

Relatório de Qualidade de Serviço 2015



Cooperativa Eléctrica de Loureiro, C.R.L.



0 - Índice	2
1 - Introdução	3
2 - Indicadores Gerais da Qualidade de Serviço Comercial	5
2.1 - Serviços de Ligações à Rede (ORD)	5
2.2 - Ativação de fornecimento (ORD e CUR_C)	6
2.3 - Atendimento presencial (ORD e CUR_C)	7
2.4 - Atendimento telefónico (ORD e CUR_C)	8
2.4.1 - Atendimento telefónico comercial (Número 808914514)	9
2.4.2 - Atendimento telefónico comunicação de avarias (Número 808914514)	9
2.4.3 - Atendimento telefónico comunicação de leituras (Número 800914514)	9
2.5 - Pedidos de Informação (ORD e CUR_C)	9
2.6 - Reclamações (ORD e CUR_C)	11
2.7 - Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao cliente (ORD e CUR_C)	11
2.8 - Visita combinada (ORD e CUR_C)	12
2.9 - Assistência Técnica (ORD)	13
2.10 - Leituras (ORD)	14
2.11 - Clientes com necessidades Especiais (ORD, CUR_C) e Clientes Prioritários (ORD)	15
2.12 - Situações que excluem o pagamento de compensações (ORD e CUR_C)	16
2.13 - Mudança de Comercializador (CUR_C)	16
2.14 - Síntese dos Indicadores de Qualidade de Serviço Comercial, compensações por incumprimento dos padrões e considerações gerais	17
3 - Qualidade de Serviço Técnico	21
3.1 - Generalidades.....	21
3.2 - Dados gerais da Rede de Distribuição de BT a 30 dezembro de 2014	21
3.3 - Continuidade de Serviço	21
3.3.1 – Origem e tipos de ocorrências	22
3.3.2 – Qualidade Geral das Redes Elétricas	23
3.3.3 - Cumprimento do RQS	25
3.3.3.1 - Padrões gerais para a rede de baixa tensão.....	25
3.3.3.2 - Padrões individuais para a rede de baixa tensão	25
3.4 - Qualidade da onda de tensão	26
3.5 - Ações mais relevantes para a melhoria da Qualidade do Serviço Técnico	28
3.6 - Considerações finais	29
4 - Resultados da Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço	30
5 – Conclusões	32



1. Introdução

O presente Relatório de Qualidade de Serviço da Cooperativa Elétrica de Loureiro, CRL (CEL) vem dar cumprimento ao Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) do Setor Elétrico publicado pelo Regulamento nº. 455/2013, D.R. 2ª. Série, Nº. 232 de 29 de Novembro de 2013, que entrou em vigor no dia 01 de janeiro de 2014.

O relatório a seguir apresentado encontra-se organizado, à semelhança do relatório do ano anterior, por capítulos, destacando-se o capítulo dedicado à qualidade de serviço comercial, aplicável ao âmbito do Operador de Rede de Distribuição (ORD) e Comercializador de Último Recurso / Comercializador (CUR-C) e outro dedicado à qualidade de serviço técnico.

Salientamos que a CEL mantém a Certificação no âmbito de Operador de Rede de Distribuição em BT (ORDBT), Comercialização e Manutenção da Rede Elétrica na Vila de Loureiro segundo a norma de referência NP EN ISO 9001:2008, tendo sido realizada em novembro de 2015 a 1ª. Auditoria de Renovação por Organismo Certificador, acreditado para o efeito. Gostaríamos uma vez mais de aproveitar a elaboração deste relatório para salientar o esforço desenvolvido pela organização para que os dados constantes do mesmo reflitam de forma clara a atividade da CEL e respondam eficazmente às exigências legais.

No sentido de dar cumprimento ao especificado no artº. 68º do RQS - Realização de Auditorias relativas à Qualidade de Serviço, prevemos no Programa Anual de Auditorias Internas da CEL (CEL Mod. 79) para 2016 uma Auditoria de verificação das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço do Setor Elétrico, em conformidade com o Procedimento PQ02 – Auditorias Internas (CEL Mod. 71). O resultado da auditoria de verificação das disposições regulamentares faz, uma vez mais, parte integrante do presente relatório.

À semelhança do ano 2014, a CEL manteve em 2015 o investimento no desenvolvimento do software de gestão para permitir uma integração dos dados reportados. O software *Gesenergy* permite a integração numa única plataforma de vários processos como faturação, leituras, cobranças, avisos para desvios de leituras, atendimento de clientes, mix de tecnologias, sistema SEPA - Área única de Pagamentos, informação anual a reportar no âmbito da qualidade de serviço técnica, listagem de preços médios, consumos, entre outros. Em julho de 2015 encontrava-se implementada a integração do *Gesenergy* com os processos associados à Mudança de Comercializador na Plataforma de Mudança de Comercializador (GPMC).

Consideramos que no ano de 2015 mantivemos atualizada a informação transmitida aos nossos clientes por intermédio da página de internet da CEL, com a distribuição de notas informativas e folhetos disponibilizados para consulta, nomeadamente sobre os seguintes assuntos: tarifa social e ASECE para clientes economicamente vulneráveis e rotulagem da energia elétrica. Ainda para dar cumprimento ao artigo 30º. do RQS encontra-se disponibilizado e atualizado um separador no site da CEL (separador RQS) com informação atualizada relacionada com o serviço de fornecimento de energia elétrica.



Para efeitos de verificação da qualidade de energia elétrica foi elaborado Plano de Monitorização de Verificação da Qualidade de Energia Elétrica de acordo com o previsto no art.º 27 do RQS. Para o efeito foram instalados no início do ano 2015 os contadores de energia ACE SL7000 e colocado equipamento de medição marca Fluke, modelo 435 – Classe A, no Posto de Transformação (PT) de Maninho, com início de monitorização a 14/04/2015 e no PT da Zona Industrial II a 17/07/2015, pelo período previsto no Procedimento nº 8 do MPQS em campanhas mínimas de 3 meses. Foi criado no separador RQS da página de internet da CEL um item dedicado à Monitorização QEE 2015/2016, onde se encontra publicado o Plano de Monitorização da Qualidade de Energia Elétrica aprovado pela ERSE em outubro 2015 assim como o resultado das campanhas de monitorização.

Salientamos ainda que a CEL continuou a integrar o Grupo de Acompanhamento do RQS previsto no artigo 69º, estando presente o responsável técnico da CEL nas diversas reuniões realizadas de aprofundamento da regulação de matérias da qualidade de serviço.

Deste modo a CEL aderiu às campanhas promovidas pela ERSE com o objetivo de melhorar a qualidade de serviço, pelo que destacamos por exemplo a campanha “A Qualidade de Serviço Cabe a Todos - Parceria para a sensibilização sobre a partilha de responsabilidades”.

Seguidamente, apresentamos o desempenho da CEL no ano de 2015.



2. Indicadores Gerais da Qualidade de Serviço Comercial

De acordo com o disposto no nº. 2 do artigo 74º, e uma vez que a CEL tem menos de 100000 clientes irá apresentar o seu relatório de qualidade de serviço com informação discriminada por empresa, enquanto Operador de Rede e Comercializador de Último Recurso / Comercializador. Para o cálculo dos indicadores da qualidade de serviço comercial foi também tida em consideração a Diretiva da ERSE nº. 20/2013 - Parâmetros de Regulação da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e Diretiva da ERSE nº. 21/2013, que aprova os prazos para a classificação de eventos excecionais e para o envio de informação à ERSE.

