



Cooperativa Eléctrica de Loureiro, C.R.L.

Relatório de Qualidade de Serviço 2013

Rua Dr. Sá Carneiro, nº830 – 3720-062 Loureiro OAZ | N.I.F. 501 109 439
Web: www.celoureiro.com | Email: celoureiro@celoureiro.com | | Tel.: 256 692 318 / 256 698 140 | Fax: 256 691 417 |
Capital Social Variável – Mat. Cons. Reg. Comercial de Oliveira de Azeméis sob o nº12/970407 – Cooperativa nº 8 Fls. 43 v. do livro C-1



0 - Índice	2
1 - Introdução	3
2 - Qualidade de Serviço Comercial	5
2.1 - Ligações à Rede	5
2.2 - Ativação de fornecimento	6
2.3 - Atendimento presencial	8
2.4 - Atendimento telefónico	9
2.5 - Pedidos de Informação	10
2.6 - Reclamações	12
2.7 - Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica	14
2.8 - Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica por fato imputável ao cliente	15
2.9 - Visita combinada	16
2.10 - Avarias na alimentação individual dos clientes	17
2.11 - Leituras dos Equipamentos de medição	18
2.12 - Clientes com necessidades Especiais e Clientes Prioritários	19
2.13 - Situações que excluem o pagamento das compensações de natureza comercial	20
2.14 - Mudança de Comercializador	21
2.15 – Síntese dos Indicadores de Qualidade de Serviço Comercial e considerações gerais	22
3 - Qualidade de Serviço Técnico	24
3.1 - Continuidade de Serviço.....	24
3.1.1 - Origem e tipos de ocorrências.....	24
3.1.2 - Indicadores da continuidade de serviço	25
3.1.3 - Cumprimento do RQS - Padrões para a rede de baixa tensão	26
3.1.4 - Padrões individuais	26
3.2 - Qualidade da onda de tensão	27
3.3 - Considerações finais	27



1. Introdução

O Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) na Cooperativa Elétrica de Loureiro (CEL) definiu em 2013 um conjunto de objetivos estratégicos tendo em consideração o cumprimento do disposto no Despacho nº. 5255/2006, do Relatório de Qualidade de Serviço à data em vigor e o acompanhamento às sessões de esclarecimento realizadas na Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) relativas à entrada em vigor do novo Regulamento de Qualidade de Serviço do Sector Elétrico, ao Manual de Procedimentos e às obrigações de reporte de informação para o ano 2014. O novo Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) do Setor Elétrico foi publicado pelo Regulamento nº. 455/2013, D.R. 2ª. Série, Nº. 232 de 29 de Novembro de 2013, entrando em vigor no dia 01 de janeiro de 2014 (artigo 91º).

No entanto, o presente relatório de qualidade de serviço da CEL apresenta os dados dos indicadores associados à qualidade do serviço relativos ao ano 2013 e vem dar cumprimento ao disposto no artigo 41º. do Regulamento de Qualidade de Serviço (Despacho nº. 5255/2006, D.R. II Série de 8 de Março de 2006).

O relatório seguidamente apresentado encontra-se organizado por capítulos, destacando-se o capítulo dedicado à qualidade de serviço comercial e outro à qualidade do serviço técnico.

Aproveitamos a elaboração deste relatório para uma vez mais 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. 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 2013 a 1ª. Auditoria de Acompanhamento por Organismo Acreditado para o efeito.

Um dos grandes investimentos da CEL em 2013 foi o redesenho integral do software de gestão para permitir uma integração que aumente a fiabilidade dos dados reportados. O novo software *Gesenergy* irá permitir a integração numa única plataforma de vários processos como faturação, leituras, cobranças, gestão de fornecedores, avarias, atendimentos presenciais, avisos para desvios de leituras, entre outros e prevê ainda a integração dos diversos indicadores associados ao cumprimento do RQS. Encontra-se também em desenvolvimento a integração do *Gesenergy* com os processos associados à Mudança de Comercializador na Plataforma de Mudança de Comercializador. Outro objetivo da CEL para o presente ano prende-se com a implementação do sistema de faturação eletrónica.

No 1º. trimestre do ano 2014 encontram-se em implementação outros investimentos como o sistema de atendimento presencial e o sistema de atendimento telefónico comercial, com vista à comunicação de leituras e de avarias integrados no programa *Gesenergy*.

Consideramos que no ano de 2013 foi melhorada a informação transmitida aos nossos clientes com atualização da informação constante no site da CEL, com a distribuição de notas informativas sobre clientes com necessidades especiais e clientes prioritários e ainda folhetos disponibilizados para consulta, nomeadamente sobre composição dos preços de eletricidade e ligações à rede elétrica da CEL.



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2013

Para efeitos de verificação da qualidade de energia elétrica encontram-se em análise proposta para aquisição de contadores de energia elétrica que, além de permitirem aferir convenientemente os valores da energia elétrica adquirida pela CEL comparativamente aos valores apresentados pelo comercializador de MT, possibilitarão o quase total cumprimento do previsto no nº 1 do Artigo 26º do RQS, com exceção da alínea e) - Tremulação ("flicker"). Assim, prevê-se que até ao final do ano de 2014 estejam implementados em todos os postos de transformação da CEL estes contadores de energia com monitorização permanente de todos os parâmetros referidos. A tremulação ("flicker") será monitorizada de acordo com o previsto no Procedimento nº 8 do MPQS em campanhas mínimas de 3 meses.

Seguidamente, apresentamos o desempenho da CEL no ano de 2013.



