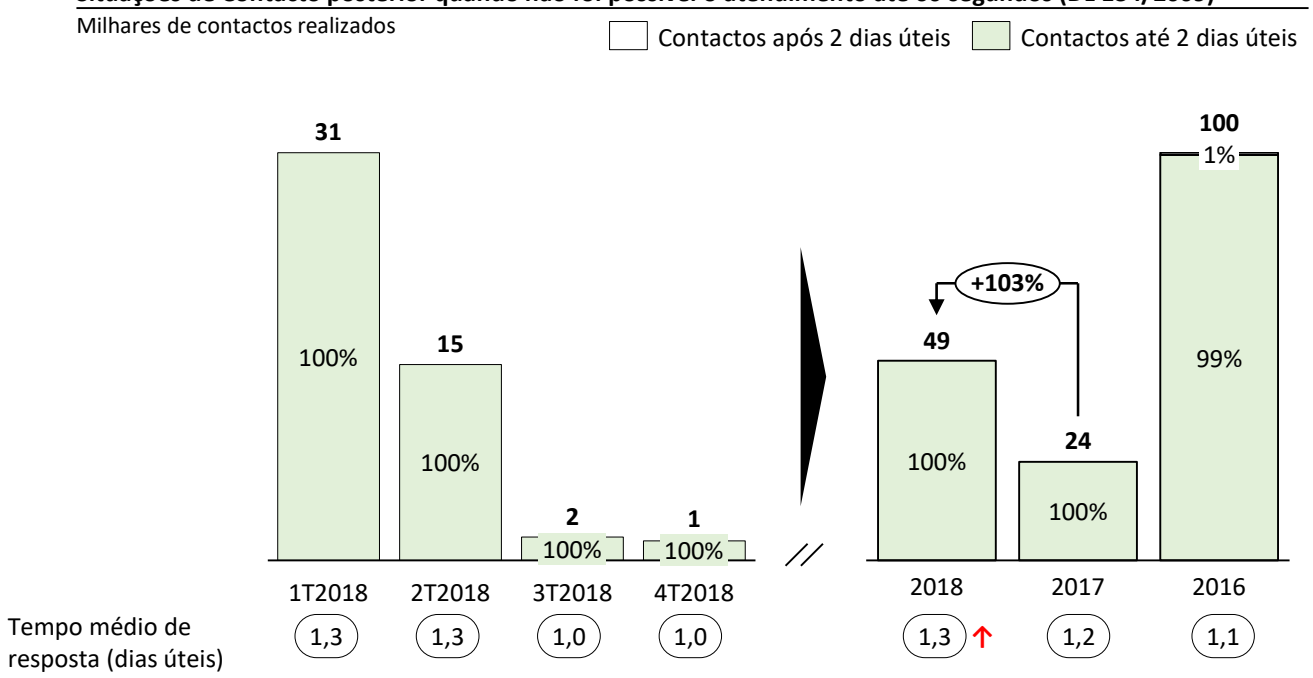
Atendimento Telefónico de âmbito Comercial



Conforme estabelecido no Decreto-Lei 134/2009, de 2 do Junho, relativo ao regime jurídico dos centros telefónicos de relacionamento (*call centre*), 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 2018, 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 apesar do aumento do número de situações que exigiram *callback*, 100% dos contatos posteriores foram realizados em 2 dias úteis ou menos.