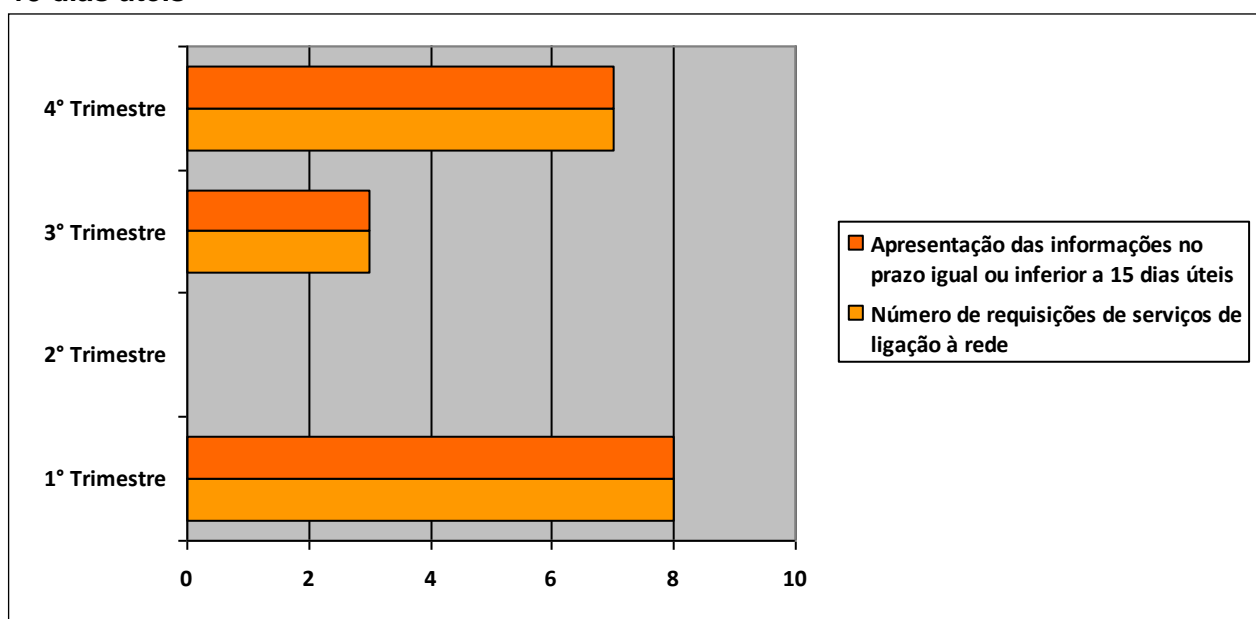
2.1 Serviço de Ligação à Rede (ORD)

Para o cálculo deste indicador foram considerados os serviços de ligação às redes prestados pelo operador de rede de distribuição, nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais (RRC), artigo 201.º do RRC de dezembro 2014, aplicáveis às requisições de ligação em baixa tensão (BT) e excluídas as ligações de instalações eventuais.

De acordo com o artigo 45.º do RQS, este indicador é calculado através do quociente entre o número de requisições num determinado período com prazo de apresentação das informações relativas aos serviços de ligação iguais ou inferiores a 15 dias úteis e o número total de requisições no mesmo período.

Para a obtenção dos dados associados a este indicador foi utilizado o Mapa de Objetivos e Indicadores (CEL Mod. 75) estabelecido no SGQ implementado na CEL para o ano a que respeita o presente relatório.

Figura 2.1.1 – Serviços de Ligação à Rede com prazo de apresentação igual ou inferior a 15 dias úteis





Em 2015 verificou-se que para as 18 requisições recebidas pelo ORD foram apresentadas informações respetivas no prazo estabelecido para este indicador. Por sua vez não foram identificadas requisições de serviços de ligação pendentes de ações ou informações de terceiros ou serviços de ligação de BT anuladas.

Internamente e ainda no âmbito do SGQ implementado na CEL foi adotado um indicador associado ao serviço de ligações à rede, cuja meta definida é inferior ao indicador geral definido no RQS. Acrescentamos ainda que, tal como em 2014, em 2015 atingimos a meta a que nos propusemos.

2.2 Ativação de fornecimento (ORD e CUR_C)

De acordo com o artigo 46.º do RQS considera-se ativação do fornecimento as operações necessárias, incluindo a intervenção do ORD, que permita o início do fornecimento a uma instalação que esteja desligada e na sequência da celebração de um contrato de fornecimento de energia com um comercializador, aplicável às ativações em BT que envolvam operações simples por parte do ORD.

Para o ORD o indicador é calculado pelo quociente entre o número de ativações solicitadas num determinado período com prazo de ativação igual ou inferior a 2 dias e o número total de ativações no mesmo período. O prazo corresponde ao tempo entre a solicitação do CUR_C e a realização da ativação. O valor padrão é de 90%. Excluem-se as situações em que o cliente solicitou uma data com prazo superior a dois dias úteis.

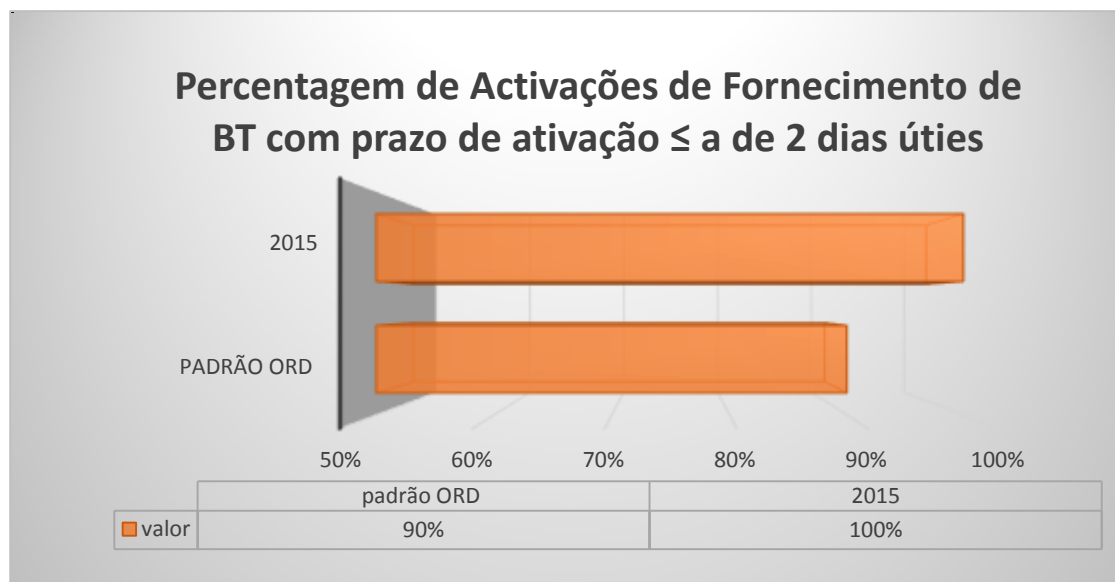
Para os CUR_C a ativação do fornecimento é avaliada através dos seguintes indicadores para os quais não existe padrão associado:

- quociente entre o número de ativações solicitadas num determinado período com prazo de ativação igual ou inferior a 2 dias e o número total de ativações no mesmo período; O prazo corresponde ao tempo entre a celebração do contrato com o cliente e a realização da ativação;
- tempo médio da ativação é calculado pelo quociente entre a soma dos prazos de ativações solicitadas e o número total de ativações no mesmo período e que tenham sido realizadas. Inclui situações em que o cliente expressamente solicita uma data para ativação com prazo superior a dois dias úteis.

Para obtenção dos registos associados a este indicador é efetuado registo em folha de cálculo auxiliar, onde são registadas todas as ativações, a data do pedido / contrato, a data de execução e o número de dias para activação, o que permite uma maior fiabilidade dos dados apresentados. Sempre que ocorre alguma situação imprevista que incorra no incumprimento deste padrão é registado o motivo.



Figura 2.2.1 - Percentagem de Ativações de Fornecimento de BT com prazo de ativação \leq a 2 dias



O padrão para este indicador é de 90%. A CEL apresenta em 2015, tal como em 2014 um resultado de 100%. No total foram registadas 26 ativações de fornecimento de instalações de BT e todas realizadas dentro do prazo máximo de dois dias úteis, com exceção de quatro situações em que o cliente expressamente solicitou que a ativação fosse realizada num prazo superior a dois dias após celebração do contrato de fornecimento de energia.

Relativamente ao tempo médio de ativação de fornecimento em 2015 a CEL no âmbito CUR_C realizou 26 ativações no prazo de 37 dias úteis, o que corresponde a 1,42 dias. Na soma dos prazos estão incluídas as situações em que os clientes solicitaram uma data para ativação superior a dois dias úteis.