2. Qualidade de Serviço Comercial

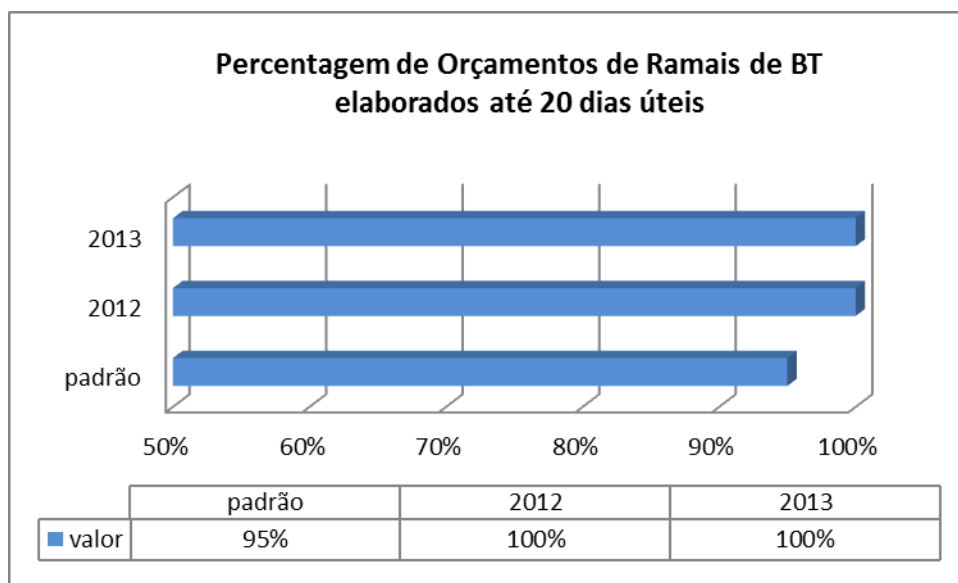
Os tempos médios calculados nos indicadores que se apresentam foram apurados com base nos valores declarados nos mapas trimestrais, sem arredondamentos. No entanto, os resultados apresentados neste relatório estão arredondados ao valor inteiro mais próximo.

2.1 Ligações à Rede

Para o cálculo deste indicador foram considerados, segundo o Regulamento do Sector Elétrico, a elaboração de orçamentos (Figura 2.1.1) e a execução de ramais de Baixa Tensão (BT), (Figura 2.1.2).

Para a obtenção dos dados associados a cada 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 – Percentagem de Orçamentos de Ramais de BT elaborados até 20 dias úteis

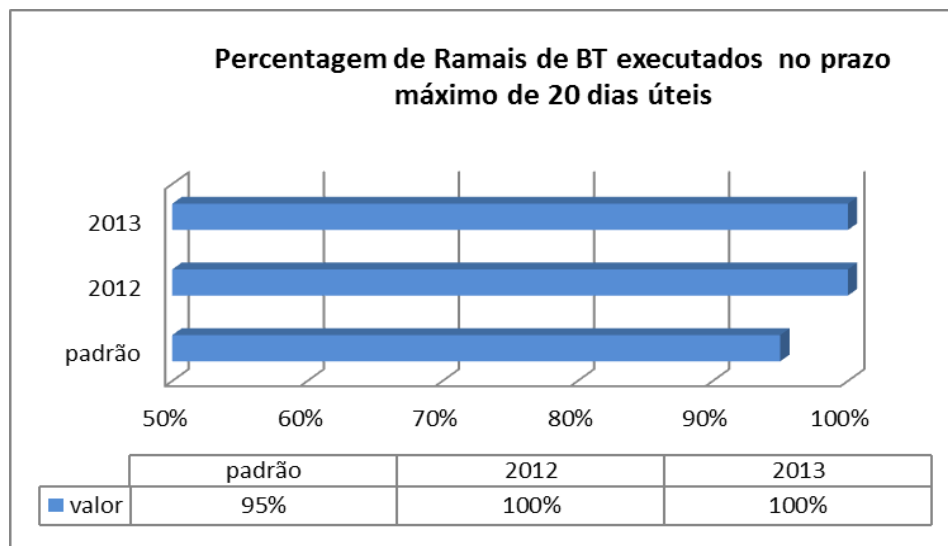


Para este indicador foram contabilizados todos os orçamentos de ramais de BT elaborados, com exceção dos casos em que existindo rede seja necessário proceder ao seu reforço, considerando o disposto no anexo VI - ponto 2.2.1 do RQS à data em vigor.

O padrão estabelecido para este indicador era de 95%, tendo a CEL obtido em 2013, um resultado de 100%. O tempo médio de elaboração de orçamentos de ramais de BT relativo ao ano de 2013 foi de 3 dias, mantendo-se o mesmo valor atingido no ano 2012.



Figura 2.1.2 – Percentagem de Ramais de BT executados no prazo máximo de 20 dias úteis



O padrão estabelecido para este indicador é de 95%, tendo a CEL obtido no ano de 2013 um resultado de 100%. O tempo médio de execução de ramais de BT em 2013 foi de 6 dias.

Durante o ano de 2013 foram elaborados 12 orçamentos, dos quais executados 7 ramais de BT.

Internamente e ainda no âmbito do SGQ implementado na CEL foram adotados os indicadores associados às ligações à rede, em que as metas definidas para cada um deles são inferiores aos dados estabelecidos como padrão pelo RQS. Acrescentamos ainda que atingimos as metas a que nos propusemos, sendo que para o ano de 2014 e com vista à melhoria contínua fomos mais ambiciosos nos resultados que pretendemos atingir.

