

Referência	Identificação da entidade e do período de reporte	Observações	
	Entidade		
	Trimestre		
	Ano	2023	
Atendimento presencial			
COMAPR001	Número de centros de atendimento onde a entidade realiza atendimento presencial		
Atendimento telefônico			
COMATL001	Atendimentos telefônicos relacionados apenas com o setor elétrico	333	
COMATL002	Atendimentos telefônicos relacionados apenas com o setor do gás natural		
COMATL003	Atendimentos telefônicos relacionados com ambos os setores		
COMATL004	Atendimentos telefônicos não enquadráveis nas categorias anteriores		
COMATL005	Chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço		
COMATL006	Chamadas não atendidas por barramento de acesso ao atendimento telefônico		
COMATL007	Chamadas não atendidas por outras causas		
Atendimento telefônico de âmbito comercial			
COMATL008	Atendimentos telefônicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	295	
COMATL009	Atendimentos telefônicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	38	
COMATL010	Desistências no atendimento telefônico de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	19	
COMATL011	Desistências no atendimento telefônico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	41	
COMATL012	Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefônico de âmbito comercial, em segundos	8787	
Atendimento telefônico para comunicação de avarias (setor elétrico) ou para comunicação de emergências e avarias (setor do gás natural)			
COMATL013	Atendimentos telefônicos para comunicação de (emergências e) avarias com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos		
COMATL014	Atendimentos telefônicos para comunicação de (emergências e) avarias com tempo de espera superior a 60 segundos		
COMATL015	Desistências no atendimento telefônico para comunicação de (emergências e) avarias com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos		
COMATL016	Desistências no atendimento telefônico para comunicação de (emergências e) avarias com tempo de espera superior a 60 segundos		
COMATL017	Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefônico para comunicação de (emergências e) avarias, em segundos		
Atendimento telefônico para comunicação de leituras			
COMATL018	Atendimentos telefônicos para comunicação de leituras		
COMATL019	Desistências no atendimento telefônico para comunicação de leituras		
COMATL020	Total de leituras comunicadas através do atendimento telefônico para comunicação de leituras		

COMATL021	Total de leituras comunicadas automaticamente através do atendimento telefónico para comunicação de leituras		
COMATL022	Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico para comunicação de leituras, em segundos		
Comunicação de leituras - outros meios de atendimento			
COMCLT001	Comunicação de leituras no atendimento presencial		
COMCLT002	Comunicação de leituras através da internet		
COMCLT003	Comunicação de leituras por sms		
COMCLT004	Comunicação de leituras por escrito		
COMCLT005	Comunicação de leituras por outros meios (que não os anteriores ou o atendimento telefónico para comunicação de leituras)		
Pedidos de informação por escrito			
COMPIN001	Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	55	
COMPIN002	Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo superior a 15 dias úteis	23	
COMPIN003	Pedidos de informação apresentados por escrito recebidos no trimestre, não respondidos	0	
COMPIN004	Soma dos tempos de resposta aos pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, em dias úteis	1141.59	
COMPIN005	1.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Tema	Consulta- Productos/servi- cios- Información general-N/A	
COMPIN006	1.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Número	50	
COMPIN007	2.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Tema	Peticion- Facturación- Duplicados de facturas-Envío SAC	
COMPIN008	2.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Número	9	
COMPIN009	3.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Tema	Consulta- Altas/Contratos- Solicitud de contrato-Nuevo alta / cambio	

COMPIN010	3.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Número			5	
COMPIN011	4.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Tema			Consulta- Facturación- Explicación de conceptos-N/A	
COMPIN012	4.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Número			4	
COMPIN013	5.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Tema			Peticion- Facturación- Facturación Electrónica-N/A	
COMPIN014	5.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Número			3	
Referência		COMESE001	COMEGN001	COMDRT001	
Reclamações - Temas		Informação exclusivamente do setor elétrico	Informação exclusivamente do setor do GN	Duais e restantes temas	
COMREC001	1.º tema com maior número de reclamações recebidas - Tema				
COMREC002	1.º tema com maior número de reclamações recebidas - Número				
COMREC003	2.º tema com maior número de reclamações recebidas - Tema				
COMREC004	2.º tema com maior número de reclamações recebidas - Número				
COMREC005	3.º tema com maior número de reclamações recebidas - Tema				
COMREC006	3.º tema com maior número de reclamações recebidas - Número				
COMREC007	4.º tema com maior número de reclamações recebidas - Tema				
COMREC008	4.º tema com maior número de reclamações recebidas - Número				
COMREC009	5.º tema com maior número de reclamações recebidas - Tema				
COMREC010	5.º tema com maior número de reclamações recebidas - Número				
Reclamações sobre faturação		Informação exclusivamente do setor elétrico	Informação exclusivamente do setor do GN	Duais e restantes temas	
COMREC011	Reclamações sobre faturação recebidas no trimestre				
COMREC012	Reclamações sobre faturação, recebidas no trimestre, respondidas dentro do prazo regulamentar aplicável				
COMREC013	Reclamações sobre faturação, recebidas no trimestre, respondidas fora do prazo regulamentar aplicável				
COMREC014	Reclamações sobre faturação, recebidas no trimestre, não respondidas, cujos prazos regulamentares de resposta já foram ultrapassados				
COMREC015	Soma dos tempos de resposta às reclamações sobre faturação, recebidas no trimestre, em dias úteis				