2.3. Atendimento presencial (ORD e CUR_C)

Para efectuar a monitorização deste indicador a CEL obtém os dados em sistema de atendimento presencial gerido através de um dispensador de senhas com registo automático e com integração no seu software de gestão.

O indicador geral para a avaliação do atendimento presencial (artigo 33.º do RQS) é calculado entre o número de atendimentos com tempo de espera até 20 minutos e o número total de atendimentos, o qual não inclui os atendimentos não realizados por desistência do cliente, em que o tempo de espera corresponde ao intervalo entre a chegada do cliente ao centro de atendimento e o início do atendimento.



Em 2015 a CEL realizou 4410 atendimentos presenciais, todos realizados com tempo de espera \leq a 20 minutos.

Valor do Indicador 100%
Número total de atendimento= 4410
Atendimentos com tempo de espera \leq 20 min. = 4410

A CEL dispõe de um único centro de atendimento presencial.

A soma de todos os tempos de espera realizados pela entidade em minutos foi em 2015 de 1718 minutos.

Estes dados são obtidos por consulta ao software de gestão em separador próprio onde constam as seguintes opções: atender cliente; senhas atendidas; senhas por cliente; desempenho trimestral; inserir senha manual; motivos / prioridades; motivos por ano; quantidades de atendimentos; média de atendimentos e atualizar cliente.

Tendo em consideração o resultado da avaliação do relatório da qualidade de serviço do setor elétrico da ERSE de outubro 2015, respeitante ao ano de 2014, no qual foi identificado que a CEL não estava a separar os atendimentos ORD e CUR, foi implementada uma ação através dos responsáveis informáticos com o objetivo de efetuar a separação dos atendimentos no sistema de atendimento presencial. Esta ação teve início em janeiro de 2016, pelo que somente no relatório de 2016 iremos reportar os dados em separado.

2.4. Atendimento telefónico (ORD e CUR_C)

Desde 2014 que a CEL implementou um sistema de comunicações telefónicas com números gratuitos para avarias e leituras e número para atendimento comercial com custo para o cliente não superior ao de uma chamada local.

Os novos números da CEL encontram-se divulgados na fatura de energia enviada ao cliente, disponíveis no site da CEL e no centro de atendimento.

Para obtenção destes dados é consultado o sistema de comunicações unificado da CEL da marca IPBRICK.



2.4.1 Atendimento Telefónico Comercial (Número 808914514)

O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas (artigo 37.º do RQS).

Em 2015 a CEL registou 858 chamadas com respeito a assuntos comerciais, todas com tempo de espera \leq a 60 segundos.

A soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial foi de 21533 segundos.

2.4.2 Atendimento Telefónico para Comunicações de Avarias (Número 800914514)

O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas (artigo 36.º do RQS). O padrão para este indicador é de 85%.

Em 2015 a CEL registou 21 chamadas referentes a comunicações de avarias, todas com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos. A CEL atingiu um resultado de 100% neste indicador.

A soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico para comunicação de avarias foi de 185 segundos.

2.4.3 Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras (Número 800914514)

O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras registadas de forma automática e o número total de chamadas recebidas para comunicações de leituras (artigo 35.º do RQS).

Em 2015 a CEL recebeu 5 chamadas para comunicação de leituras das quais 4 leituras foram registadas de forma automática. A leitura não validada foi efectuada internamente pela CEL ainda na fase de testes do sistema de registo automático de leituras.

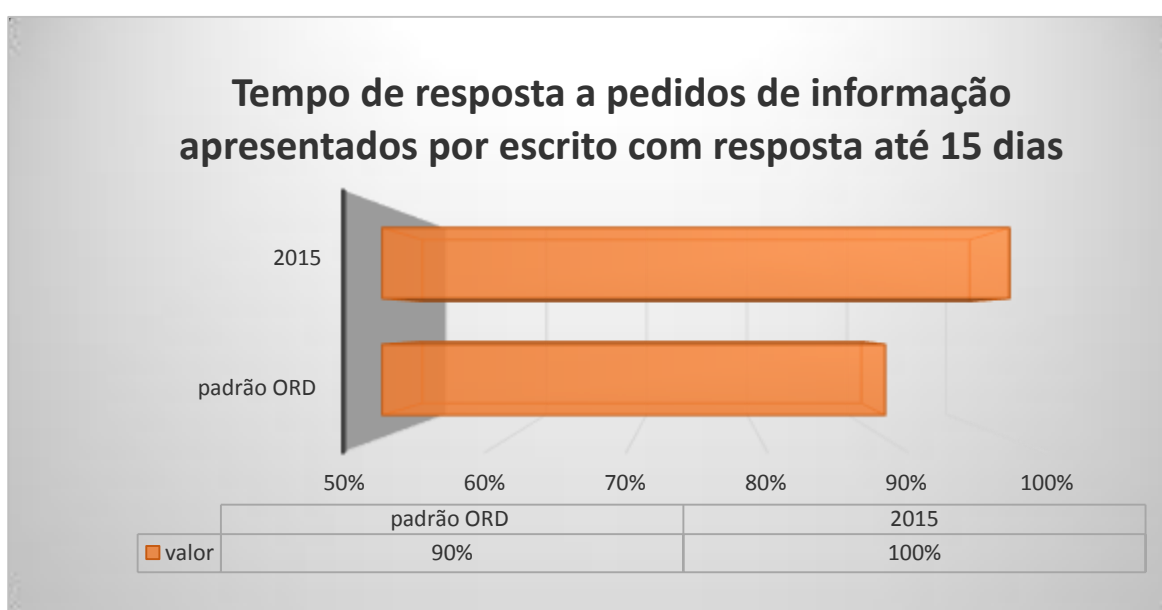
2.5. Pedidos de Informação (ORD e CUR_C)

Para o indicador Pedidos de Informação (artigo 39.º do RQS) são contabilizados todos os pedidos de informação registados em documento próprio ao abrigo do SGQ da CEL (CEL Mod.15) com a identificação e tratamento do pedido. Estes pedidos podem também ter origem em e-mails ou serem recebidos por telefone tendo estes o mesmo tratamento dos recebidos pessoalmente nos serviços administrativos. O modelo para o pedido de informação encontra-se disponível, para além dos serviços administrativos da CEL, no nosso site no separador Clientes / Contratação.



Para os Pedidos de Informação apresentados por escrito, o cálculo do indicador é realizado através do quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu os 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período. O padrão publicado pela ERSE é de 90%.

Figura 2.5.1 – Tempo de resposta a pedidos de informação recebidos por escrito e respondidos até 15 dias úteis



No ano de 2015 foram recebidos 13 pedidos de informação e todos respondidos dentro do prazo de resposta até 15 dias úteis. A soma dos tempos de resposta aos pedidos de informação recebidos por escrito foi de 46 dias úteis.

Não se aplica a resposta aos pedidos de informação no âmbito do Decreto-Lei nº. 134/2009, de 2 de junho (*call centres*).

Os assuntos mais frequentes nos pedidos de informação recebidos em 2015 foram os seguintes:

- visitas do Departamento Técnico (DT) às instalações do cliente para verificação do funcionamento do sistema de contagem (8);
- faturação (2);
- iluminação pública (1);
- questões técnicas (2);



2.6. Reclamações (ORD e CUR_C)

Consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas (artº. 38, nº. 2 do RQS). Neste indicador foram contabilizadas todas as reclamações ao abrigo do SGQ (CEL Mod. 54).

A resposta a reclamações é avaliada através de um indicador individual relativo ao prazo de resposta:

- para operadores de redes de distribuição e para os Comercializadores de Último Recurso 15 dias úteis;
- para os comercializadores, o prazo estabelecido contratualmente com cada cliente.

Havendo incumprimento dos prazos acima referidos, o reclamante deve ser informado através de comunicação intercalar das diligências efetuadas, bem como dos fatos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido e sempre que possível indicar prazo expectável de resposta e pessoa de contacto.

Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante a entidade que recebeu a reclamação deve informar o reclamante relativamente ao seu direito de reclamação junto da ERSE (artº. 38, nº. 8 do RQS).

