

## **Gestão dos Processos de Interrupção e Restabelecimento do Fornecimento a Clientes Finais**

Os processos de interrupção e restabelecimento do fornecimento de energia elétrica a clientes finais têm por base o contrato de uso de redes com os comercializadores e são suportados pelos fluxogramas de:

### **A) Interrupção do Fornecimento de Energia Elétrica**

### **B) Anulação do Pedido de Interrupção do Fornecimento de Energia Elétrica**

### **C) Restabelecimento do Fornecimento de Energia Elétrica**

### **D) Anulação do Pedido de Restabelecimento do Fornecimento de Energia Elétrica**

Na interrupção e no restabelecimento do fornecimento de electricidade devem ser cumpridas as normas legais e regulamentares aplicáveis e constantes do Regulamento de Relações Comerciais, do Regulamento de Qualidade de Serviço e respeitadas as normas em vigor para intervenções na rede elétrica.

## **A) Interrupção do Fornecimento de Energia Elétrica**

### **A. 1) Pedido**

O pedido de interrupção é realizado pelo comercializador com identificação do Ponto de Entrega.

### **A. 2) Objecção**

O pedido pode ser alvo de objecção pelo Operador de Rede, sendo encerrado em caso de objecção. Os motivos de objecção são:

- Primeiro pedido de interrupção para cliente com necessidades especiais, estado ou prioritário
- Pedido com identificador inválido
- Ponto de Entrega com fornecimento de energia já interrompido
- Primeiro pedido com meios especiais

### **A. 3) Informação de indisponibilidade**

O Operador da Rede de Distribuição pode informar justificadamente da indisponibilidade de planeamento dentro do prazo definido para a realização do serviço.

### **A.4) Aceitação**

Caso proceda à aceitação, esta é enviada no momento da criação da Ordem de Serviço para o serviço de interrupção.

## **A.5) Recusa**

Em caso de recusa o pedido pode ser anulado pelos seguintes motivos:

- Primeiro pedido de cliente com necessidades especiais, de uma instalação do estado ou de cliente prioritário não identificado na base de dados
- Acesso impossível
- Necessidade de utilização de meios especiais
- Alteração de configuração da rede
- Necessidade de autorização de entidades
- Acesso à Instalação negada por parte do cliente

## **A.6) Activação**

A activação consiste na realização da interrupção do fornecimento. A leitura é enviada, quando possível a sua recolha, ao comercializador que solicitou a interrupção.

## **B) Anulação do Pedido de Interrupção do Fornecimento de Energia Elétrica**

### **B. 1) Anulação**

A anulação pode ser solicitada pelo comercializador que verificou um erro no decorrer do processo e pretende anular o pedido de interrupção. No entanto, esta anulação só pode ter lugar se for anterior à intervenção no local de consumo com emissão de ordem e serviço pelo Operador de Rede de Distribuição.

### **B. 2) Casos particulares**

São casos particulares os abaixo descritos:

- O pedido de interrupção do fornecimento de para clientes com necessidades especiais, estado ou prioritários é sempre objectado no primeiro pedido e obriga a uma confirmação por parte do comercializador;
- Pode ser recusado caso se verifique no local de consumo que a interrupção será efectuada para instalações do estado, clientes com necessidades especiais ou prioritários ou seja necessário o recurso a meios especiais que não tenha sido solicitada no pedido efectuado pelo comercializador;
- Em ambas as situações deve o comercializador submeter um novo pedido, referindo em campo apropriado da necessidade de utilização de meios especiais ou confirmação do seu conhecimento sobre característica do cliente final e preenchimento do campo correspondente com o número do primeiro +pedido objectado ou recusado.
- O pedido de interrupção com recurso a meios especiais só pode ser solicitado após uma recusa, referindo no campo apropriado a utilização de meios especiais e o campo correspondente com o número do primeiro pedido recusado.

## **C) Restabelecimento do Fornecimento de Energia Elétrica**

### **C.1) Pedido**

O pedido de restabelecimento é realizado pelo comercializador com identificação do Ponto de Entrega e do tipo de restabelecimento: Normal ou Urgente.