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



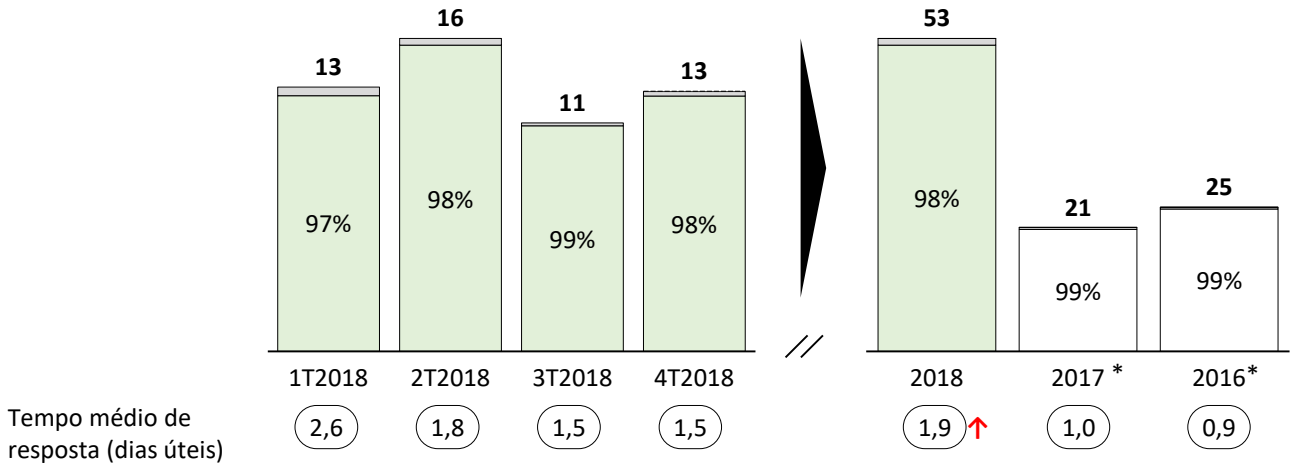
4.3 Pedidos de Informação

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 2018, a EDP Comercial voltou a superar o padrão estabelecido pela ERSE para este indicador (90%), tendo respondido à quase totalidade dos 53 mil Pedidos de Informação em média em menos de 2 dias úteis.

Pedidos de Informação por Escrito

Milhares



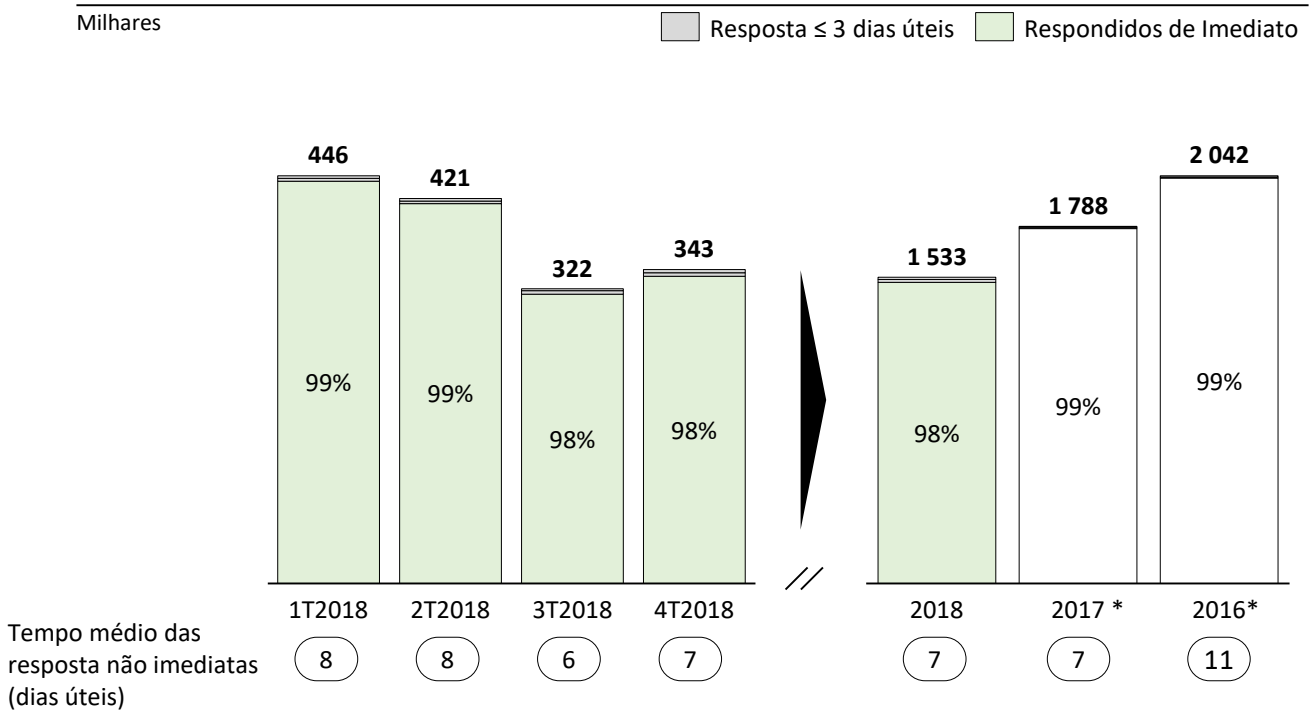
* Metodologia alterada no RQS atual

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

Em 2018, 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 7 dias úteis, em média.