Em 2015 não foram registadas reclamações, logo não houve lugar a compensações por não cumprimento dos prazos regulamentares estabelecidos. Internamente a informação consta do Mapa de Objetivos e Indicadores do SGQ da CEL e o respetivo tratamento dado a cada reclamação encontra-se arquivado em dossier próprio. Os registos associados a cada reclamação têm previsto um tempo de arquivo de 5 anos estabelecido de acordo com o definido no Plano de Arquivo (CEL Mod. 65) e por forma a dar cumprimento ao nº. 2 do artigo 70.º (Recolha e registo de informação).

Salientamos que o resultado do ano de 2015 relativamente às reclamações foi bastante positivo face aos anos anteriores, tendo no entanto sido mantido o mesmo grau de rigor no registo e tratamento dado a este tema.

2.7. Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica após interrupção por facto imputável ao cliente (ORD e CUR_C)

As situações que originaram as interrupções por facto imputável ao cliente encontram-se definidas no Regulamento de Relações Comerciais e são monitorizadas em folha de cálculo auxiliar, tendo por base uma Ordem de Serviço (CEL Mod. 51) com indicação da hora e data do restabelecimento.

Em 2015 foram registadas 7 interrupções do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao cliente, tendo sido realizados somente 4 restabelecimentos do fornecimento de energia elétrica, após efetuado o pagamento devido dentro dos prazos estabelecidos. Um desses restabelecimentos refere-se a uma interrupção do 4º. trimestre 2014.

Para o efeito foram garantidos os restabelecimentos nos prazos máximos definidos no artigo 50.º do RQS:

- 12 horas para clientes BTN;
- 8 horas para os restantes clientes;



- 4 horas, caso o cliente tenha pago o preço adicional para restabelecimento urgente fixado nos termos do RRC.

Em 2015 não foram solicitados restabelecimentos urgentes do fornecimento de energia em BT, nem pagas compensações aos clientes por não cumprimento dos prazos de restabelecimento do fornecimento após facto imputável ao cliente.

No quadro 2.7.1 encontram-se resumidos para os anos de 2012, 2013, 2014 e 2015, o número de interrupções do fornecimento de energia por facto imputável ao cliente e respetivos restabelecimentos.

Quadro 2.7.1 - Restabelecimento do fornecimento de energia por facto imputável ao cliente

Ano	Nº. total de interrupções por facto imputável ao cliente	Nº. de restabelecimentos do fornecimento
2015	7	4
2014	4	1
2013	6	4
2012	0	0

No âmbito de ORD a CEL disponibiliza o serviço de restabelecimento nos horários definidos no RQS:

- Clientes BT - Dias úteis, das 8h00 às 24h00;
- Restantes Clientes - Todos os dias, das 8h00 às 24h00;

2.8 Visita combinada (ORD e CUR_C)

Para este indicador foram consideradas as visitas efectuadas de acordo com o cliente, excluindo-se a realização de leituras durante o ciclo normal de leitura e as assistências técnicas.

De acordo com o artigo 47º. do RQS, os clientes têm direito a agendar visitas combinadas em que o início da visita ocorra num intervalo de tempo com uma duração máxima de 2,5 horas.



Para a obtenção dos dados associados a este indicador foi utilizado o modelo do pedido de informação (CEL Mod. 15) com inclusão do tema “visita combinada” e indicação da hora da solicitação, com vista a uma monitorização mais rigorosa deste indicador individual. Para além do modelo do pedido de informação estes registos tiveram por base os Planos de Trabalhos (CEL Mod. 38) e as Ordens de Serviço (CEL Mod. 51) associadas.

Em 2015 foram registadas 32 visitas combinadas no prazo definido no RQS. Por esse motivo, não foram pagas compensações por não cumprimento do intervalo combinado para visita às instalações do cliente.

Das 32 visitas combinadas agendadas foram realizadas 24 visitas. As restantes não foram realizadas por ausência do cliente. Foram cobradas 2 compensações a clientes por ausência em visita combinada.

Por lapso, no 1º. trimestre de 2015, foi declarada uma visita combinada como tendo sido realizada, no entanto a mesma não se concretizou por motivo de ausência do cliente. Deste modo a soma total do número de visitas combinadas realizadas a considerar é de 24 e não 25 pela soma dos indicadores comunicados trimestralmente.

Visitas combinadas	
Número de visitas combinadas agendadas	32
Número de visitas combinadas realizadas	24
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	24
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência de cliente	8
Número de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	2

2.9 Assistência Técnica (ORD)

Considera-se assistência técnica quando, após uma comunicação de avaria, o ORD se desloca à instalação do cliente (artigo 48º do RQS). A deslocação deve ocorrer no prazo de 3 horas para clientes prioritários e de 4 horas para os restantes clientes. Nos casos em que as comunicações de avarias de clientes de BT ocorram fora do período das 8h00 às 24h00 a contagem do prazo inicia-se às 8h00 do dia seguinte.

Para este indicador foram considerados os registos efetuados em modelo do SGQ (CEL Mod. 17), o qual tem por base Ordens de Serviço.

Em 2015 foram registadas 41 comunicações de avarias na alimentação individual dos clientes, das quais 17 foram consideradas da responsabilidade do cliente. As comunicações de avarias da responsabilidade do cliente correspondem a 41,46% do total. Das 17 avarias da responsabilidade do próprio cliente, a CEL não exigiu qualquer compensação.

Em 2015 a soma de todos os tempos de chegada ao local foi de 555 minutos e a soma de todos os tempos de reparação de avarias na alimentação individual foi de 1160 minutos.



Todas as assistências técnicas foram realizadas dentro dos prazos regulamentados no RQS. Não foram registadas assistências técnicas a instalações de clientes prioritários.

Salientamos que se verificaram melhorias significativas relativamente ao ano anterior ao nível do número de avarias na alimentação individual do cliente, apesar do rigor no registo de todas as situações reportadas.

Quadro 2.9.1 - Número de avarias na alimentação individual do cliente / avarias da responsabilidade do cliente

Ano	Nº. de avarias na alimentação individual do cliente	Nº. de avarias na alimentação individual do cliente e da sua responsabilidade
2015	41	17
2014	79	40
2013	95	46
2012	46	21

2.10 Leituras

De acordo com o novo RQS a leitura dos equipamentos de medição é avaliada por um indicador geral relativo à frequência das leituras, calculado pelo quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 96 dias e o número total de leituras (artigo 49.º do RQS). O padrão para este indicador é de 92%. Estão incluídas neste cálculo todas as leituras BTN, independentemente da sua acessibilidade, com exceção das estimativas.

A CEL tem na sua equipa dois leitores / cobradores que procedem mensalmente à recolha das leituras dos vários equipamentos. O número de leituras é obtido por consulta no nosso software de gestão.

No quadro 2.10.1 apresentam-se as leituras realizadas pelo ORD, as leituras fornecidas pelos clientes e as estimativas.



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2015

Quadro 2.10.1 - Leituras dos equipamentos de medição 2015

Ano 2015	Nº. Leituras realizadas pelo ORD	Nº. Leituras fornecidas pelos clientes	Nº. Estimativas	Nº. Leituras BTN com intervalo face à leitura anterior ≤ 96 dias	Nº. Total de leituras realizadas pelo ORD + Nº. Leituras fornecidas pelos clientes
1º. T	5169	43	903	5190	5212
2º. T	5209	43	866	5178	5252
3º. T	5194	56	856	5210	5250
4º. T	5179	47	848	5194	5226
Total	20751	189	3473	20772	20940

Valor do Indicador

20772 leituras BTN com intervalo face à leitura anterior ≤ 96 dias

$$(20772 / 20940) \times 100 = \mathbf{99,19\%}$$

2.11 Clientes com necessidades Especiais (ORD, CUR_C) e Clientes Prioritários (ORD) - Capítulo VII do RQS

Em 2015 não se verificou nenhum registo de clientes com necessidades especiais. Relativamente aos clientes prioritários existe somente um registo, o da Extensão de Saúde de Loureiro - Administração Regional de Saúde do Norte, IP.