### **C.2 ) Objecção**

O pedido pode ser alvo de objecção pelo Operador de Rede, por motivo de:

- Ponto de Entrega com fornecimento de energia elétrica activo;

### **C.3) Aceitação**

Caso proceda à aceitação, esta é enviada no momento da criação da Ordem de Serviço para o serviço de restabelecimento.

### **C.4) Recusa**

Em caso de recusa o pedido pode ser anulado pelos seguintes motivos:

- Acesso impossível
- Cliente ausente
- Fornecimento não interrompido

### **C. 5) Activação**

A activação consiste na realização do restabelecimento do fornecimento. A leitura recolhida é enviada ao comercializador que solicitou o restabelecimento.

Caso seja um restabelecimento urgente e não for realizado no período definido, no contrato geral de uso de redes será facturado ao comercializador o serviço de restabelecimento normal.

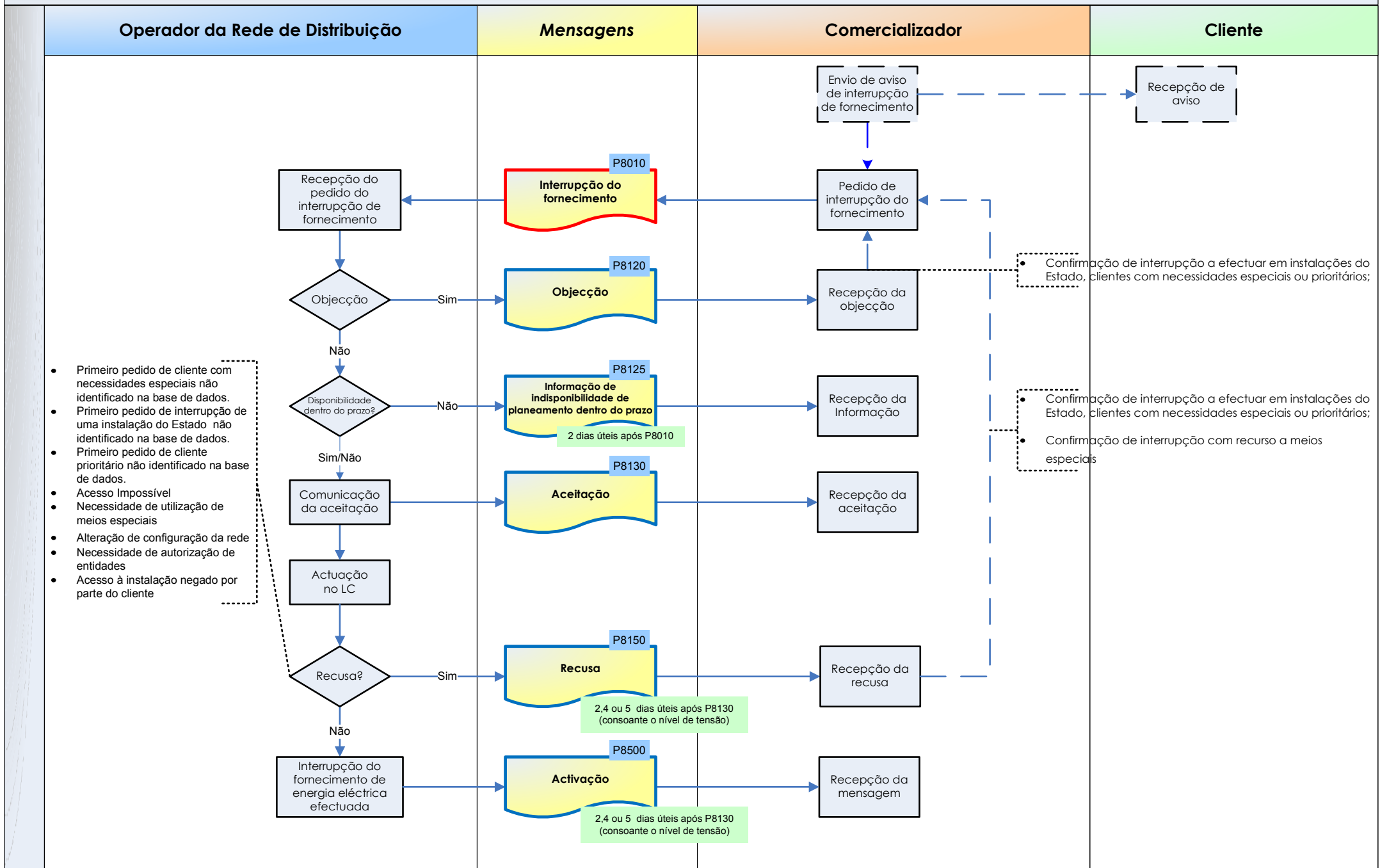
Sempre que se verifique um incumprimento na realização de um restabelecimento, são efectuadas compensações por parte do Operador de Rede de Distribuição e de acordo com o Relatório de Qualidade de Serviço.

