

Referência	Identificação da entidade e do período de reporte	Observações	
	Entidade		
	Trimestre		
	Ano	2024	
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	606	
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	552	
COMATL009	Atendimentos telefônicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	54	
COMATL010	Desistências no atendimento telefônico de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	45	
COMATL011	Desistências no atendimento telefônico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	45	
COMATL012	Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefônico de âmbito comercial, em segundos	21206	
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 telefónico para comunicação de leituras		
COMATL018	Atendimentos telefónicos para comunicação de leituras	
COMATL019	Desistências no atendimento telefónico para comunicação de leituras	
COMATL020	Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico 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	101
COMPIN002	Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo superior a 15 dias úteis	14
COMPIN003	Pedidos de informação apresentados por escrito recebidos no trimestre, não respondidos	1
COMPIN004	Soma dos tempos de resposta aos pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, em dias úteis	649.76
COMPIN005	1.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Tema	Consulta- Productos/servi- os-Información general-N/A
COMPIN006	1.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Número	61
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			26	
COMPIN009	3.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Tema			Incidente- Pagos/Cobros- Error pago/cobro en cuenta bancaria-N/A	
COMPIN010	3.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Número			7	
COMPIN011	4.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Tema			Peticion- Altas/Contratos- Solicitud de contrato-Nuevo alta / cambio	
COMPIN012	4.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Número			5	
COMPIN013	5.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Tema			Consulta-Mtto datos/Contratos- Operativos/técnicos/económicos- N/A	
COMPIN014	5.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Número			2	
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.º2 do art.º 60.º do RQS), relativas a reclamações sobre faturação, enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável				
COMREC017	Comunicações intercalares (n.º2 do art.º 60.º do RQS), relativas a reclamações sobre faturação, enviadas fora do prazo regulamentar aplicável				
COMREC018	Comunicações intercalares (n.º2 do art.º 60.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 60.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 6 do art.º 65.º do RQS enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável				
COMREC026	Comunicações da informação prevista no n.º 6 do art.º 65.º do RQS enviadas fora do prazo regulamentar aplicável				

COMREC027	Comunicações da informação prevista no n.º 6 do art.º 65.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.º2 do art.º 60.º do RQS), relativas a reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição, enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável				
COMREC030	Comunicações intercalares (n.º2 do art.º 60.º do RQS), relativas a reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição, enviadas fora do prazo regulamentar aplicável				
COMREC031	Comunicações intercalares (n.º2 do art.º 60.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 60.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 66.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 66.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 66.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 66.º do RQS, em dias úteis				
COMREC038	Comunicações intercalares (n.º2 do art.º 60.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 60.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 60.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 60.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 67.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 67.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 67.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.º 2 do art.º 60.º do RQS), relativas a reclamações sobre características do fornecimento de gás natural, enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável				
COMREC048	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 60.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 60.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 60.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 60.º do RQS), relativas a outras reclamações, enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável				
COMREC057	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 60.º do RQS), relativas a outras reclamações, enviadas fora do prazo regulamentar aplicável				

COMREC058	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 60.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 60.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	Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	Passa a ser preenchido nos campos adicionais			
COMRSF002	Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 1 do art.º 89.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 2 do art.º 89.º do RQS, que cumpriram o prazo de 30 minutos				
COMRSF007	Comunicações aos ORD, no âmbito do n.º 2 do art.º 89.º do RQS, que excederam o prazo de 30 minutos				
COMRSF008	Comunicações aos ORD, no âmbito do n.º 2 do art.º 89.º do RQS, não efetuadas				
COMRSF009	Soma dos tempos de realização das comunicações aos ORD no âmbito do n.º 2 do art.º 89.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 60.º do RQS				
COMCMP002	Por incumprimento do envio de comunicação intercalar - n.º 2 do art.º 60.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 61.º do RQS				
COMCMP004	Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 60.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 6 do art.º 65.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 61.º do RQS				
COMCMP009	Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 60.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 66.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 61.º do RQS		
COMCMP013	Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 60.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 67.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 61.º do RQS		
COMCMP017	Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 60.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 61.º do RQS		
COMCMP021	Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 60.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 2 do art.º 89.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	0	
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	2	
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	1	
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	0	
COMDCL010	1.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Tema		
COMDCL011	1.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Número		
COMDCL012	2.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Tema	Consulta- Productos/servi- os-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		