COMREC016	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre faturação, enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável				
COMREC017	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre faturação, enviadas fora do prazo regulamentar aplicável				
COMREC018	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre faturação, não enviadas, cujo prazo regulamentar de envio já foi ultrapassado (quando existe dever de envio)				
COMREC019	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre faturação, enviadas sem cumprir o conteúdo mínimo				
Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição		Informação exclusivamente do setor elétrico	Informação exclusivamente do setor do GN	Duais e restantes temas	
COMREC020	Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição recebidas no trimestre				
COMREC021	Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição não acompanhadas dos requisitos para a realização de visita combinada				
COMREC022	Solicitações de visitas combinadas para verificação do funcionamento do equipamento de medição, enviadas aos ORD num prazo inferior ou igual a 3 dias úteis				
COMREC023	Solicitações de visitas combinadas para verificação do funcionamento do equipamento de medição, enviadas aos ORD num prazo superior a 3 dias úteis				
COMREC024	Solicitações de visitas combinadas para verificação do funcionamento do equipamento de medição, não enviadas aos ORD, tendo sido ultrapassados os 3 dias úteis				
COMREC025	Comunicações da informação prevista no n.º 5 do art.º 64.º do RQS enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável				
COMREC026	Comunicações da informação prevista no n.º 5 do art.º 64.º do RQS enviadas fora do prazo regulamentar aplicável				
COMREC027	Comunicações da informação prevista no n.º 5 do art.º 64.º do RQS não enviadas, tendo sido ultrapassado o prazo regulamentar aplicável				
COMREC028	Soma dos tempos entre a receção da reclamação e a solicitação de visita combinada ao ORD, em dias úteis				
COMREC029	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição, enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável				
COMREC030	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição, enviadas fora do prazo regulamentar aplicável				
COMREC031	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição, não enviadas, cujo prazo regulamentar de envio já foi ultrapassado (quando existe dever de envio)				
COMREC032	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição, enviadas sem cumprir o conteúdo mínimo				

Reclamações sobre qualidade da energia elétrica		Informação exclusivamente do setor elétrico	Informação exclusivamente do setor do GN	Duais e restantes temas	
COMREC033	Reclamações sobre qualidade da energia elétrica recebidas no trimestre				
COMREC034	Solicitações de aplicação de um dos procedimentos previstos no n.º 2 do art.º 65.º do RQS, enviadas aos ORD num prazo inferior ou igual a 3 dias úteis				
COMREC035	Solicitações de aplicação de um dos procedimentos previstos no n.º 2 do art.º 65.º do RQS, enviadas aos ORD num prazo superior a 3 dias úteis				
COMREC036	Solicitações de aplicação de um dos procedimentos previstos no n.º 2 do art.º 65.º do RQS, não enviadas aos ORD, tendo sido ultrapassados os 3 dias úteis				
COMREC037	Soma dos tempos entre a receção da reclamação e a solicitação ao ORD de aplicação dos procedimentos previstos no n.º 2 do art.º 65.º do RQS, em dias úteis				
COMREC038	Comunicações intercalares (n.º2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre qualidade da energia elétrica, enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável				
COMREC039	Comunicações intercalares (n.º2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre qualidade da energia elétrica, enviadas fora do prazo regulamentar aplicável				
COMREC040	Comunicações intercalares (n.º2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre qualidade da energia elétrica, não enviadas, cujo prazo regulamentar de envio já foi ultrapassado (quando existe dever de envio)				
COMREC041	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre a qualidade da energia elétrica, enviadas sem cumprir o conteúdo mínimo				
Reclamações sobre as características do fornecimento de gás natural		Informação exclusivamente do setor elétrico	Informação exclusivamente do setor do GN	Duais e restantes temas	
COMREC042	Reclamações sobre características do fornecimento de gás natural recebidas no trimestre				
COMREC043	Solicitações de aplicação de um dos procedimentos previstos no n.º 2 do art.º 66.º do RQS, enviadas aos ORD num prazo inferior ou igual a 3 dias úteis				
COMREC044	Solicitações de aplicação de um dos procedimentos previstos no n.º 2 do art.º 66.º do RQS, enviadas aos ORD num prazo superior a 3 dias úteis				
COMREC045	Solicitações de aplicação de um dos procedimentos previstos no n.º 2 do art.º 66.º do RQS, não enviadas aos ORD, tendo sido ultrapassados os 3 dias úteis				
COMREC046	Soma dos tempos entre a receção da reclamação e a solicitação ao ORD de aplicação dos procedimentos previstos, em dias úteis				
COMREC047	Comunicações intercalares (n.º2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre características do fornecimento de gás natural, enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável				
COMREC048	Comunicações intercalares (n.º2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre características do fornecimento de gás natural, enviadas fora do prazo regulamentar aplicável				