2.2 Ativação de fornecimento

O indicador para a ativação do fornecimento de instalações de BT realizadas pelos Operadores da Rede de Distribuição (ORD) após celebração de contrato de fornecimento de energia elétrica não considera as situações em que:

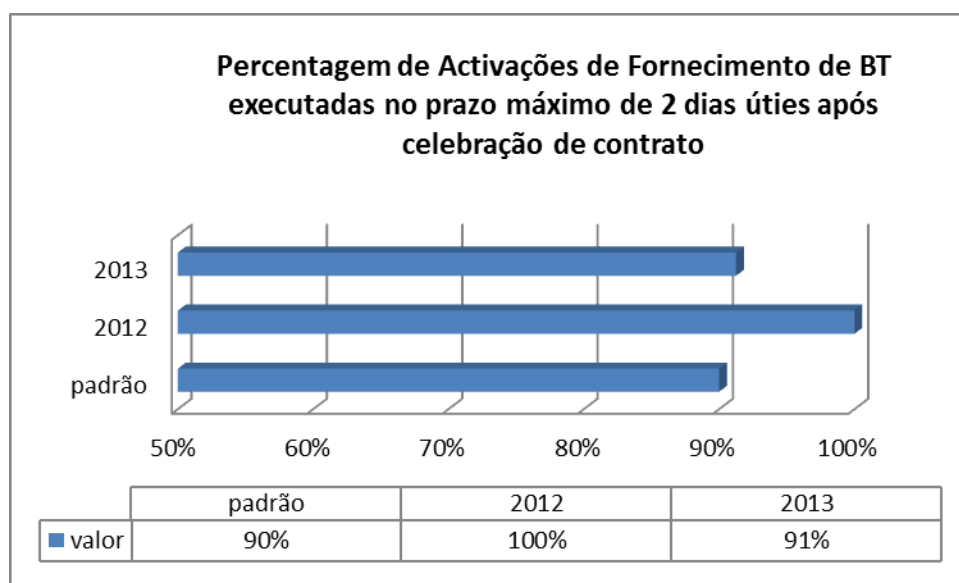
- o 1º. dia disponível para o ORD executar o serviço conduza a um prazo até 2 dias úteis e em que o cliente solicite uma data posterior;
- se verifiquem situações de simples mudança de nome de titular do contrato, sem necessidade de interrupção e por fim a ligação não executada na data acordada por facto imputável ao cliente.

Foram contabilizadas as ativações que envolveram somente a colocação ou operação de órgãos de corte ao nível da portinhola ou caixa de coluna e a ligação ou montagem do contador de energia elétrica e do disjuntor de controlo de potência e ativações em que o contador já estava montado (Anexo VI - ponto 2.2.3 do RQS).



Para obtenção dos registos associados a este indicador foi criado em 2013 uma folha de cálculo, onde são registadas todas as activações, a data do pedido, 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 da data padrão é registado o motivo.

Figura 2.2 - Percentagem de Activações de Fornecimento de BT executadas no prazo máximo de 2 úteis após celebração do contrato



O padrão para este indicador era de 90%. A CEL apresenta em 2013 um resultado de 91%. No total foram registadas 72 activações de fornecimento de instalações de BT e realizadas 65 activações de fornecimento dentro do prazo máximo de dois dias úteis.

Apesar de se ter atingido o padrão, analisando a figura 2.2 verifica-se que o resultado foi inferior ao atingido no ano anterior. Esta situação deveu-se ao facto de no mês de janeiro 2013, mais concretamente nos dias 19, 20 e 22 de janeiro, terem-se verificado condições climatéricas adversas que afetaram fortemente a rede de distribuição de energia eléctrica em todo o país e também a rede eléctrica na área de concessão da CEL. Foram desenvolvidos todos os esforços por parte da equipa técnica da CEL para dar respostas aos inúmeros pedidos de assistência e realizados uma série de trabalhos de reparação de equipamento danificado, por forma a repor as boas condições técnicas no mais curto espaço de tempo. Todo o trabalho desenvolvido nessa fase atrasou os pedidos de activações desse mês penalizando assim este indicador.



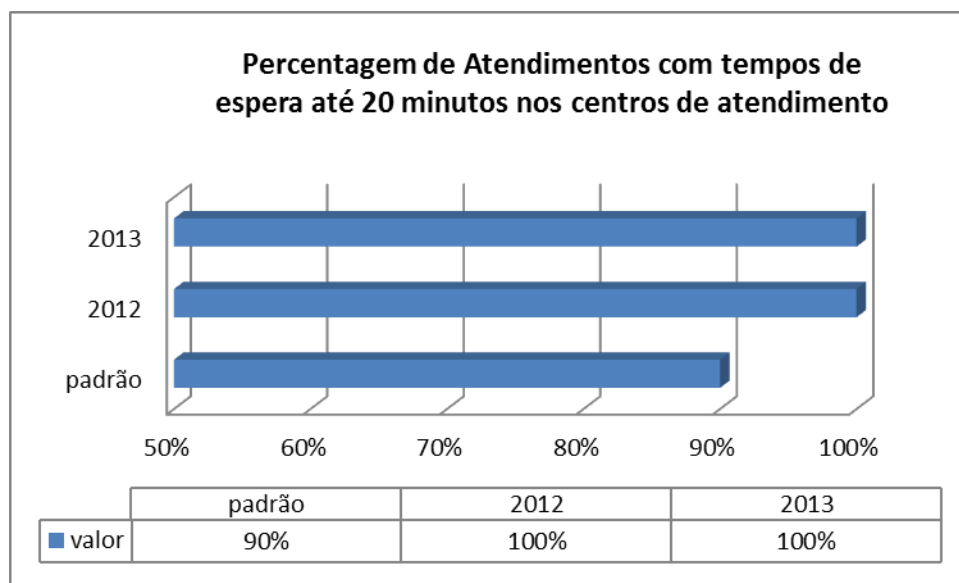
2.3. Atendimento presencial

Para efectuar a monitorização deste indicador a CEL encontra-se atualmente na fase de implementação de um sistema de atendimento presencial gerido através de um dispensador de senhas com registo automático e com integração no seu software de gestão, tal como referido anteriormente.

Desde há vários anos a CEL dispõe de um centro de atendimento presencial. No ano de 2013 foram executadas obras de remodelação na sede das suas instalações, com vista à melhoria das condições e bem-estar dos seus clientes durante o atendimento.