Pedidos de Informação no Atendimento Telefónico

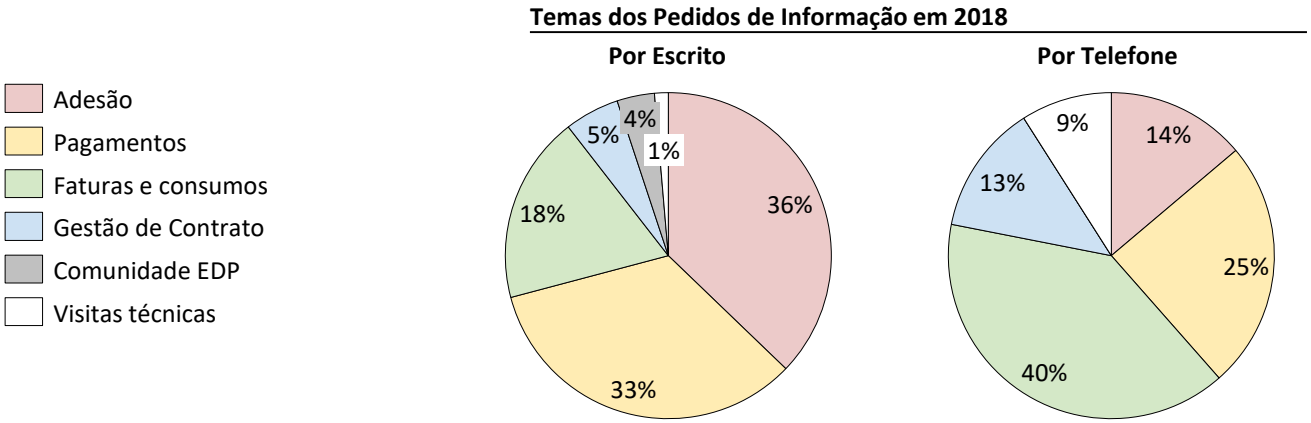
Milhares



* Metodologia alterada no RQS atual

Principais temas dos Pedidos de Informação

Os temas que foram objeto de Pedidos de Informação no ano de 2018 não diferiram grandemente face aos anos anteriores, sendo identificados abaixo os principais temas que foram objeto de Pedidos de Informação apresentados por Escrito (representando 83% do respetivo total) e de Pedidos de Informação apresentados Telefonicamente (representando 88% do respetivo total).



4.4 Reclamações

Em 2018, 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.

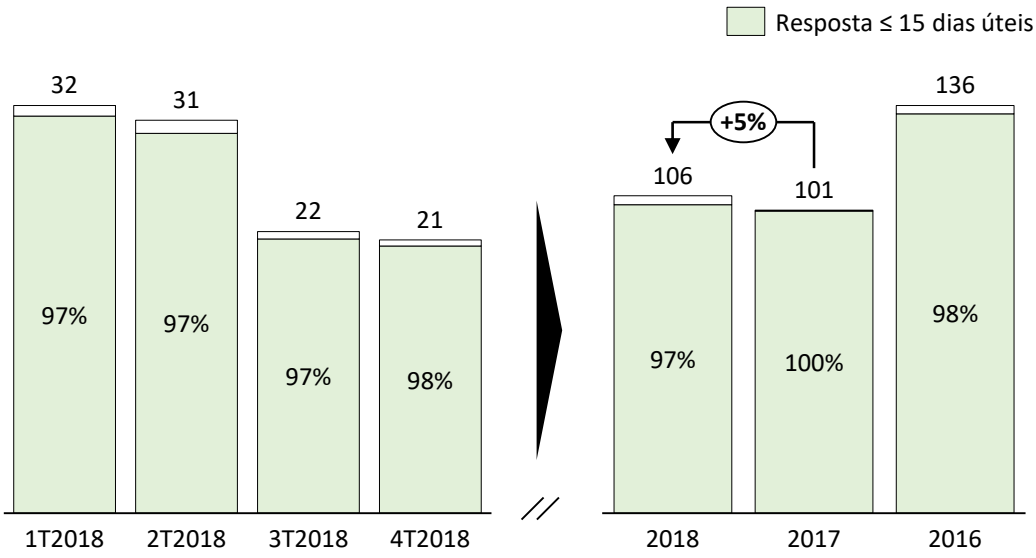
Caso não seja possível cumprir este prazo, o comercializador deverá enviar ao cliente reclamante uma comunicação intercalar, referindo as diligências que estão a ser efetuadas para que lhe seja dada resposta, os motivos para que não tenha sido possível cumprir o prazo estabelecido, assim como o prazo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

Em 2018, o número de reclamações recebidas pela EDP Comercial aumentou ligeiramente (5%) face ao período homólogo, tendo passado de 25 para 26 reclamações por cada mil contratos.

