

Referência	Identificação da entidade e do período de reporte	Observações		
	Entidade	ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, SLU		
	Trimestre			
	Ano	2017		
Atendimento presencial				
COMAPR001	Número de centros de atendimento onde a entidade realiza atendimento presencial		0	
Atendimento telefónico				
COMATL001	Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico	NA		
COMATL002	Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor do gás natural	NA		
COMATL003	Atendimentos telefónicos relacionados com ambos os setores	NA		
COMATL004	Atendimentos telefónicos não enquadráveis nas categorias anteriores	NA		
COMATL005	Chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço	NA		
COMATL006	Chamadas não atendidas por barramento de acesso ao atendimento telefónico	NA		
COMATL007	Chamadas não atendidas por outras causas	NA		
Atendimento telefónico de âmbito comercial				
COMATL008	Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	NA		
COMATL009	Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	NA		
COMATL010	Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	NA		
COMATL011	Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	NA		
COMATL012	Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, em segundos	NA		
Atendimento telefónico para comunicação de avarias (setor elétrico) ou para comunicação de emergências e avarias (setor do gás natural)				
COMATL013	Atendimentos telefónicos para comunicação de (emergências e) avarias com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	NA		
COMATL014	Atendimentos telefónicos para comunicação de (emergências e) avarias com tempo de espera superior a 60 segundos	NA		
COMATL015	Desistências no atendimento telefónico para comunicação de (emergências e) avarias com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	NA		
COMATL016	Desistências no atendimento telefónico para comunicação de (emergências e) avarias com tempo de espera superior a 60 segundos	NA		
COMATL017	Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico para comunicação de (emergências e) avarias, em segundos	NA		
Atendimento telefónico para comunicação de leituras				
COMATL018	Atendimentos telefónicos para comunicação de leituras	NA		
COMATL019	Desistências no atendimento telefónico para comunicação de leituras	NA		
COMATL020	Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	NA		
COMATL021	Total de leituras comunicadas automaticamente através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	NA		
COMATL022	Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico para comunicação de leituras, em segundos	NA		
Comunicação de leituras - outros meios de atendimento				
COMCLT001	Comunicação de leituras no atendimento presencial	NA		
COMCLT002	Comunicação de leituras através da internet	NA		
COMCLT003	Comunicação de leituras por sms	NA		
COMCLT004	Comunicação de leituras por escrito	NA		
COMCLT005	Comunicação de leituras por outros meios (que não os anteriores ou o atendimento telefónico para comunicação de leituras)	NA		
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		43	
COMPIN002	Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo superior a 15 dias úteis		0	
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	NA		
COMPIN005	1.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Tema		Facturação	
COMPIN006	1.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Número		27	
COMPIN007	2.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Tema		Mercado de Energia	
COMPIN008	2.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Número		6	
COMPIN009	3.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Tema		Potência Contratada	
COMPIN010	3.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Número		6	
COMPIN011	4.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Tema		Isenção ISP	
COMPIN012	4.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Número		2	
COMPIN013	5.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados por escrito - Tema		Tarifas Acesso	
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	Isenção ISP		
COMREC002	1.º tema com maior número de reclamações recebidas - Número		6	
COMREC003	2.º tema com maior número de reclamações recebidas - Tema	Qualidade de Serviço		
COMREC004	2.º tema com maior número de reclamações recebidas - Número		5	
COMREC005	3.º tema com maior número de reclamações recebidas - Tema	Leituras Contador		

COMREC006	3.º tema com maior número de reclamações recebidas - Número	1		
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	NA		
COMREC012	Reclamações sobre faturação, recebidas no trimestre, respondidas dentro do prazo regulamentar aplicável	NA		
COMREC013	Reclamações sobre faturação, recebidas no trimestre, respondidas fora do prazo regulamentar aplicável	NA		
COMREC014	Reclamações sobre faturação, recebidas no trimestre, não respondidas, cujos prazos regulamentares de resposta já foram ultrapassados	NA		
COMREC015	Soma dos tempos de resposta às reclamações sobre faturação, recebidas no trimestre, em dias úteis	NA		
COMREC016	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre faturação, enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável	NA		
COMREC017	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre faturação, enviadas fora do prazo regulamentar aplicável	NA		
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)	NA		
COMREC019	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre faturação, enviadas sem cumprir o conteúdo mínimo	NA		
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	0		
COMREC021	Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição não acompanhadas dos requisitos para a realização de visita combinada	0		
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	0		
COMREC023	Solicitações de visitas combinadas para verificação do funcionamento do equipamento de medição, enviadas aos ORD num prazo superior a 3 dias úteis	0		
COMREC024	Solicitações de visitas combinadas para verificação do funcionamento do equipamento de medição, não enviadas aos ORD, tendo sido ultrapassados os 3 dias úteis	0		
COMREC025	Comunicações da informação prevista no n.º 5 do art.º 64.º do RQS enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável	0		
COMREC026	Comunicações da informação prevista no n.º 5 do art.º 64.º do RQS enviadas fora do prazo regulamentar aplicável	0		
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	0		
COMREC028	Soma dos tempos entre a receção da reclamação e a solicitação de visita combinada ao ORD, em dias úteis	0		
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	0		
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	0		
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)	0		
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	0		
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	0		
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	0		
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	0		
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	0		
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	0		
COMREC038	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre qualidade da energia elétrica, enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável	0		
COMREC039	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre qualidade da energia elétrica, enviadas fora do prazo regulamentar aplicável	0		
COMREC040	Comunicações intercalares (n.º 2 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)	0		
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	0		
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	N/A		
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	N/A		
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	N/A		
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	N/A		
COMREC046	Soma dos tempos entre a receção da reclamação e a solicitação ao ORD de aplicação dos procedimentos previstos, em dias úteis	N/A		