O padrão definido no RQS para o atendimento presencial era de 90% dos atendimentos terem tempo de espera até vinte minutos. De facto, na CEL os tempos de espera foram sempre inferiores a 20 minutos. Em 2013 foram registados 4624 atendimentos presenciais, com um tempo de espera de 3 minutos. Para a obtenção destes resultados foi utilizada uma check-list que, embora realizada manualmente, permitiu registar o número de atendimentos, o tempo de espera e o motivo do atendimento.

Figura 2.3.1 – Percentagem de Atendimentos presenciais com tempo de espera até 20 minutos





2.4. Atendimento telefónico

Segundo o previsto no ponto 3. do artº. 33 do RQS em vigor em 2013 a CEL, por ser ORD exclusivamente em BT, não necessitava de monitorizar o atendimento telefónico. No entanto, tendo em conta o disposto no novo RQS, em vigor desde 1 de janeiro de 2014, a CEL tem em curso a implementação um novo sistema de comunicações telefónicas com números gratuitos para avarias e leituras e número para atendimento comercial com custo não superior ao de uma chamada local. Esse sistema será integrado com o novo software de gestão da CEL, o que permitirá dar resposta aos novos campos dos quadros de prestação trimestral de informação a comunicar à ERSE.



2.5. Pedidos de Informação

Para o indicador Pedidos de Informação são contabilizados todos os pedidos de informação registados em documento próprio ao abrigo do SGQ da CEL 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 ao balcão dos serviços administrativos.

O padrão para este indicador era de resposta até 15 dias úteis. No ano de 2013 foram recebidos 24 pedidos de informação e todos respondidos dentro do prazo de resposta até 15 dias úteis e com uma média de resposta de 5 dias úteis.

Figura 2.5.1 - Percentagem de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis

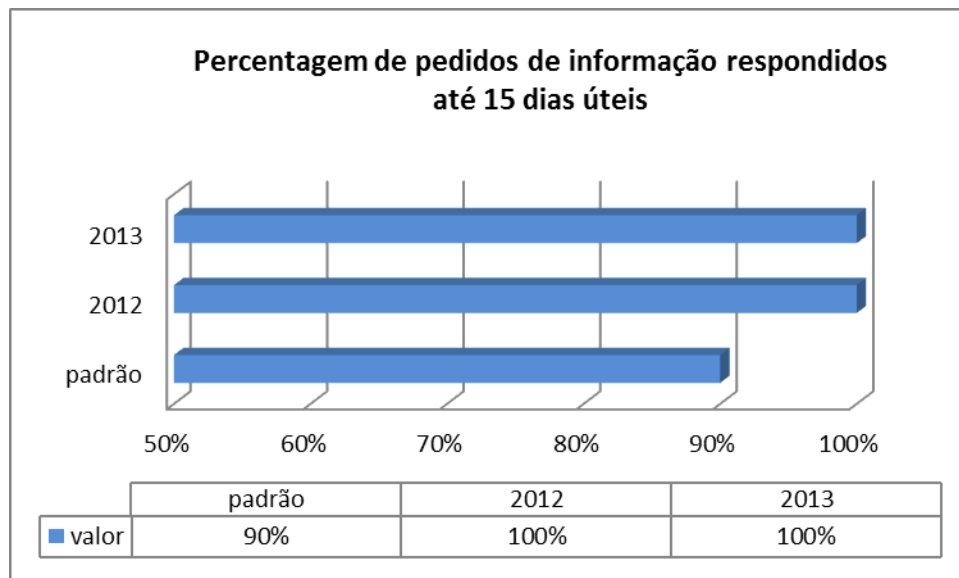
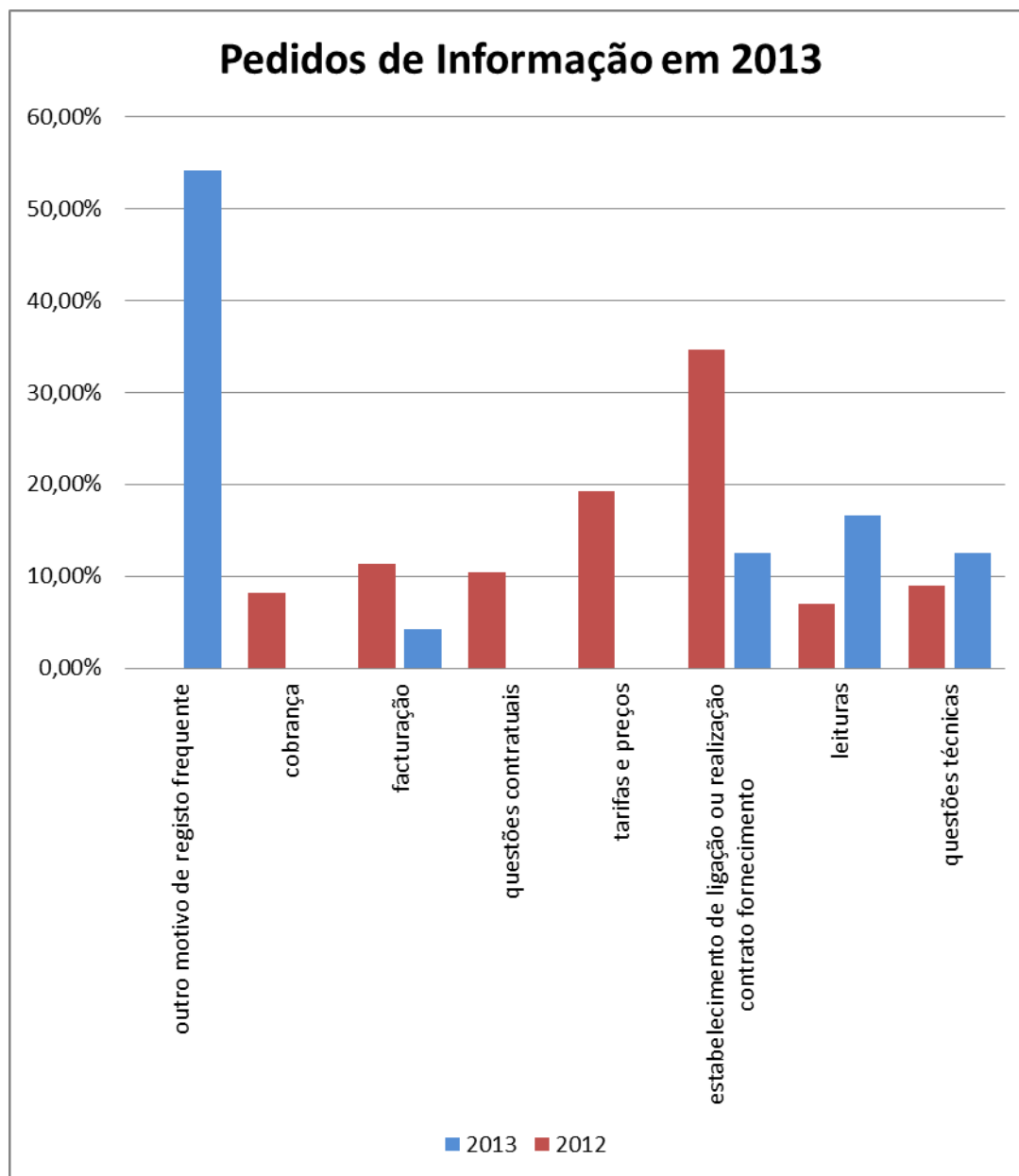