## **D) Anulação do Pedido de Restabelecimento do Fornecimento de Energia Elétrica**

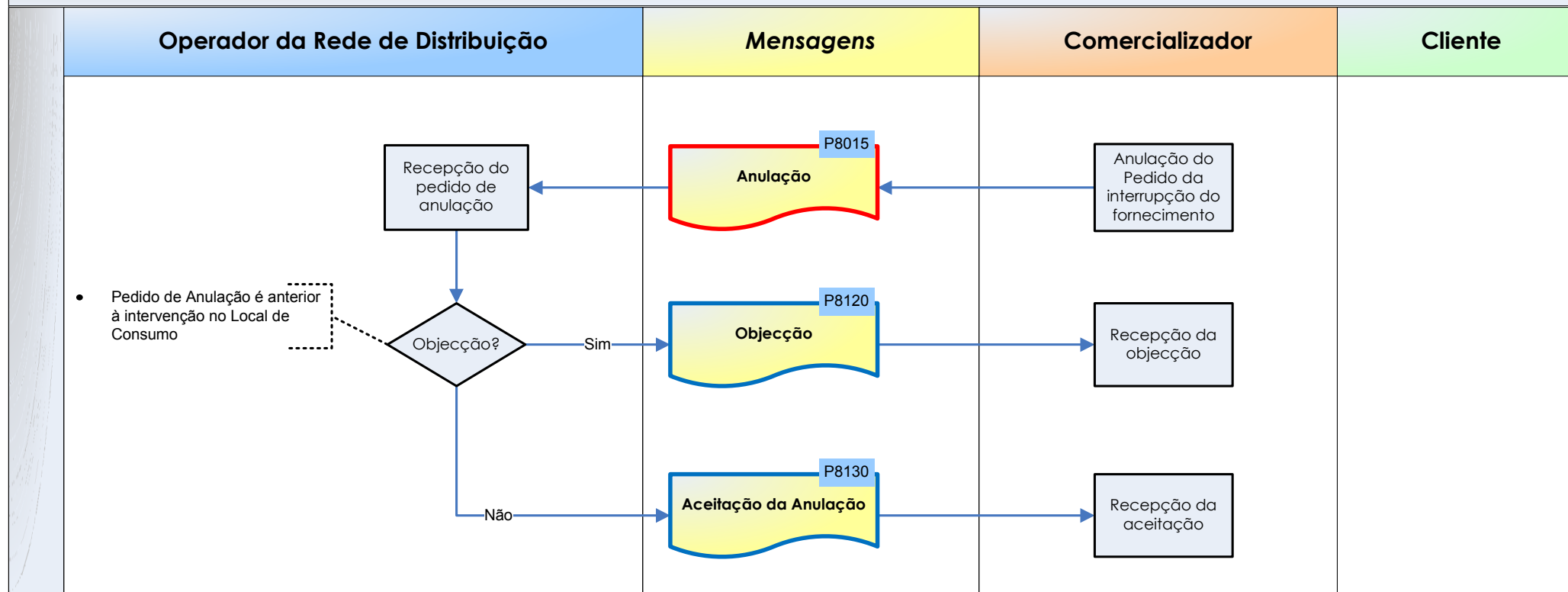
### **D.1) Anulação**

A anulação pode ser solicitada pelo comercializador que verificou um erro no decorrer do processo e pretende anular o pedido de restabelecimento. No entanto, esta anulação concretiza-se apenas no caso do pedido ser anterior à intervenção de restabelecimento no local de consumo.