COMREC047	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre características do fornecimento de gás natural, enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável	N/A		
COMREC048	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a reclamações sobre características do fornecimento de gás natural, enviadas fora do prazo regulamentar aplicável	N/A		
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)	N/A		
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	N/A		
	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	0		
COMREC052	Outras reclamações, recebidas no trimestre, respondidas dentro dos prazos regulamentares aplicáveis	0		
COMREC053	Outras reclamações, recebidas no trimestre, respondidas fora dos prazos regulamentares aplicáveis	0		
COMREC054	Outras reclamações, recebidas no trimestre, não respondidas, cujos prazos regulamentares de resposta já foram ultrapassados	0		
COMREC055	Soma dos tempos de resposta a outras reclamações, recebidas no trimestre, em dias úteis	0		
COMREC056	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a outras reclamações, enviadas dentro do prazo regulamentar aplicável	0		
COMREC057	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a outras reclamações, enviadas fora do prazo regulamentar aplicável	0		
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)	0		
COMREC059	Comunicações intercalares (n.º 2 do art.º 59.º do RQS), relativas a outras reclamações, enviadas sem cumprir o conteúdo mínimo	0		
	Visita combinada			
COMVCB001	Visitas combinadas agendadas			0
	Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente			
COMRSF001	Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente			0
COMRSF002	Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS			0
COMRSF003	Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações para restabelecimentos urgentes			0
COMRSF004	Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento			0
COMRSF005	Solicitações dos clientes para realização do restabelecimento do fornecimento fora dos prazos previstos			0
COMRSF006	Comunicações aos ORD, no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS, que cumpriram o prazo de 30 minutos			0
COMRSF007	Comunicações aos ORD, no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS, que excederam o prazo de 30 minutos			0
COMRSF008	Comunicações aos ORD, no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS, não efetuadas			0
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			0
COMRSF010	Montante total de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento			0
	Compensações pagas - Reclamações sobre faturação			
COMCMP001	Por incumprimento do prazo de resposta - al. b) n.º 1 do art.º 59.º do RQS			0
COMCMP002	Por incumprimento do envio de comunicação intercalar - n.º 2 do art.º 59.º do RQS			0
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			0
COMCMP004	Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 59.º do RQS			0
COMCMP005	Soma dos montantes pagos em compensações			0
	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			0
COMCMP007	Por incumprimento do prazo de envio da comunicação prevista no n.º 5 do art.º 64.º do RQS			0
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			0
COMCMP009	Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 59.º do RQS			0
COMCMP010	Soma dos montantes pagos em compensações			0
	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			0
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			0
COMCMP013	Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 59.º do RQS			0
COMCMP014	Soma dos montantes pagos em compensações			0
	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		N/A	
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		N/A	
COMCMP017	Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 59.º do RQS		N/A	
COMCMP018	Soma dos montantes pagos em compensações		N/A	
	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			0
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			0
COMCMP021	Por incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar prevista no n.º 2 do art.º 59.º do RQS			0
COMCMP022	Soma dos montantes pagos em compensações			0

Compensações pagas a clientes - Visitas combinadas		
COMCMP023	Por incumprimento, pelo ORD, do intervalo para início da visita combinada	0
COMCMP024	Por cancelamento ou reagendamento pelo comercializador após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada	0
COMCMP025	Soma dos montantes pagos em compensações	0
Compensações pagas a ORD - Visitas combinadas		
COMCMP026	Por motivos imputáveis ao cliente, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada	0
COMCMP027	Por cancelamento ou reagendamento efetuados pelo cliente após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada	0
COMCMP028	Soma dos montantes pagos em compensações	0
Compensações recebidas de clientes - Visitas combinadas		
COMCMP029	Por motivos imputáveis ao cliente, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada	0
COMCMP030	Por cancelamento ou reagendamento efetuados pelo cliente após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada	0
COMCMP031	Soma dos montantes recebidos em compensações	0
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	0
COMCMP033	Soma dos montantes pagos em compensações	0
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	0
COMCMP035	Transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes	0
COMCMP036	Montante das transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes	0
Clientes com necessidades especiais		
COMCNP001	Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão	0
COMCNP002	Clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia	0
COMCNP003	Clientes com limitações no domínio da comunicação oral	0
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	0
Clientes prioritários		
COMCNP005	Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados	0
COMCNP006	Forças de segurança	0
COMCNP007	Instalações de segurança nacional	0
COMCNP008	Bombeiros	0
COMCNP009	Proteção civil	0
COMCNP010	Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo	0
COMCNP011	Instalações penitenciárias	0
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	0
COMCNP013	(setor do GN) Estabelecimentos de ensino básico	0
COMCNP014	(setor do GN) Instalações destinadas ao abastecimento de GN de transportes públicos coletivos	0
COMCNP015	Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade	0
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	Não aplicável
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	Não aplicável
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	Não aplicável
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	Não aplicável
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	Não aplicável
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	Não aplicável
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	Não aplicável
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	Não aplicável
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	Não aplicável
COMDCL010	1.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Tema	Não aplicável
COMDCL011	1.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Número	Não aplicável
COMDCL012	2.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Tema	Não aplicável
COMDCL013	2.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Número	Não aplicável
COMDCL014	3.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Tema	Não aplicável
COMDCL015	3.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Número	Não aplicável
COMDCL016	4.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Tema	Não aplicável
COMDCL017	4.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Número	Não aplicável
COMDCL018	5.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Tema	Não aplicável
COMDCL019	5.º tema com maior número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico - Número	Não aplicável