Figura 2.5.2 - Assuntos mais frequentes nos pedidos de informação recebidos em 2013



Da análise da figura 2.5.2 verifica-se que em 2013 houve um maior número de pedidos de informação recebidos por outro motivo de registo frequente, seguido de leituras.

Os motivos mais frequentes de resposta a pedidos de informação sobre outro motivo de registo foram os relacionados com corte de árvores e colocação de postes de Iluminação Pública.

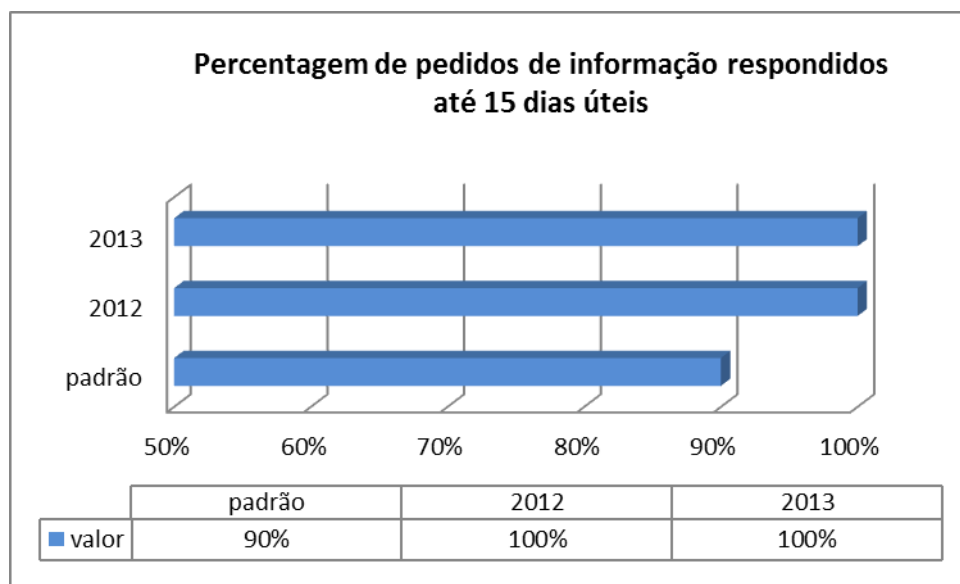


2.6. Reclamações

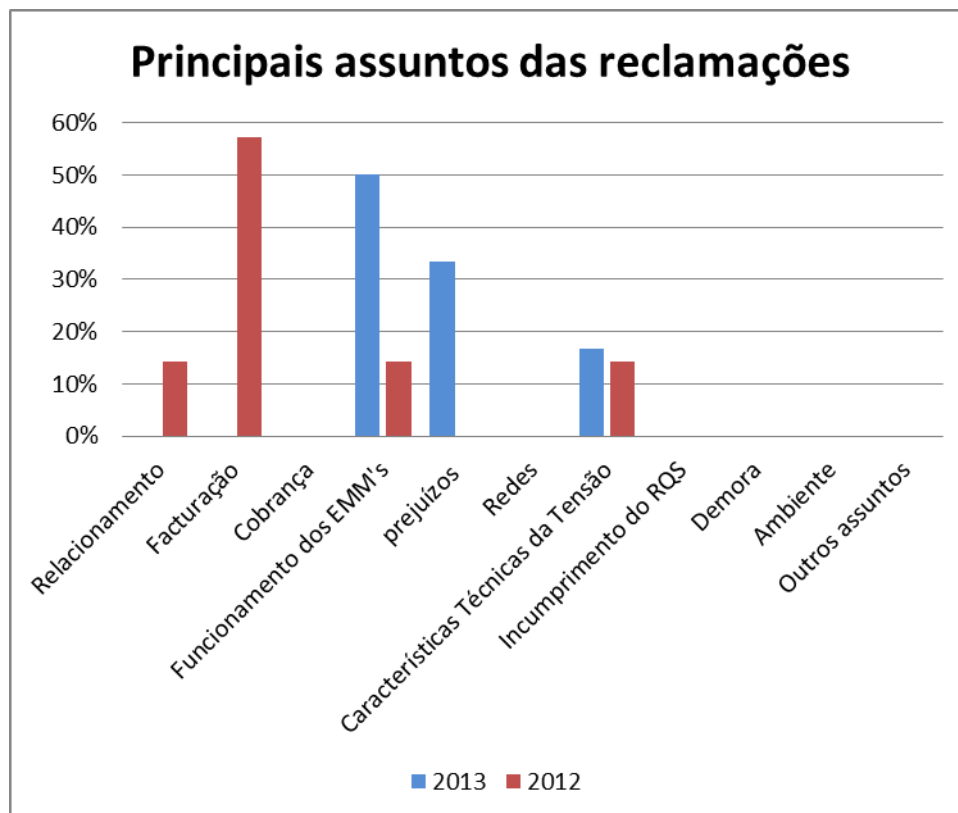
Neste indicador foram contabilizadas todas as reclamações ao abrigo do SGQ. O padrão estabelecido é de obrigatoriedade de resposta às reclamações apresentadas no prazo máximo de 15 dias úteis após a data da sua receção. O não cumprimento dos prazos estabelecidos origina o pagamento de compensações.