Das 106 mil reclamações recebidas em 2018, 97% foram respondidas num prazo inferior ou igual aos 15 dias úteis estabelecidos contratualmente, tendo sido o tempo médio de resposta de apenas 5 dias úteis.

Reclamações Recebidas

Milhares



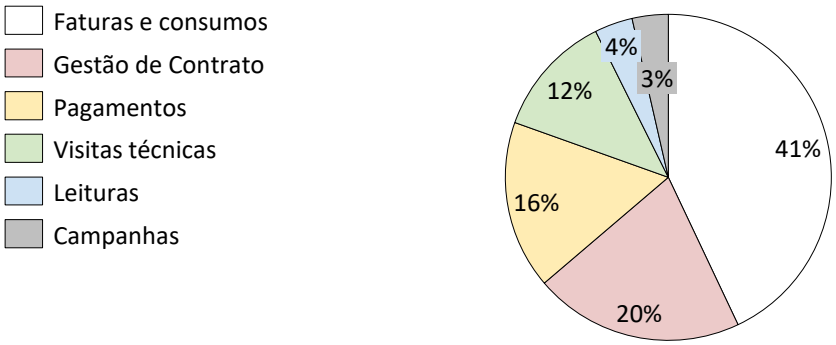
	1T2018	2T2018	3T2018	4T2018	2018	2017	2016
Tempo médio de resposta (dias úteis)	5,7	5,6	4,7	3,6	5,0 ↑	4,9	18,1
Número de reclamações por cada 1000 contratos	31	30	21	21	26 ↑	25	35
% Reclamações com Comunicação Intercalar	13%	10%	11%	7%	10% ↓	11%	5%

A ENERGIA DAS PESSOAS edp COMERCIAL

Principais temas das Reclamações

Os temas que foram objeto de Reclamação no ano de 2018 também não diferiram significativamente face ao ano anterior, sendo identificados abaixo os principais temas que foram objeto de Reclamação (representando 88% do respetivo total).

Temas das Reclamações - 2018



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 a garantia do direito à informação e a um relacionamento comercial de qualidade.

Neste sentido, a EDP Comercial disponibiliza na sua página da 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 deficiência.

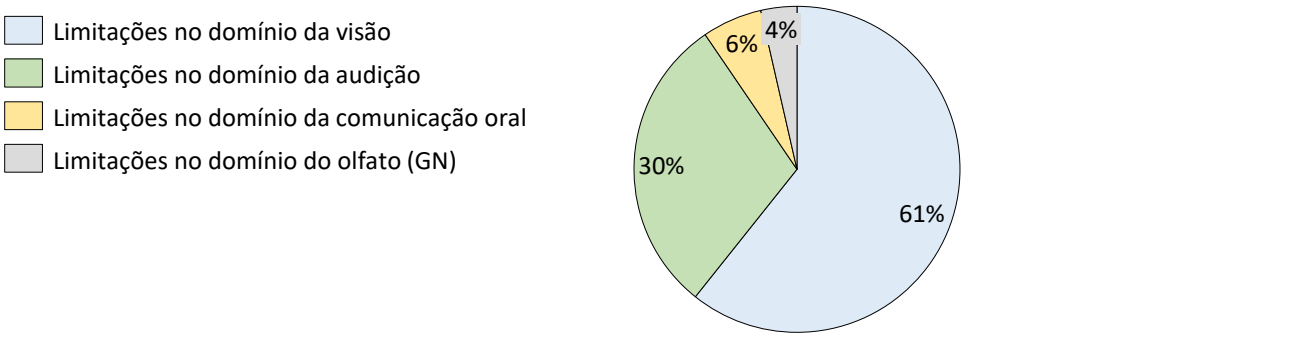
A EDP Comercial adotou procedimentos no atendimento presencial e telefónico específicos, que permitem esclarecer e informar todos os Clientes que solicitem informação sobre este estatuto e criou tipificações específicas para a identificação dos pedidos de registo.

Em concreto, foram implementadas medidas que respondem às diferentes especificidades de cada uma das categorias de Clientes com Necessidades Especiais, com vista a endereçar 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 2018, a EDP Comercial fornecia 84 Clientes com Necessidades Especiais.

Clientes com necessidades especiais - 2018



4.6 Clientes Prioritários

O Regulamento de Qualidade de Serviço prevê a existência de Clientes 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 pode causar grande impacto na sua atividade e que, como tal, 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 2018, a carteira de Clientes da EDP Comercial registava 2 752 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.