Esse registo passou a ser efetuado, somente com início em 2013, em documento próprio do SGQ para o efeito (CEL Mod. 97) e, no caso de clientes com necessidades especiais, seria também registado na celebração do contrato de fornecimento de energia (CEL Mod. 48).

A informação sobre registo e deveres para clientes com necessidades especiais e clientes prioritários encontra-se divulgada na página de internet da CEL e em Nota Informativa (Nota Informativa Nº. 4/2014) afixada nos serviços administrativos da CEL e disponível em papel para distribuição gratuita ao cliente.



2.12 Situações de exclusão do pagamento de compensações (ORD e CUR_C)

De acordo com o artigo 61º. do RQS as situações de exclusão do pagamento de compensações pelo ORD e CUR_C, desde que devidamente comprovadas, são as seguintes:

- Eventos excepcionais;
- Impossibilidade de acesso às instalações do cliente e em que o acesso se revele indispensável para o cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço;
- Não disponibilização por parte do cliente de informação indispensável para o tratamento de reclamações;
- Inobservância, pelo cliente, dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações;
- Instalações de utilização eventuais;
- Outras situações em que os clientes afetados não diligenciem no sentido de permitir ao prestador de serviço o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço;

Em 2015, à semelhança dos anos 2012, 2013 e 2014 não houve registo de compensações não pagas.

2.13 Mudança de Comercializador (CUR_C)

O indicador para o tempo médio do processo de mudança de comercializador, de acordo com a definição no artigo 51.º do RQS, é calculado para as mudanças sem data preferencial e com data preferencial. O Tempo médio sem data preferencial é calculado pelo quociente entre a soma dos tempos de mudança nas situações em que não foi estabelecida data preferencial de mudança, num determinado período e o número total de situações concretizadas sem data preferencial no mesmo período. O Tempo médio com data preferencial é calculado pelo quociente entre a soma dos tempos de mudança nas situações em que foi estabelecida data preferencial de mudança, num determinado período e o número total de situações concretizadas com data preferencial no mesmo período.

Em 2015 registámos 31 mudanças de comercializador (CEL CUR para CEL ML) sem data preferencial, cuja soma dos tempos de mudança foi de 28 dias úteis com um tempo médio de 0,9 dias. Considerámos como data de mudança a da efetivação no nosso sistema de gestão interno. Este registo é igualmente efetuado em folha de cálculo auxiliar com identificação da data do pedido e da data efetiva de mudança.

Um dos investimentos da CEL em 2015 foi a integração dos processos de mudança no software de gestão, para otimização destes processos. Salientamos ainda que participámos em todas as ações relacionadas com esta temática, que foram surgindo ao longo do ano promovidas pelas entidades gestoras respetivas.

No final de 2014 a CEL celebrou contrato de uso de redes de BT com a entidade EDP Comercial - Comercialização de Energia, SA. Somente no início do ano 2015 foram rececionados pedidos de mudança de comercializador e respondidos no Portal GPMC. Em 2015 concretizaram-se 24 processos de mudança com o comercializador com quem realizámos contrato de uso de redes no Portal GPMC.



2.14 Síntese dos Indicadores de Qualidade de Serviço Comercial e Compensações por incumprimento dos padrões e considerações gerais

A título conclusivo verifica-se que em 2015 a CEL conseguiu atingir os padrões dos indicadores gerais de qualidade de serviço comercial previstos no regulamento de qualidade de serviço, tendo-se verificado ainda melhorias no resultado de alguns indicadores relativamente aos anos anteriores. Mantivemos ainda a Certificação em conformidade com a norma de referência NP EN ISO 9001:2008, o que permitiu que a monitorização dos indicadores, realizada pelo departamento de qualidade da CEL em interação com o departamento técnico, tivesse em atenção o cumprimento das obrigações decorrentes do RQS, o *feed-back* do resultado da avaliação anual efetuada pela Entidade Reguladora, bem como o *feed-back* do resultado das auditorias internas às disposições regulamentares do RQS.

Salientamos uma vez mais o esforço por parte da CEL ao nível da disponibilização dos recursos quer de informação, com o desenvolvimento das plataformas informáticas para dar resposta de forma fiável e eficaz a todos os dados necessários, bem como a nível de recursos humanos tanto no empenho individual de cada colaborador, como no trabalho de equipa e disponibilização e acesso à informação necessária.

Continuámos a apostar na divulgação da informação através da nossa página da internet, por forma a dar cumprimento ao artigo 29.º e 30.º do RQS. Disponibilizámos no separador RQS da nossa página da internet um novo item para a monitorização QEE 2015/2016, onde se encontra publicado o Plano de Monitorização da CEL para o Biénio 2015-2016 e os resultados da monitorização de 2015.

Em 2015 realizámos pela segunda vez consecutiva auditoria interna às obrigações decorrentes da entrada em vigor do novo RQS, cuja síntese fará parte integrante deste relatório.

Para avaliar a qualidade de serviço comercial são utilizados dois tipos de indicadores: gerais e individuais, para os quais apresentamos de seguida os resultados obtidos.



Quadro 2.14.1 – Cumprimento dos padrões dos indicadores gerais

Indicadores Gerais	Padrão	Aplicável	Resultado CEL
Percentagem de requisições com prazo de apresentação das informações relativas aos serviços de ligação igual ou inferior a 15 dias úteis	Sem padrão	ORD	100%
Percentagem de ativações de fornecimento com prazo de ativação igual ou inferior a 2 dias úteis	90%	ORD e C	100%
Tempo médio de ativação de fornecimento	Sem padrão	C	1,42 dias
Percentagem de atendimentos presenciais, com tempos de espera até 20 minutos	Sem padrão	ORD, CUR_C	100%
Percentagem de atendimentos telefónicos comerciais, com tempos de espera até 60 segundos	Sem padrão	ORD, CUR_C	100%
Percentagem de atendimentos telefónicos para comunicação de avarias, com tempos de espera até 60 segundos	85%	ORD, CUR_C	100%
Percentagem de leituras registadas de forma automática, no atendimento telefónico para comunicação de leituras	Sem padrão	ORD, CUR_C	80%
Percentagem de pedidos de informação apresentados por escrito com resposta até 15 dias úteis	90%	ORD, CUR_C	100%
Tempo médio de resposta a pedidos de informação apresentados por escrito	Sem padrão	ORT	NA
Frequência da leitura de equipamentos de medição	92%	ORD	99,19%
Tempo médio com data preferencial de mudança de comercializador	Sem padrão	CUR_C	Sem resultados
Tempo médio sem data preferencial de mudança de comercializador	Sem padrão	CUR_C	0,9 dias
Tempo médio de resposta a reclamações	Sem padrão	ORT	NA

NA – Não aplicável;



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2015

Quadro 2.14.2 – Cumprimento dos padrões dos indicadores individuais

Indicador	Meta	Resultado CEL
Cumprimento do intervalo de tempo para visita combinada	Num determinado dia: - Intervalo de tempo máximo 2h30m - Cancelamento possível até às 17h00 do dia útil anterior	100%
Tempo de início de assistência técnica	Clientes prioritários - até 3 horas Restantes clientes - até 4 horas	100%
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	BT - até 12 horas Restantes clientes - até 8 horas Urgente - até 4 horas (serviço pago)	100%
Tempo de resposta a reclamações	ORD e CUR - até 15 dias úteis após a data de receção C - prazo estabelecido contratualmente com cada cliente	100%

Em caso de incumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço, o cliente tem direito a uma compensação, quando aplicável, nas seguintes matérias abaixo discriminadas.