COMREC049	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre características do fornecimento de gás natural, não enviadas, cujo prazo regulamentar de envio já foi ultrapassado (quando existe dever de envio)				
COMREC050	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre as características do fornecimento de gás natural, enviadas sem cumprir o conteúdo mínimo				
Outras reclamações - não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural		Informação exclusivamente do setor elétrico	Informação exclusivamente do setor do GN	Duais e restantes temas	
COMREC051	Outras reclamações, recebidas no trimestre				
COMREC052	Outras reclamações, recebidas no trimestre, respondidas dentro dos prazos regulamentares aplicáveis				
COMREC053	Outras reclamações, recebidas no trimestre, respondidas fora dos prazos regulamentares aplicáveis				
COMREC054	Outras reclamações, recebidas no trimestre, não respondidas, cujos prazos regulamentares de resposta já foram ultrapassados				
COMREC055	Soma dos tempos de resposta a outras reclamações, recebidas no trimestre, em dias úteis				
COMREC056	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a outras reclamações, enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável				
COMREC057	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a outras reclamações, enviadas fora do prazo regulamentar aplicável				
COMREC058	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a outras reclamações, não enviadas, cujo prazo regulamentar de envio já foi ultrapassado (quando existe dever de envio)				
COMREC059	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a outras reclamações, enviadas sem cumprir o conteúdo mínimo				
Visita combinada					
COMVCB001	Visitas combinadas agendadas				
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente					
COMRSF001	Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente				
COMRSF002	Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS				
COMRSF003	Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações para restabelecimentos urgentes				
COMRSF004	Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento				
COMRSF005	Solicitações dos clientes para realização do restabelecimento do fornecimento fora dos prazos previstos				
COMRSF006	Comunicações aos ORD, no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS, que cumpriram o prazo de 30 minutos				
COMRSF007	Comunicações aos ORD, no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS, que excederam o prazo de 30 minutos				
COMRSF008	Comunicações aos ORD, no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS, não efetuadas				

COMRSF009	Soma dos tempos de realização das comunicações aos ORD no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS, em minutos		
COMRSF010	Montante total de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento		
Compensações pagas - Reclamações sobre faturação			
COMCMP001	Por incumprimento do prazo de resposta - al. b) n.º 1 do art.º 59.º do RQS		
COMCMP002	Por incumprimento do envio de comunicação intercalar - n.º 2 do art.º 59.º do RQS		
COMCMP003	Por inexistência de resposta após o prazo indicado como expectável em comunicação intercalar - al. b) n.º 1 do art.º 60.º do RQS		
COMCMP004	Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 59.º do RQS		
COMCMP005	Soma dos montantes pagos em compensações		
Compensações pagas - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição			
COMCMP006	Por incumprimento do prazo de envio aos ORD de solicitações de visitas combinadas para verificação do funcionamento do equipamento de medição		
COMCMP007	Por incumprimento do prazo de envio da comunicação prevista no n.º 5 do art.º 64.º do RQS		
COMCMP008	Por inexistência de resposta após o prazo indicado como expectável em comunicação intercalar - al. b) n.º 1 do art.º 60.º do RQS		
COMCMP009	Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 59.º do RQS		
COMCMP010	Soma dos montantes pagos em compensações		
Compensações pagas - Reclamações sobre a qualidade da energia elétrica (setor elétrico)			
COMCMP011	Por incumprimento do prazo para solicitar aos ORD a aplicação dos procedimentos previstos no n.º 2 do art.º 65.º do RQS		
COMCMP012	Por inexistência de resposta após o prazo indicado como expectável em comunicação intercalar - al. b) n.º 1 do art.º 60.º do RQS		
COMCMP013	Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 59.º do RQS		
COMCMP014	Soma dos montantes pagos em compensações		
Compensações pagas - Reclamações sobre as características do fornecimento de gás natural (setor do gás natural)			
COMCMP015	Por incumprimento do prazo para solicitar aos ORD a aplicação dos procedimentos previstos no n.º 2 do art.º 66.º do RQS		
COMCMP016	Por inexistência de resposta após o prazo indicado como expectável em comunicação intercalar - al. b) n.º 1 do art.º 60.º do RQS		
COMCMP017	Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 59.º do RQS		
COMCMP018	Soma dos montantes pagos em compensações		