Em 2013 foram recebidas seis reclamações e todas foram respondidas dentro do prazo. Não houve lugar a compensações por não cumprimento dos prazos regulamentares estabelecidos. Internamente toda 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 estabelecido de acordo com o definido no Plano de Arquivo (CEL Mod. 65).

Figura 2.6.1 - Percentagem de reclamações respondidas nos prazos regulamentares



De seguida, apresentamos em percentagem os principais assuntos que foram alvo de reclamações no ano de 2013.

Figura 2.6.2 – Principais assuntos que originaram reclamações em 2013

Da análise da figura 2.6.2 podemos concluir que o maior número de reclamações teve origem no funcionamento do equipamento de medição (3 reclamações), seguido de prejuízos (2 reclamações) e características técnicas da tensão (1 reclamação).

As reclamações sobre funcionamento do equipamento de medição deram lugar a visitas do Departamento Técnico (DT) às instalações do cliente para verificação do funcionamento do equipamento (10 visitas), todas realizadas dentro dos prazos regulamentares, não havendo assim lugar a pagamento de compensações. O tempo médio até à realização das visitas às instalações dos clientes foi de 5 dias úteis.

As reclamações sobre prejuízos, tiveram origem nas condições atmosféricas verificadas em janeiro do ano 2013 e com origem interna na rede, ambas deram origem a ações corretivas registadas no âmbito do SGQ (CEL Mod. 78).

A reclamação sobre características técnicas da tensão teve origem na rede de distribuição em Média Tensão (MT). Foram realizadas 3 visitas às instalações do cliente e o tempo médio de resposta até à realização das ações previstas foi de 3 dias úteis. A situação foi reposta e os valores medidos encontram-se em conformidade com a Norma NP EN 50160:2010.

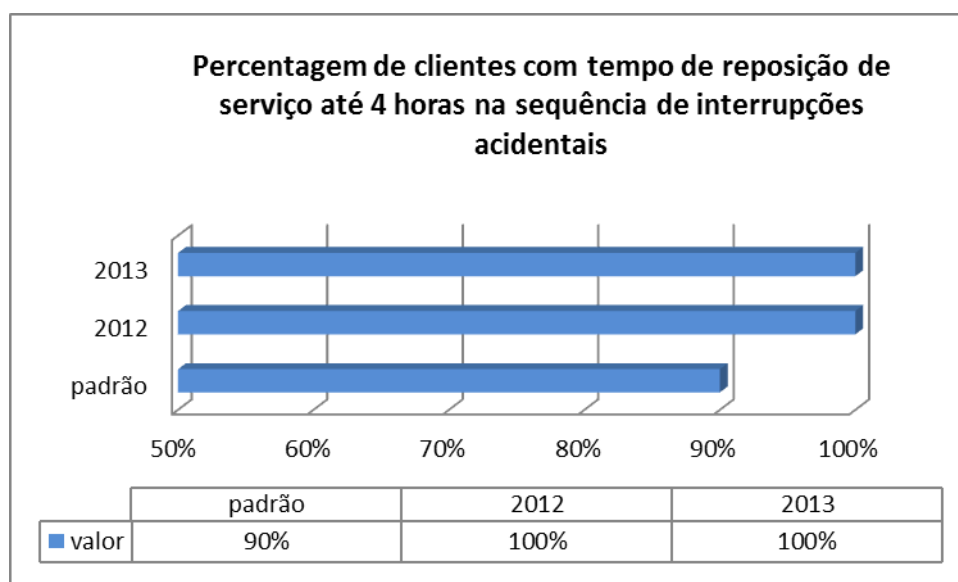


2.7. Restabelecimento do fornecimento de energia eléctrica

Para o cálculo deste indicador são registadas em modelo próprio do SGQ todas as interrupções acidentais e previstas ocorridas na rede da CEL (CEL Mod. 17).

No decorrer do ano de 2013 foi registada uma interrupção do fornecimento de energia acidental, que afetou 16 clientes com tempo de restabelecimento do fornecimento até 4 horas. O tempo médio intervenção das equipas de reparação foi de 17 minutos e o tempo médio de reparação de avarias foi de 35 minutos.

Figura 2.7.1 – Percentagem de clientes com tempo de reposição de serviço até 4 horas na sequência de interrupções acidentais



Para além desta interrupção, registaram-se outras 29 interrupções por razões de serviço, as quais se encontram excluídas para contabilização deste indicador. Estas interrupções têm causas associadas a trabalhos realizados no âmbito da manutenção prevista efetuada aos postos de transformação (PT) e por motivos de reforço de rede.

Ocorreram ainda outras interrupções acidentais com origem na rede de MT e uma prevista em maio 2013 para substituição de Transformador de Intensidade de MT no PT da Vidigueira por um período de 150 minutos.

Em 2014 procedemos a uma revisão ao modelo das interrupções de fornecimento de energia (CEL Mod. 17) com classificação da origem, tipo e causa das interrupções e atribuição de um código a cada incidente por forma a fazer face ao previsto no novo RQS.