Apresentamos de seguida os resultados relativos ao ano 2015:

Quadro 2.14.3 – Compensações pagas ao Cliente por incumprimento dos padrões individuais

Compensações dos clientes (artigo 52.º do RQS)	Compensações pagas pela CEL
Interrupções (artigo 25.º do RQS)	0
Resposta a reclamações (artigo 41.º do RQS)	0
Visitas combinadas (artigo 47.º do RQS)	0
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações do cliente (artigo 48.º do RQS)	0
Leituras do equipamento de medição (artigo 49.º do RQS)	0
Restabelecimento por fato imputável ao cliente (artigo 50.º do RQS)	0



Quadro 2.14.4 – Compensações pagas ao ORD em resultado de incumprimentos dos clientes

Compensações dos clientes (artigo 55º. do RQS)	Compensações pagas ao ORD
Cliente ausente da instalação no intervalo acordado para a visita combinada	2
Assistências técnicas a avarias situadas nas instalações do cliente ou na alimentação individual da instalação de utilização e a mesma não seja da responsabilidade do ORD	0



3. Qualidade de Serviço Técnico

3.1 Generalidades

Conforme o disposto no art.º 10º do RQS, os operadores de redes são os responsáveis pela qualidade de serviço técnica perante os clientes ligados às redes, independentemente do comercializador com que o cliente contratou o fornecimento, devendo manter vigilância sobre a evolução das perturbações nas respetivas redes. Assim, os indicadores da Qualidade de Serviço Técnico destinam-se a aferir o comportamento da rede de distribuição de energia elétrica, quer no que se refere à continuidade de serviço, quer à qualidade da onda de tensão. Trata-se de uma análise qualitativa e quantitativa que permite ao ORD tirar as devidas elações de forma a que seja possível uma melhoria contínua das condições de fornecimento de energia elétrica ao consumidor final e com um mínimo de interrupções possível.

O RQS prevê essencialmente dois tipos de interrupções: as Previstas e as Acidentais. Estas interrupções poderão ter várias causas que foram devidamente identificadas nos relatórios trimestrais e no resumo anual da Qualidade de Serviço onde se pode constatar a qualidade geral das redes.

A qualidade geral das redes elétricas é avaliada por dois parâmetros: SAIFI BT e SAIDI BT, os quais possuem valores padrão publicados pela ERSE na Diretiva nº 20/2013, de acordo com a respetiva Zona de Qualidade de Serviço.

Uma vez que no ano de 2014 já foi tido como referência o atual RQS para avaliação da qualidade de serviço técnico, será efetuada uma comparação entre 2014 e 2015 na análise dos vários parâmetros.

Em consonância com a política de melhoria da qualidade de serviço técnico, para além das manutenções preventivas que a CEL promove anualmente ao nível dos postos de transformação, a rede de distribuição em BT é também alvo de manutenções preventivas e melhorias contínuas.

3.2 Dados gerais da rede de distribuição de BT a 30 de dezembro de 2014

- Rede subterrânea: 17,6 km
- Rede aérea: 74,2 km
- Número total de postos de transformação: 20
- Número total de Pontos de Entrega: 2041

3.3 Continuidade de Serviço

Os indicadores da Qualidade de Serviço Técnico destinam-se a aferir o comportamento da rede de distribuição de energia elétrica, quer no que se refere quer à continuidade de serviço, quer à qualidade da onda de tensão. O objetivo final da continuidade de serviço é a análise do número de interrupções de fornecimento e quais os seus motivos, de forma a, através de ações preventivas, limitar ao máximo estas interrupções.



3.3.1 Origem e tipos de ocorrências

Para a caracterização da origem das ocorrências apenas foram consideradas aquelas com origem na rede de BT da CEL e as verificadas nos clientes de BT, pois são apenas estas ocorrências as que poderemos minimizar e de alguma forma prever. Os tipos de ocorrências estão divididos em “Acidentais” ou “Previstas”. O quadro abaixo traduz de forma mais clara as origens e ocorrências verificadas durante o ano de 2015 na área de concessão da CEL.

Este ano, uma vez que já existem dados de 2014 calculados de acordo com o RQS em vigor, optamos por efetuar uma comparação entre os dois anos.

Quadro 3.3.1.1 – Tipos e origens das ocorrências em 2015 e comparativo com 2014

Origem das ocorrências		Tipos de ocorrências					
		Acidentais		Previstas		Totais	
		Rede	Instalação do cliente	Rede	Instalação do cliente	Rede	Instalação do cliente
Ano							
2014		49	8	25	0	74	8
2015		24	17	22	0	46	17
Comparativo		-25	+9	-3	0	-28	+9

Pela análise do comparativo entre 2014 e 2015, verificamos que o número de interrupções provocadas na rede, especialmente no que se refere às interrupções acidentais reduziu em cerca de 50% em relação ao ano anterior. As interrupções previstas decresceram ligeiramente, mas estas têm relação direta com manutenções e alterações da rede que implicam cortes de energia. Este parâmetro das interrupções previstas, embora sendo importante, será, na nossa opinião, menos importante que o das acidentais, pois é este último que traduz com mais rigor a qualidade da rede de distribuição de energia de baixa tensão.

Quanto menores forem as interrupções acidentais, menores serão os problemas existentes na rede, pelo que é um parâmetro de grande importância no planeamento das alterações e intervenções a efetuar na mesma. A redução das interrupções acidentais traduz o esforço feito pela CEL no sentido de melhorar continuamente a sua rede de distribuição de BT.



3.3.2 Qualidade geral das redes elétricas

A qualidade geral das redes elétricas é verificada através do cálculo de dois parâmetros, SAIFI e SAIDI, os quais são apresentados no quadro abaixo, discriminados por trimestre e anual global.

Quadro 3.3.2.1 – Discriminação trimestral e anual dos SAIFI e SAIDI em 2015

ANO DE 2015	Trimestre				Anual Global
	1º	2º	3º	4º	
Número de clientes	2048	2040	2040	2017	2017
Número de interrupções acidentais	13	13	4	15	45
Número de interrupções programadas	0	2	6	14	22
Número de clientes afetados	1541	82	446	3320	5389
Duração total das interrupções acidentais (minutos)	299	550	195	716	1760
Duração total das interrupções programadas (minutos)	0	315	1155	1322	2792
SAIFI BT global	0,7524	6,4461	0,2186	1,6440	2,6553
SAIDI BT global	3,1304	0,0402	38,5387	74,9336	123,0487

Quadro 3.3.2.1 – Discriminação trimestral e anual dos SAIFI e SAIDI em 2014

ANO DE 2014	Trimestre				Anual Global
	1º	2º	3º	4º	
Número de clientes	2037	2032	2057	2044	2044
Número de interrupções acidentais	16	4	25	12	57
Número de interrupções programadas	4	0	0	21	25
Número de clientes afetados	84	18	27	2090	2219
Duração total das interrupções acidentais (minutos)	1201	584	1750	630	4165
Duração total das interrupções programadas (minutos)	305	0	0	2741	3046
SAIFI BT global	0,189	0,008	0,002	1,732	1,931
SAIDI BT global	5,732	1,586	1,033	182,302	190,653

Conforme poderá ser verificado no quadro referente a 2015, no 4º trimestre verificou-se um aumento substancial do número total de interrupções programadas. Como habitualmente, a CEL promove a manutenção anual dos seus 20 postos de transformação, o que sucedeu em 2015 no 3º e 4º trimestres. Verifica-se que o total de interrupções programadas nestes dois trimestres foi de 20. Esta manutenção é efetuada anualmente de forma a limitar eventuais problemas de fornecimento de energia elétrica que possam surgir por avarias nos postos de transformação e



seus constituintes, tratando-se por isso de manutenção preventiva essencial para o bom funcionamento dos equipamentos.

Em 2015 existiram várias interrupções acidentais das quais cerca de 47% correspondem a instalação do cliente ou originadas pela rede de média tensão, conforme se pode comprovar pelos relatórios da Qualidade de Serviço Técnico enviados trimestralmente à ERSE.

Devido principalmente à esta manutenção anual, os SAIFI e SAIDI globais referentes ao ano de 2015 apresentam os valores mencionados no quadro anterior.

O número de interrupções acidentais por causas próprias ultrapassa um pouco os valores previstos na Diretiva 20/2013 da ERSE, com um total de 23 interrupções. Tal facto ficou a dever-se a alguns problemas de envelhecimento de materiais, que pese embora o cuidado e rigor com que a CEL procede às manutenções preventivas, por vezes surgem alguns pontos da rede cuja durabilidade dos materiais é mais reduzida do que o habitual, surgindo nestes casos alguns problemas de interrupções acidentais.