Compensações pagas - Outras reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural		
COMCMP019	Por incumprimento do prazo de resposta	
COMCMP020	Por inexistência de resposta após o prazo indicado como expectável em comunicação intercalar - al. b) n.º 1 do art.º 60.º do RQS	
COMCMP021	Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 59.º do RQS	
COMCMP022	Soma dos montantes pagos em compensações	
Compensações pagas a clientes - Visitas combinadas		
COMCMP023	Por incumprimento, pelo ORD, do intervalo para início da visita combinada	
COMCMP024	Por cancelamento ou reagendamento pelo comercializador após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada	
COMCMP025	Soma dos montantes pagos em compensações	
Compensações pagas a ORD - Visitas combinadas		
COMCMP026	Por motivos imputáveis ao cliente, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada	
COMCMP027	Por cancelamento ou reagendamento efetuados pelo cliente após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada	
COMCMP028	Soma dos montantes pagos em compensações	
Compensações recebidas de clientes - Visitas combinadas		
COMCMP029	Por motivos imputáveis ao cliente, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada	
COMCMP030	Por cancelamento ou reagendamento efetuados pelo cliente após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada	
COMCMP031	Soma dos montantes recebidos em compensações	
Compensações pagas - Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente		
COMCMP032	Por incumprimento do prazo de comunicação ao ORD, no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS	
COMCMP033	Soma dos montantes pagos em compensações	
Transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes		
COMCMP034	Compensações não pagas a clientes ou reclamantes por motivo imputável ao cliente ou reclamante	
COMCMP035	Transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes	
COMCMP036	Montante das transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes	
Clientes com necessidades especiais		
COMCNP001	Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão	
COMCNP002	Clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia	

COMCNP003	Clientes com limitações no domínio da comunicação oral		
COMCNP004	(setor do GN) Clientes com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de GN ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações		
Clientes prioritários			
COMCNP005	Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados		
COMCNP006	Forças de segurança		
COMCNP007	Instalações de segurança nacional		
COMCNP008	Bombeiros		
COMCNP009	Proteção civil		
COMCNP010	Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo		
COMCNP011	Instalações penitenciárias		
COMCNP012	(setor elétrico) 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		
COMCNP013	(setor do GN) Estabelecimentos de ensino básico		
COMCNP014	(setor do GN) Instalações destinadas ao abastecimento de GN de transportes públicos coletivos		
COMCNP015	Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade		
Atendimento telefónico no âmbito do DL 134/2009 (Call Centers) [quando aplicável]			
COMDCL001	Situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	0	
COMDCL002	Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	0	
COMDCL003	Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	0	
COMDCL004	Soma dos tempos de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	0	
Pedidos de informação no âmbito do DL 134/2009 (Call Centers) [quando aplicável]			
COMDCL005	Pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico de relacionamento (<i>call center</i>), respondidos de imediato	1	
COMDCL006	Pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico de relacionamento (<i>call center</i>), não respondidos de imediato e respondidos num prazo inferior ou igual a 3 dias úteis	3	
COMDCL007	Pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico de relacionamento (<i>call center</i>), não respondidos de imediato e respondidos num prazo superior a 3 dias úteis	2	

COMDCL008	Pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico de relacionamento (<i>call center</i>), não respondidos, tendo sido ultrapassado o prazo de 3 dias úteis	0	
COMDCL009	Soma dos tempos de resposta a pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico de relacionamento (<i>call center</i>) e não respondidos de imediato, em dias úteis	25.04	
COMDCL010	1.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Tema	Consulta- Altas/Contratos- Solicitud de contrato-Nuevo alta / cambio	
COMDCL011	1.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Número	2	
COMDCL012	2.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico -Tema	Consulta- Productos/servi cios- Información general-N/A	
COMDCL013	2.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Número	2	
COMDCL014	3.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Tema	Peticion- Facturación- Duplicados de facturas-Envío SAC	
COMDCL015	3.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Número	1	
COMDCL016	4.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Tema		
COMDCL017	4.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Número		
COMDCL018	5.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Tema		
COMDCL019	5.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Número		