2.8 Restabelecimento do fornecimento de energia eléctrica por facto imputável ao cliente

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. No ano de 2013 apenas foram efetuadas interrupções de energia por falta de pagamento.

O restabelecimento por facto imputável ao cliente, ultrapassada a situação que deu origem à suspensão do fornecimento e efetuados os pagamentos devidos, deve ser realizado até às 17h00 do dia seguinte à regularização da situação, para os clientes de BT.

Em 2013 foram registadas 6 interrupções do fornecimento de energia eléctrica por facto imputável ao cliente, tendo sido realizados 4 restabelecimentos do fornecimento de energia eléctrica após efetuado o pagamento devido dentro dos prazos estabelecidos. No caso das restantes 2 interrupções não foi efetuado qualquer pagamento, pelo que não houve restabelecimento do fornecimento de energia eléctrica.

Não foram solicitados restabelecimentos urgentes do fornecimento de energia em BT.

Devido a um lapso no relatório referente ao 3º trimestre de 2013, apenas tinha sido considerado o restabelecimento do fornecimento de energia eléctrica a 1 cliente, quando na realidade foram restabelecidos 2 clientes. Este lapso é corrigido no presente relatório anual.

Quadro 2.8.1 - Restabelecimento do fornecimento de energia por fato imputável ao cliente

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

No quadro 2.8.1 encontram-se resumidos para o ano de 2012 e 2013 o número de interrupções do fornecimento de energia por fato imputável ao cliente e respetivos restabelecimentos.



2.9 Visita combinada

Para este indicador foram consideradas as visitas efectuadas de acordo com o cliente, não se aplicando à realização de leituras durante o ciclo normal de leitura, nem às deslocações no âmbito de avarias na alimentação individual dos clientes.

Em 2013 foi revisto o modelo de pedido de informação (CEL Mod. 15) com inclusão de visita combinada e da hora da solicitação com vista a uma monitorização mais rigorosa deste indicador individual.

Em 2013 foram registadas 2 visitas combinadas no prazo definido no artigo 36.º do RQS (duração máxima de 2 horas e meia). Por esse motivo, não foram pagas compensações por não cumprimento do intervalo combinado para visita às instalações do cliente. Estes registos tiveram por base os Planos de Trabalhos (CEL Mod. 38) e as Ordens de Serviço (CEL Mod. 51) associadas.



2.10 Avarias na alimentação individual dos clientes

Para este indicador foram consideradas as visitas efectuadas de acordo com o cliente com base nos registos identificados no CEL Mod. 17. Pertencendo a CEL à Zona de Qualidade de Serviço C, são estabelecidas 5 horas para clientes de BT como prazo máximo para início da intervenção, contados a partir do momento em que é efectuada a comunicação da avaria. Para os clientes com necessidades especiais, dependentes de equipamentos médico-eléctricos indispensáveis à sua sobrevivência e clientes prioritários, 3 horas. Para os restantes são estabelecidas 4 horas.

Em 2013 foram registadas 95 comunicações de avarias na alimentação individual dos clientes, das quais 46 foram consideradas da responsabilidade do cliente. As comunicações de avarias da responsabilidade do cliente correspondem a 48,42% do total. Das 46 avarias da responsabilidade do próprio cliente, a CEL não exigiu qualquer compensação.

Quadro 2.10.1 – 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
2013	95	46
2012	46	21



2.11 Leituras dos Equipamentos de medição

Para este indicador a CEL assegurava que o intervalo entre 2 leituras não fosse superior a 6 meses. No entanto, esta situação aplicava-se exclusivamente aos equipamentos de medição que estivessem acessíveis. No anterior RQS entendia-se por “acessíveis”, a situação em que a leitura do equipamento de medição pudesse ser feita por acesso a partir de locais públicos (ponto 3.2 - Anexo VI RQS).

Em 2013 não foram registadas leituras com intervalos superiores a 6 meses em equipamentos de medição em BTN “acessíveis” ao operador de rede de distribuição.

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 2.11.1 apresentam-se as leituras realizadas pelo ORD, as leituras fornecidas pelos clientes e as estimativas.

Quadro 2.11.1 - Leituras dos equipamentos de medição

Ano 2013	Nº. Leituras efetuadas pelo ORD	Nº. Leituras fornecidas pelos clientes	Nº. Estimativas	Nº. Total de Leituras
1º. T	4881	29	1313	6223
2º. T	4822	36	1342	6200
3º. T	4861	46	1319	6226
4º. T	5155	45	1004	6204
Total	19719	156	4978	24853

Da análise do Quadro 2.11.1 verifica-se um aumento significativo do número de leituras efetuadas pelo ORD no 4º. Trimestre, o qual se refere às leituras reais que foram efetuadas nos poços de rega.

Em 2013 tivemos 79,34% de leituras efetuadas pelos nossos leitores, 20,03% de estimativas face ao número total de leituras e 0,63% de leituras fornecidas pelos clientes.



2.12 Clientes com necessidades Especiais e Clientes Prioritários

Segundo o RQS os operadores de rede são obrigados a manter um registo actualizado dos clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.

Em 2012 e em 2013 não existiu 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, é também registado na celebração do contrato de fornecimento de energia (CEL Mod. 48). Procedeu-se igualmente a divulgação na página da internet da CEL de informação sobre registo e benefícios para clientes com necessidades especiais e clientes prioritários, conforme previsto no artigo 31.º e 32.º do RQS em vigor neste ano.



2.13 Situações que excluem o pagamento das compensações de natureza comercial

Para este indicador individual são registadas as compensações que não foram pagas pelos ORD para as situações definidas no artigo 54.º do RQS, nomeadamente:

- compensações não pagas por caso fortuito ou de força maior;
- compensações não pagas por 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;
- compensações não pagas por não disponibilização por parte do cliente de informação indispensável para o tratamento de reclamações;
- compensações não pagas por impossibilidade de efectuar a leitura de contadores «acessíveis», apesar de o operador da rede de distribuição ter diligenciado nesse sentido;
- compensações não pagas por inobservância, pelo cliente, dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações;
- compensações não pagas por respeitarem a instalações de utilização classificadas de eventuais;

Em 2013, à semelhança do ano 2012 não houve registo de compensações não pagas.