Referência		COMNCA001	COMAPC001	COMAPC002	COMAPC003	COMAPC004	COMAPC005	COMAPC006	COMAPC007	COMAPC008	COMAPC009	COMAPC010	COMAPC011	COMAPC012	
	Atendimento presencial Dados por centro	Designação	centro é partilhado? (S/N)	Atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço	Atendimentos presenciais realizados, relacionados apenas com o setor elétrico	Atendimentos presenciais realizados, relacionados apenas com o setor do gás natural	Atendimentos presenciais realizados, relacionados com ambos os setores	Atendimentos presenciais realizados, não enquadráveis nas categorias anteriores	Atendimentos presenciais realizados, com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos	Atendimentos presenciais realizados, com tempo de espera superior a 20 minutos	Atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos	Atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera superior a 20 minutos	Soma dos tempos de espera dos atendimentos presenciais realizados, em minutos	Soma dos tempos de espera dos atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço, em minutos	Observações
COMCAP001	centro 1														
COMCAP002	centro 2														
COMCAP003	centro 3														
COMCAP004	centro 4														
COMCAP005	centro 5														
COMCAP006	centro 6														
COMCAP007	centro 7														
COMCAP008	centro 8														
COMCAP009	centro 9														
COMCAP010	centro 10														
COMCAP011	centro 11														
COMCAP012	centro 12														
COMCAP013	centro 13														
COMCAP014	centro 14														
COMCAP015	centro 15														
COMCAP016	centro 16														
COMCAP017	centro 17														
COMCAP018	centro 18														
COMCAP019	centro 19														
COMCAP020	centro 20														
COMCAP021	centro 21														
COMCAP022	centro 22														
COMCAP023	centro 23														
COMCAP024	centro 24														
COMCAP025	centro 25														
COMCAP026	centro 26														
COMCAP027	centro 27														
COMCAP028	centro 28														
COMCAP029	centro 29														
COMCAP030	centro 30														
COMCAP031	centro 31														
COMCAP032	centro 32														
COMCAP033	centro 33														
COMCAP034	centro 34														
COMCAP035	centro 35														
COMCAP036	centro 36														
COMCAP037	centro 37														
COMCAP038	centro 38														
COMCAP039	centro 39														
COMCAP040	centro 40														
COMCAP041	centro 41														
COMCAP042	centro 42														
COMCAP043	centro 43														
COMCAP044	centro 44														
COMCAP045	centro 45														
COMCAP046	centro 46														
COMCAP047	centro 47														
COMCAP048	centro 48														
COMCAP049	centro 49														
COMCAP050	centro 50														

Referência		COMVCB002	COMRSF011	COMREC060	COMREC061	COMREC062	COMREC063	COMREC064
	Exclusões do pagamento de compensações	Visitas combinadas	Restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	Reclamações sobre faturação	Reclamações sobre funcionamento do equipamento de medição	Reclamações sobre a qualidade da energia elétrica (setor elétrico)	Reclamações sobre as características do fornecimento de gás natural (setor do gás natural)	Outras reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural
COMEXC001	Eventos excepcionais (setor elétrico)							
COMEXC002	Casos fortuitos ou de força maior (setor do gás natural)							
COMEXC003	Impossibilidade de aceder à instalação do cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento das obrigações previstas no RQS							
COMEXC004	Não disponibilização pelo reclamante, mesmo após solicitação, da informação indispensável ao tratamento das reclamações ou ao pagamento de compensações							
COMEXC005	Inobservância, pelo cliente ou reclamante, dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações							
COMEXC006	Instalações eventuais (setor elétrico)							
COMEXC007	Outras situações em que os clientes afetados não diligenciem no sentido de permitir ao prestador de serviço o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento das obrigações previstas no RQS							

Referência	Número de clientes	Valor	Observações
COMCLI001	Número de clientes exclusivamente de gás, no final do trimestre		
COMCLI002	Número de clientes exclusivamente de eletricidade, no final do trimestre	204	
COMCLI003	Número de clientes duais (eletricidade e gás, em simultâneo), no final do trimestre		
COMCLI004	Número de CPE de clientes no final do trimestre	818	
COMCLI005	Número de CUI de clientes no final do trimestre		
Restabelecimento do fornecimento após redução da potência contratada			
COMRSF012	Número de reduções da potência contratada por falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado - clientes com tarifa social		
COMRSF013	Número de reduções da potência contratada por falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado - clientes sem tarifa social		
COMRSF014	Número de interrupções por falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado - clientes com tarifa social		
COMRSF015	Número de interrupções por falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado - clientes sem tarifa social		
Atendimento telefónico de âmbito comercial - agentes humanos			
COMATL023	Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos - agentes humanos	552	
COMATL024	Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos - agentes humanos	54	
COMATL025	Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos-agentes humanos	45	
COMATL026	Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos - agentes humanos	45	
COMATL027	Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, em segundos - agentes humanos	21206	