



## Questionários à Satisfação dos Clientes / Cooperantes

### Questões mais Frequentes

Na sequência da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Cooperativa Eléctrica de Loureiro, CRL e no seguimento dos Questionários enviados aos nossos clientes / cooperantes em junho do presente ano, somos a apresentar os nossos esclarecimentos / comentários às questões mais frequentes e relevantes:

- Melhoria da rede de Iluminação Pública no Largo de Alumieira - A CEL tem atualmente em estudo um projeto para requalificação da Iluminação Pública não só nesta área como em outras da freguesia, com o objetivo de reduzir o consumo energético, melhorar a eficiência energética e a sustentabilidade da IP. Desse estudo constam a iluminação LED e os balastros eletrónicos simples e com telegestão.

- Período de faturação - As leituras são efetuadas mensalmente pela nossa equipa de leitores / cobradores. O período de faturação pode não ser coincidente pelo facto de surgirem situações que afetem a rota prevista no plano de trabalhos semanal.

Poderá enviar a comunicação da leitura do seu contador para o nosso endereço de email, através dos contactos telefónicos disponíveis ou junto dos serviços administrativos da CEL. Essa leitura será considerada para o cálculo da próxima fatura.

Sobre este assunto informamos que a CEL tem em análise para desenvolvimento um projeto de telecontagem para toda a rede de Loureiro que será implementado por fases e que permitirá gerir a recolha de leituras e consequentemente diminuir as oscilações dos períodos de faturação.

- Interrupções do Fomecimento Eléctrico por Razões de Serviço - O Artigo 64.º do Regulamento de Relações Comercias do Setor Eléctrico regulamenta as razões, a periodicidade, os procedimentos e as situações de exceção das interrupções.

Estas interrupções resultam da necessidade de proceder a trabalhos de ligação, reparação e conservação da rede, no mínimo de duas vezes por ano em cada Posto de Transformação, uma durante os meses de verão e, outra, durante os meses de inverno.

Estão previstas e regulamentadas pelo D.L. nº. 517/80 de 31 de outubro, art.º 20 (Inspeção de instalações eléctricas), com as alterações introduzidas pelo D.L. 101/2007 de 2 de abril, e pelo D.L. nº. 42895/60 de 31 de março,

Regulamento de Segurança de Subestações e Postos de Transformação e de Seccionamento, artigos 60º e 103º, com as alterações introduzidas pelos Decretos Regulamentares 14/77 de 18 de fevereiro e 56/85 de 6 de setembro.

Relativamente a este assunto, esclarecemos que sempre que são realizados cortes para manutenção são distribuídos e afixados avisos aos nossos clientes / cooperantes com informação do dia e período dos referidos cortes.

Outras interrupções de fornecimento de energia registadas na rede elétrica de Loureiro tiveram origem na rede de média tensão, não sendo estas da responsabilidade da CEL.

Para ambas as situações é sempre publicada informação na página internet da CEL.

- Preço da Energia - As tarifas reguladas de venda a clientes finais acabaram no final de 2012 para a totalidade dos consumidores portugueses de eletricidade, que iniciaram a procura de um comercializador de mercado, tendo um período transitório de três anos para o fazer, até final de 2015. Para fazer face a essa diretiva a CEL possui atualmente duas tabelas de preços, as tarifas de venda a clientes finais publicadas pela ERSE para Portugal continental que passam a ter um carácter transitório, sendo suscetíveis de revisão trimestral e a tabela de mercado livre, para a qual tentamos obter o melhor preço de compra para disponibilizar o melhor preço de venda aos nossos clientes / consumidores.

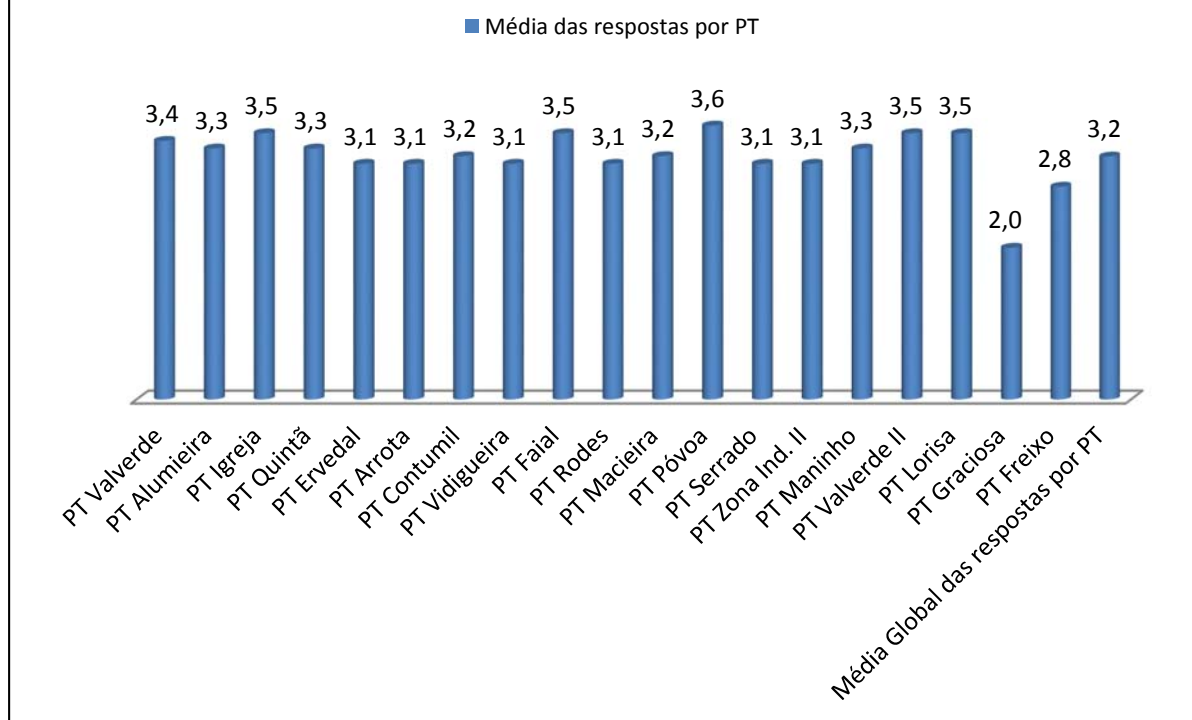
Aproveitamos para esclarecer que os preços de eletricidade pagos pelos consumidores têm as seguintes componentes:

Energia, Redes e Custos de Interesse Económico Geral (CIEG). A componente de Energia resulta dos preços formados no mercado de eletricidade. As Redes são sujeitas à regulação da ERSE e os CIEG são determinados no âmbito da legislação em vigor.

Salientamos que em 2013 os questionários foram distribuídos por todos os PT's, de forma aleatória, em igual número e disponibilizados no site da CEL para resposta dos interessados. Damos a conhecer que dos questionários rececionados 65,17% foram entregues em mão e 34,83% foram rececionados por email.

Do tratamento aos inquéritos de satisfação dos clientes obteve-se uma média global de satisfação de 3,2. A análise efetuada teve em consideração as variáveis de 1 a 4, num total de 12 perguntas.

## Média Global dos PT's



Aproveitamos para agradecer a todos os clientes / cooperantes que responderam ao nosso inquérito. Todos os comentários e sugestões representam uma forma de motivação, encorajamento e reconhecimento de progressos e esforços desenvolvidos e só dessa forma podemos melhorar o n/ desempenho e o nível de qualidade numa ótica de melhoria contínua.

Elaborado por DQ

09-09-2013