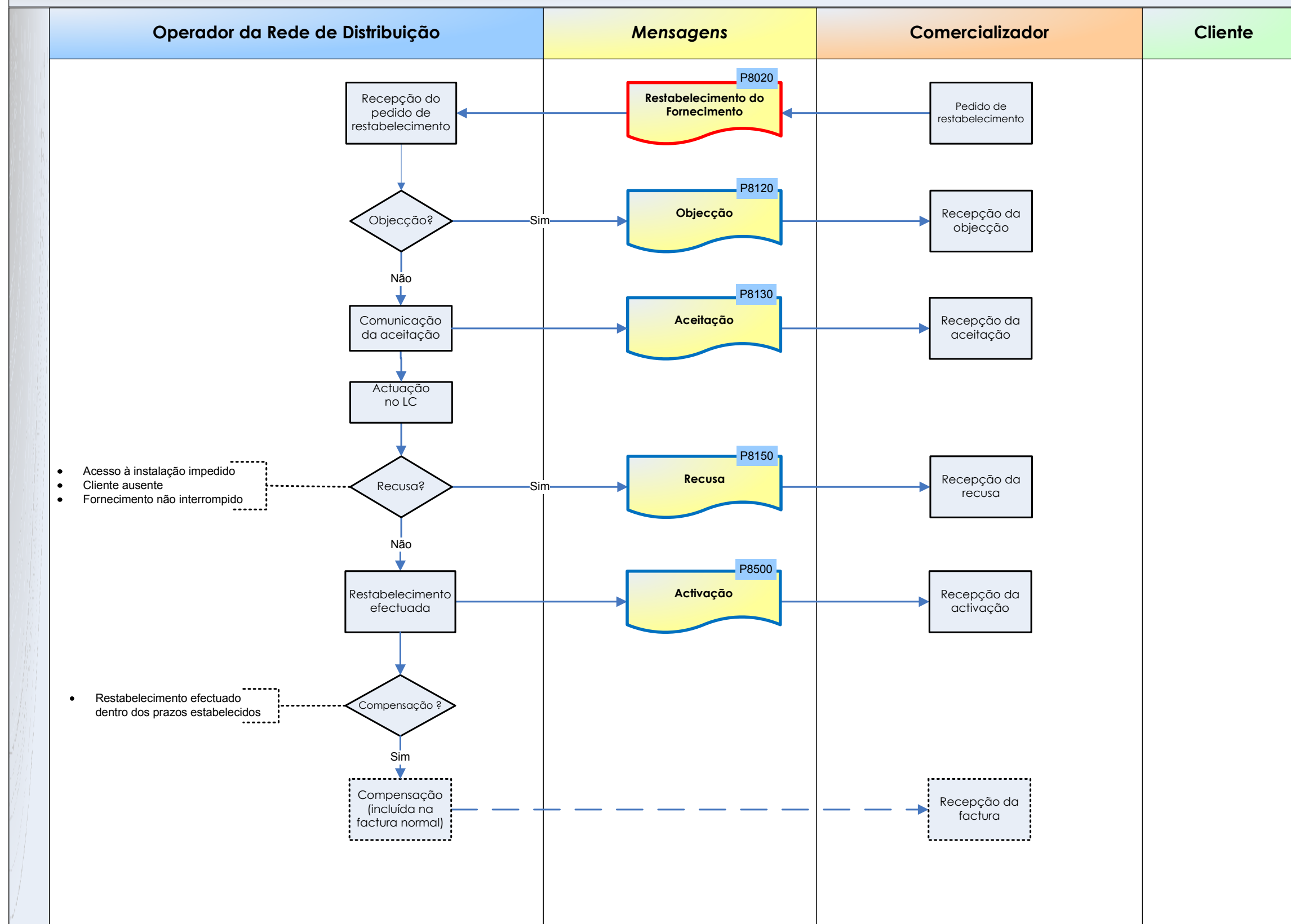
# H021 - Interrupção do Fornecimento de Energia Eléctrica



# H051 - Anulação do Pedido de Interrupção do Fornecimento de Energia Eléctrica



# H023 - Restabelecimento do Fornecimento de Energia Eléctrica



# H053 - Anulação do Pedido de Restabelecimento

