

**ASSUNTO: Clientes com Necessidades Especiais e Clientes Prioritários**

A presente Nota Informativa visa esclarecer os cooperantes / consumidores da CEL registados como Clientes com Necessidades Especiais e Clientes Prioritários dos seus benefícios de acordo com o novo Regulamento nº. 455/2013 de 29 de novembro de 2013.

**1. Clientes com Necessidades Especiais**

Segundo o artigo 62.º do Regulamento de Qualidade de Serviço, consideram-se clientes com necessidades especiais, os seguintes clientes:

- a. Clientes com limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão;
- b. Clientes com limitações no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia;
- c. Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;
- d. Clientes para as quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica;
- e. Clientes que coabitem com pessoas nas condições do ponto anterior.

Sem prejuízo dos direitos especiais, os Clientes com Necessidades Especiais devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência.

Com vista a garantir o direito à informação e a um relacionamento comercial de qualidade são adotadas medidas adequadas às especificidades dos clientes com necessidades especiais.

**1.1 Registo de Clientes com Necessidades Especiais**

Para assegurar esta forma de tratamento personalizado, os Clientes com Necessidades Especiais devem registar-se junto da CEL, sendo necessário o preenchimento de formulário e apresentação de documentos comprovativos da situação invocada.

No caso de incapacidade temporária, o registo tem a validade de um ano. Este deve ser renovado ao fim desse período, caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.

No caso de o consumidor não ter possibilidade em deslocar-se às instalações da Cooperativa, poderá realizar o seu pedido através do endereço de email: [celoureiro@celoureiro.com](mailto:celoureiro@celoureiro.com), por fax através do nº. 256 691 417 ou por carta para as instalações da CEL na Rua Dr. Sá Carneiro, nº. 830, 3720-062 Loureiro OAZ. O formulário a preencher encontra-se disponível na sede da CEL ou na página de internet da CEL em [www.celoureiro.com](http://www.celoureiro.com), no separador Clientes / Contratação.



## 2. Clientes Prioritários

Segundo o artigo 63.º do Regulamento de Qualidade de Serviço, são considerados Clientes Prioritários, aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção de fornecimento de energia elétrica causa graves alterações à sua atividade, nomeadamente:

- a. Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou outras entidades que prestem serviços equiparados;
- b. Forças de Segurança e instalações de segurança nacional;
- c. Bombeiros;
- d. Proteção Civil;
- e. Clientes que se encontrem nas condições em que a sua sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica;
- f. Equipamentos dedicados à Segurança e gestão de tráfego marítimo ou aéreo;
- g. Instalações penitenciárias.

Estão excluídas todas as instalações que, pertencendo aos clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário.

Sem prejuízo dos direitos especiais, os Clientes Prioritários devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência.

Sempre que ocorram interrupções de fornecimento, que sejam objeto de pré-aviso, os clientes prioritários devem ser informados individualmente com a antecedência mínima prevista no RRC - Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico. É igualmente restabelecido prioritariamente o fornecimento de energia a estes clientes sempre que ocorram interrupções não imputáveis ao cliente ou de avaria na alimentação individual da instalação de utilização deste. O cliente deve acordar com a CEL o meio de comunicação mais adequado.

### 2.1 Registo de Clientes Prioritários

Para assegurar esta forma de tratamento personalizado, os Clientes Prioritários devem registar-se junto da CEL, sendo necessário o preenchimento de formulário.

Este formulário encontra-se também disponível no site da CEL em [www.celoureiro.com](http://www.celoureiro.com).

Para qualquer esclarecimento adicional poderá contactar os serviços administrativos da CEL através dos contactos telefónicos disponíveis ou através do email [celoureiro@celoureiro.com](mailto:celoureiro@celoureiro.com).