Após análise do registo com o número que clientes afetados por estas interrupções acidentais, e com exceção de uma das interrupções do dia 31/10/2015 que afetou 8 clientes, todas as restantes afetaram apenas 1 cliente.

Quadro 3.3.2.1 – Comparativo anual dos SAIFI e SAIDI em 2014 e 2015

	ANO DE 2014	ANO DE 2015	Variação
	Anual Global	Anual Global	(%)
SAIFI BT global	1,931	2,655	+ 37,5%
SAIDI BT global	190,653	123,049	- 35,5%

No quadro acima poderemos comparar os anos de 2014 e 2015, verificando-se um aumento de 37,5% no indicador SAIFI BT global e uma diminuição de 35,5% no SAIDI BT global.

Verificamos que embora o número que interrupções total tenha sido superior no ano de 2015 relativamente a 2014, a duração destas interrupções foi bastante inferior, o que traduz uma redução dos tempos de intervenção das equipas de piquete da CEL, quer ao nível de avarias, quer ao nível de manutenções preventivas dos postos de transformação.



3.3.3 Cumprimento do RQS

3.3.3.1 Padrões gerais para a rede de baixa tensão

Os padrões gerais a cumprir na rede de distribuição da CEL são os referentes à Zona Geográfica C, uma vez que o número de clientes é inferior a 2500.

Tendo em atenção as interrupções não abrangidas pelo n.º 3 do artigo 20º do RQS, apenas foram consideradas neste cálculo todas as restantes interrupções na rede da CEL durante o ano de 2015.

Quadro 3.3.3.1.1 – Padrões gerais dos indicadores de 2015

Indicadores	Zona geográfica C	
	Valor máximo	Valor obtido
SAIFI (número)	7	2,657
SAIDI (horas)	8	2,052

Quadro 3.3.3.1.2 – Padrões gerais dos indicadores de 2014

Indicadores	Zona geográfica C	
	Valor máximo	Valor obtido
SAIFI (número)	7	1,931
SAIDI (horas)	8	3,178

Verificamos que os padrões da continuidade de serviço se encontram cumpridos no ano de 2015, embora tenha existido um ligeiro aumento do indicador SAIFI. Por outro lado, o indicador SAIDI diminuiu ligeiramente.

3.3.3.2 Padrões individuais para a rede de baixa tensão

No que se refere ao cumprimento dos padrões individuais previstos no artigo 25º do RQS, verifica-se o cumprimento total dos Padrões Individuais previstos, o que se verifica através da análise dos valores apresentados no quadro abaixo e os valores apresentados nos quadros anteriores.



Quadro 3.3.3.2.1 – Padrões individuais dos indicadores

Indicadores	Valor máximo
Número de interrupções por ano	20
Duração total das interrupções por ano (horas)	17

3.4 Qualidade da Onda de Tensão

No ano de 2014 não foram efetuadas ações de monitorização da Qualidade da Energia Elétrica, tendo sido iniciada essa monitorização no ano de 2015, conforme plano de monitorização enviado à ERSE.

Em 2015, foram efetuadas duas campanhas de monitorização trimestral, conforme o estipulado no RQS e mediante o plano aprovado pela DGEG, conforme comunicação da ERSE Ref. E-Tecnicos/2015/1020/JE/mm de 09 de novembro de 2015.

Os postos de transformação monitorizados foram os previstos neste plano de monitorização, a saber:

PT nº 13 – Maninho

CPE: PT 0002000076821078KT

Período de monitorização: 21/04/2015 a 17/07/2015.

PT nº 14 – Zona Industrial II

CPE: PT0002000083059208MR

Período de monitorização: 17/07/2015 a 19/10/2015

A opção da seleção destes dois postos de transformação para iniciar as campanhas de monitorização prendeu-se com o facto de serem ambos de zonas industriais de Loureiro, com algumas indústrias relativamente sensíveis à qualidade da onda de tensão.

Os resultados desta monitorização encontram-se já publicados desde o dia 22 de abril de 2016 no site da CEL (www.celoureiro.com) em separador destinado para este fim.

Em ambos os postos de transformação monitorizados os parâmetros de frequência, tremulação (“Flicker”), distorção harmónica total (THD), valor eficaz de tensão e desequilíbrio encontram-se dentro dos parâmetros previstos na EN 50160.



Quanto a cavas de tensão e sobretensões, foram obtidos os seguintes valores:

Posto de transformação nº 13 – Maninho
CIL: 0076821078

CAVAS DE TENSÃO (DIP)					
Voltagem residual: u (%)	Duração: t (ms)				
	10 ≤ t ≤ 200	200 < t ≤ 500	500 ≤ t ≤ 1000	1000 ≤ t ≤ 5000	5000 ≤ t ≤ 60000
90 > u ≥ 80	3	0	1	0	0
80 > u ≥ 70	0	0	0	0	0
70 > u ≥ 40	4	0	0	0	0
40 > u ≥ 5	0	0	0	0	0
5 > u	0	0	0	0	0

SOBRETENSÕES (SWELL)			
Voltagem de pico: u (%)	Duração: t (ms)		
	10 ≤ t ≤ 500	500 < t ≤ 5000	5000 < t ≤ 1000
u ≥ 120	0	0	0
120 > u > 110	0	0	0

Posto de transformação nº 14 – Zona Industrial II
CIL: 0083059208

CAVAS DE TENSÃO (DIP)					
Voltagem residual: u (%)	Duração: t (ms)				
	10 ≤ t ≤ 200	200 < t ≤ 500	500 ≤ t ≤ 1000	1000 ≤ t ≤ 5000	5000 ≤ t ≤ 60000
90 > u ≥ 80	11	3	1	0	0
80 > u ≥ 70	0	1	0	0	0
70 > u ≥ 40	0	4	0	0	0
40 > u ≥ 5	0	1	0	0	0
5 > u	0	0	0	0	0

SOBRETENSÕES (SWELL)			
Voltagem de pico: u (%)	Duração: t (ms)		
	10 ≤ t ≤ 500	500 < t ≤ 5000	5000 < t ≤ 1000
u ≥ 120	0	0	0
120 > u > 110	0	0	0

A análise dos valores acima não revela grandes problemas, sendo bastante aceitável para os postos de transformação em questão. Pela análise dos horários dos eventos fornecida pelo



equipamento de monitorização, verifica-se que a maioria destes eventos ocorre nas horas de arranque e paragem das instalações em causa.

3.5 Ações mais relevantes para a melhoria da Qualidade de Serviço Técnico

A qualidade da energia elétrica só é possível, na nossa opinião, se forem tomadas medidas que conduzam a melhorias na rede de distribuição em BT e postos de transformação que alimentam essas redes.

Assim, no ano de 2015, tal como é feito todos os anos, procedemos à manutenção preventiva de todos os postos de transformação, o que inclui:

- Medição de valores de terra;
- Verificação das ligações;
- Medição de comparação de consumos de corrente nos elementos de bateria;
- Limpeza;
- Entre outras.

Relativamente à rede de BT, procedemos a alguns trabalhos de manutenção preventiva, nomeadamente a verificação das pinças de amarração em vários pontos da rede e substituição das que considerámos não apresentarem garantias de segurança e fiabilidade.

Encontrava-se previsto para o ano de 2015 a remodelação completa do posto de transformação do Faial, mas tal não foi possível devido a alguns atrasos na elaboração do projeto (que é elaborado por empresa externa à CEL) e na orçamentação do mesmo, nomeadamente no que se refere à orçamentação dos trabalhos de serralharia. A remodelação deste posto de transformação transitou para o ano de 2016.



3.6 Considerações finais

A CEL, dentro da abordagem pró-ativa que é seu apanágio, vai sempre tentando melhorar, de ano para ano, o nível da qualidade de serviço técnica aos seus clientes. É neste sentido que nos preocupamos em atuar nas redes de baixa tensão da área de concessão da CEL de uma forma preventiva, não esperando que existam problemas para os resolver, antes, antecipando eventuais problemas que possam surgir.