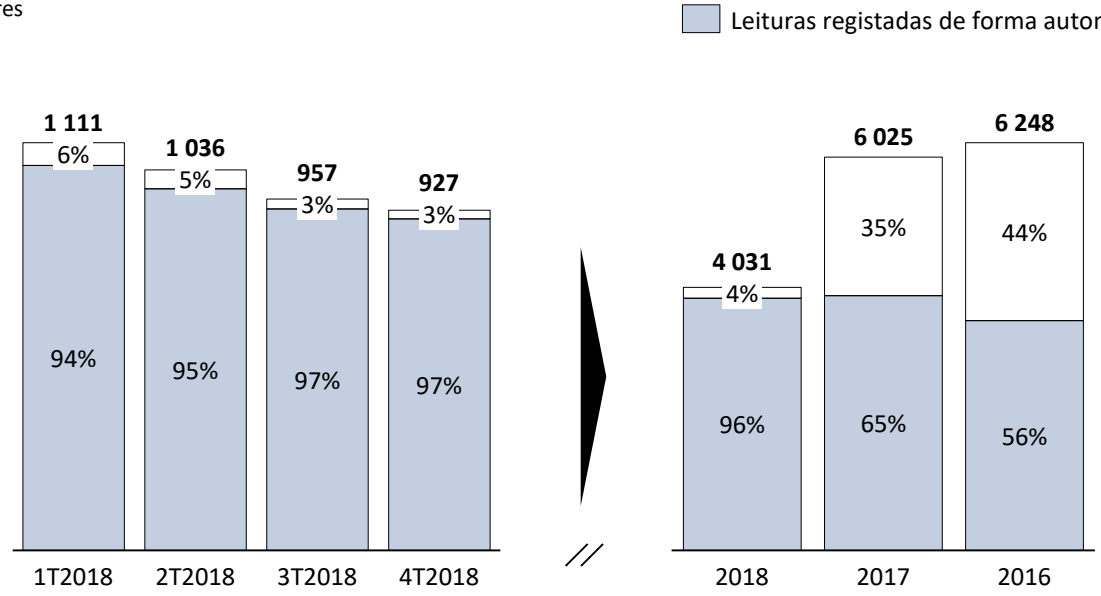
A EDP Comercial disponibiliza, desde o final de 2015, uma linha telefónica gratuita dedicada à comunicação de leituras pelos seus Clientes.

Em 2018 foram recebidas mais de 4 milhões comunicações de leituras, das quais 96% foram registadas de forma automática, através de um sistema de IVR (*interactive voice response*).

A redução verificada no número global de leituras recolhidas telefonicamente pode atribuir-se ao aumento do número de *smart meters,* que permitem a recolha automática de leituras, do aumento das funcionalidades de *self care* nos canais digitais disponibilizados pela EDP Comercial (*website* e *edp online*).

Comunicações de leituras

Milhares



4.8 Outros Indicadores

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

	1T2018	2T2018	3T2018	4T2018
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente				
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	49 666	47 672	44 580	52 798
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	47 444	45 842	42 395	49 845
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	1 471	1 483	1 451	4 777
Visitas Combinadas				
Número de visitas combinadas agendadas	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Pagamento de Compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço				
Número de compensações pagas a clientes, relativas a reclamações sobre faturação	176	113	43	29
Montantes pagos em compensações (euros), relativos a reclamações sobre faturação	1 266	762	472	258
Número de compensações pagas a clientes, relativas a reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou de gás natural	93	95	50	17
Montantes pagos em compensações (euros), relativos a reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou de gás natural	1 058	956	676	232
Número de compensações pagas a clientes, relativas a restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	2 873	973	579	795
Montantes pagos em compensações (euros), relativos a restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	57 460	19 460	11 580	15 900
Número de compensações pagas a clientes, relativas a visitas combinadas	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.
Número de compensações pagas a ORD, relativas a visitas combinadas	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.
Recebimento de Compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço, por parte dos clientes				
Número de compensações recebidas de clientes, relativas a visitas combinadas	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Montantes recebidos em compensações (euros), relativos a visitas combinadas	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Exclusões de pagamento ou impossibilidade de pagamento de compensações				
Número de exclusões de reclamações sobre faturação	4	36	122	82
Número de exclusões de outras reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural	13	115	358	330
Número de compensações pagas a ORD por impossibilidade de pagamento a clientes ou reclamantes	0	0	0	0
Número de exclusões de restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Número de exclusões de visitas combinadas	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

A ENERGIA DAS PESSOAS edp COMERCIAL