

**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, 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, 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.

Para qualquer esclarecimento adicional poderá contactar os serviços administrativos da CEL através dos contactos telefónicos disponíveis ou através do email celoureiro@celoureiro.com.