Também ao nível dos postos de transformação que abastecem as redes de baixa tensão da nossa área de concessão, procuramos efetuar a manutenção anual, pois achamos que só desta forma conseguimos melhorar e manter um bom nível na qualidade de serviço técnica, procurando garantir uma boa continuidade de serviço e uma correta onda de tensão. No que respeita à manutenção preventiva realizada nos Postos de Transformação é efetuado o registo da mesma no CEL Mod. 45 - Check-List de Verificação de Postos de Transformação Cabinas e no CEL Mod. 49 - Check-List de Verificação de Postos de Transformação Aéreos.

Como sabemos, existem várias condicionantes, nomeadamente de origem atmosférica, colisão de veículos, etc., que impedem que a qualidade de serviço técnica seja perfeita, mas as manutenções preventivas e, em alguns casos, corretivas, que a CEL leva a efeito periodicamente, permitem-nos estar bastante satisfeitos com a qualidade de serviço técnica que temos garantido e melhorado ao longo dos anos.

Os nossos objectivos para o ano de 2016 assentam em três pilares fundamentais:

1. Monitorização da Qualidade da Energia Elétrica, tal como previsto no Plano de Monitorização de Verificação da Qualidade da Energia Elétrica:
 - Monitorização de dois postos de transformação através de duas campanhas de monitorização pelo período de 3 meses, através de equipamento Fluke, modelo 435, da Classe A, conforme classificação da IEC 1000-4-30 de 2003.
2. Melhoria contínua da rede de distribuição de baixa tensão na área de concessão da CEL;
3. Manutenção preventiva e também corretiva, quando necessário, de todos os elementos e equipamentos que constituem a área de rede de intervenção da CEL.

Estas ações assentam num único e claro objetivo que é o de melhoramento em contínuo das condições de receção e consumo de energia elétrica dos nossos clientes.



4. Resultados da Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço

Por forma a verificar o grau de cumprimento do Regulamento N.º. 455/2013 de 29 de novembro de 2013 - Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, a Cooperativa Elétrica de Loureiro incluiu no seu Programa Anual de Auditorias Internas uma Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço. A auditoria interna decorreu no passado dia 26/04/2016, na sede da CEL. Foram analisados os dados relativos ao ano de 2015.

Da análise efetuada pela equipa auditora foram identificadas seis Observações (Obs), que passamos a transcrever do Relatório de Auditoria:

(Obs_01) - Tendo em consideração os parâmetros de monitorização identificados no Plano de Monitorização da Qualidade da Energia Eléctrica definido para o biénio 2015/2016, a EA recomenda que os resultados da monitorização sejam mais claros no que respeita aos parâmetros Cavas de Tensão e Sobretensão;

(Obs_02) - A EA recomenda que sejam formalizadas no sistema de gestão da qualidade as acções decorrentes do tratamento interno dado aos resultados e comentários efectuados pela Entidade Reguladora. Ex: comunicação de 09.11.2015, relativa ao Plano de Monitorização da Qualidade da Energia Eléctrica definido para o biénio 2015/2016, e relatório da Entidade Reguladora de Outubro de 2015 respeitante ao relatório da qualidade do serviço;

(Obs_03) - A organização deverá reunir esforços junto da entidade reguladora para obter os comprovativos da recepção dos email's de suporte ao envio das comunicações obrigatórias no âmbito do RQS;

(Obs_04) - A EA recomenda que a organização sistematize a colocação das datas na sua página de internet associadas à publicação de informação obrigatória no âmbito do RQS;

(Obs_05) - A organização deverá reavaliar o prazo de publicação na sua página de internet dos resultados da monitorização da qualidade da energia eléctrica nas suas redes;

(Obs_06) - A EA recomenda que a organização melhore a metodologia de comunicação aos clientes prioritários, sobre as interrupções de fornecimento do serviço que sejam objecto de pré-aviso.

Para dar resposta ao n.º. 7 alíneas a) e b) do artigo 68.º apresentamos a análise às observações constantes no relatório da auditoria, identificação das potenciais causas, actividades a desenvolver para solucionar as situações, datas previstas para implementação e impacte no cumprimento das obrigações:

(Obs_01) Apesar dos parâmetros Cavas de Tensão e Sobretensão estarem mencionados no Plano de Monitorização e Verificação da Qualidade de Energia Eléctrica para o biénio 2015/2016 e serem monitorizados na prática, por lapso o registo da monitorização publicado na página de internet da CEL é omissivo relativamente a estes parâmetros. Foram definidas acções a realizar pelo responsável técnico no sentido de clarificar estes parâmetros e respectiva publicação na página de internet da CEL.

Foi aberta a Ficha de Acção Preventiva n.º. 1/2016. Prevemos a conclusão das acções até final de maio 2016.



(Obs_02) Não se encontrava claro no Sistema de Gestão da Qualidade a metodologia de definição de acções preventivas na sequência de resultados de avaliação efectuados pela Entidade Reguladora. Foram definidas acções preventivas que se prendem com a clarificação da metodologia ao nível do desencadeamento e formalização das Fichas de Ação Preventivas para os reportes efectuados pela Entidade Reguladora.

Foi aberta a Ficha de Ação Preventiva nº. 2/2016. Prevemos que uma das acções se realize até ao final do mês de maio 2016 e outra até final do ano 2016.

(Obs_03) Internamente nem sempre rececionamos o comprativo de receção do envio dos dados trimestrais, com atribuição da respectiva referência. Neste sentido foi definida uma ação que se prende com o reforço no contacto com a Entidade Reguladora por forma a obtermos os comprovativos de receção do envio dos dados trimestrais.

Foi aberta a Ficha de Ação Preventiva nº. 3/2016. Prevemos a sua implementação até final do mês de maio 2016.

(Obs_04) Falta de sistematização na colocação das datas associadas à publicação de informação obrigatória no âmbito do RQS e respectiva verificação. Foram definidas ações relacionadas com a actualização dos conteúdos e informação na página de internet e a sistematização da colocação das respectivas datas de publicação.

Foi aberta a Ficha de Ação Preventiva nº. 4/2016. Prevemos que uma das acções se realize até ao final do mês de maio 2016 e outra até final do ano 2016.

(Obs_05) Tendo em conta que foi o primeiro ano em que foi feita a publicação na página de internet dos resultados da monitorização da qualidade de energia eléctrica nas redes da CEL, a metodologia ainda não se encontrava automatizada. O Plano Geral da Qualidade do SGQ de 2016 irá ser alterado de modo a prever uma metodologia de controlo e acompanhamento das monitorizações da qualidade de energia eléctrica na rede da CEL e respectivos resultados.

Foi aberta a Ficha de Ação Preventiva nº. 5/2016. Prevemos que a ação se realize até ao final do mês de maio.

(Obs_06) Embora o cliente prioritário seja informado individualmente, por lapso não foi solicitado comprovativo de entrega da comunicação. Neste âmbito irá ser desenvolvida uma ação que se prende com o reforço da metodologia de comunicação aos clientes das interrupções que sejam objecto de pré-aviso.

Foi aberta a Ficha de Ação Preventiva nº. 6/2016. Prevemos que a ação se realize aquando da próxima interrupção com pré-aviso a ocorrer no Posto de Transformação afecto ao cliente prioritário.

O Relatório da Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço, a análise das observações e atividades a desenvolver e síntese do relatório foram enviados para a Entidade Reguladora em 09.05.2016. A síntese do relatório foi ainda publicada na página de internet da CEL, tal como previsto no nº. 8 do artigo 68.º, nesta mesma data.



5. Conclusões

A título conclusivo gostaríamos de salientar que consideramos ter atingido a maioria dos objetivos, apesar de estarmos conscientes de que foram detectadas algumas observações na auditoria interna. No entanto, sendo a postura da CEL a de uma melhoria contínua, consideramos que estas ações ajudam internamente a sustentar este princípio.

Tendo ainda em consideração as alterações constantes do setor energético e o esforço realizado pela CEL para acompanhar as mesmas, esperamos ter ido de encontro ao expectável pela Entidade Reguladora, agradecendo também toda a colaboração na disponibilização de informação dada por esta entidade, quer nos contactos realizados por email, telefone ou nas diversas sessões de esclarecimento em que participámos.