2.14 Mudança de Comercializador

O indicador para o tempo médio do procedimento de mudança de comercializador não se encontrava definido no RQS em vigor no ano 2013.

Tal como referido no último relatório de qualidade de serviço, em finais de Novembro de 2012 a CEL iniciou a celebração de contratos de fornecimento de energia elétrica ao abrigo do mercado liberalizado com os seus clientes.

O processo de mudança de comercializador de energia, com registo no Portal Mudança de Comercializador, teve início em finais de Fevereiro de 2013. Foram detetadas várias falhas de parametrização do portal, tendo as mesmas sido reportados aos responsáveis da EDP, enquanto entidade gestora do portal.

À atual data, ainda se encontram por desbloquear pelo gestor do portal os processos de entrada direta; a realização de testes nos restantes fluxogramas de introdução de dados na plataforma; e resolução de erro no processo de mudança de CUR (Comercializador de Último Recurso) para RM (Regime de Mercado) nos novos fluxogramas que entraram em vigor em 24-03-2014.

Os novos fluxogramas surgiram devido à necessidade de alteração da nomenclatura utilizada para alguns conceitos para que estes ficassem alinhados com as alterações das novas regras da Gestão do Processo de Mudança. Na CEL existe a preocupação de integrar o sistema informático com os processos de mudança. Para além disso temos vindo a participar em todas as ações relacionadas com esta temática por forma a conseguirmos ultrapassar com sucesso todas as dificuldades encontradas.

Apresentamos de seguida o resumo dos contratos realizados no ML (Mercado Liberalizado) face aos submetidos no Portal GPMC.

Quadro 2.14.1 - Contratos no âmbito do ML a 31 de dezembro 2013

Ano	Nº. de contratos realizados ML - Acumulado	Nº. de contratos passados no Portal - Acumulado	Pendente de resolução do Gestor do Portal	% submetidos no portal face aos realizados
2013	1466	1444	22	98,50%

Em 2013 a CEL não celebrou contrato de usos de redes de BT com nenhum comercializador em regime de mercado. No entanto, foram enviadas minutas de propostas das condições particulares do contrato de uso de rede para os comercializadores EDP Comercial, Galp Energia, Endesa e Iberdrola, estando estes ainda em análise pelos respetivos comercializadores. Assim sendo, todos os contratos de mudança de comercializador acima identificados e submetidos no Portal GPMC dizem respeito a mudança de CEL CUR para CEL ML.



2.15 Síntese dos Indicadores de Qualidade de Serviço Comercial e considerações gerais

A título conclusivo verifica-se que em 2013 a CEL cumpriu mais uma vez com os padrões dos indicadores gerais previstos no regulamento de qualidade de serviço e enviou os dados dentro dos prazos regulamentares estabelecidos.

Com a Certificação em conformidade com a norma de referência NP EN ISO 9001:2008 a monitorização dos indicadores passou a ser realizada pelo departamento de qualidade da CEL, com um ainda maior rigor na obtenção dos dados e com plena interação com o departamento técnico.

O Plano Geral da Qualidade da CEL (CEL Mod. 74) passou a ter uma série de ações não só com vista ao cumprimento dos envios trimestrais da informação como também ao envio do presente relatório à DGEG, à ERSE e ao Instituto do Consumidor. Inclui ainda outras ações nomeadamente no âmbito da Rotulagem (Recomendação nº. 2/2011) e da Tarifa Social / ASECE.

Acrescentamos que no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade implementado na CEL, em 2013 enviamos inquéritos com vista à avaliação da satisfação dos clientes e alterámos a metodologia de envio do mesmo face ao ano anterior. Os inquéritos foram enviados por amostragem (25 por PT), os quais foram distribuídos aleatoriamente pelos leitores / cobradores. Além destes foram disponibilizados na página de internet da CEL e ainda enviados em formato de Newsletter. Na sequência do tratamento/análise dos inquéritos, foram tomadas algumas ações, as quais foram divulgadas em esclarecimentos publicados no site da CEL. A publicação no site, foi considerada a via mais adequada para prestar esclarecimentos, atendendo ao facto dos clientes que efetuaram os comentários não se terem identificado. A informação publicada no site prendeu-se com algumas situações que foram consideradas, destacando-se: a melhoria da rede de Iluminação Pública no Largo de Alumieira, período de faturação, interrupções do fornecimento elétrico por razões de serviço e preço da energia.

Gostaríamos ainda de salientar 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.

**Quadro 2.15.1 – Cumprimento dos padrões dos indicadores gerais**

Cumprimento dos padrões dos indicadores gerais	Valor (em %)		Padrão (em %)
	2012	2013	
Percentagem de orçamentos de ramais de BT elaborados no prazo máximo de 20 dias úteis	100%	100%	95%
Percentagem de ramais de BT executados no prazo máximo de 20 dias úteis	100%	100%	95%
Percentagem de ativações de fornecimento de instalações de BT executadas no prazo máximo de dois úteis após a celebração do contrato de fornecimento de energia elétrica	100%	91%	90%
Percentagem de atendimentos com tempos de espera até vinte minutos nos centros de atendimento	100%	100%	90%
Percentagem de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis	100%	100%	90%
Percentagem de reclamações respondidos até 15 dias úteis	100%	100%	90%
Percentagem de clientes com tempo de reposição de serviço até 4 horas na sequência de interrupções de fornecimento acidentais	100%	100%	90%
Tempo médio do procedimento de mudança de comercializador	N/a	N/a	Não definido



3. Qualidade de Serviço Técnico

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 aferir o comportamento da rede de distribuição de energia elétrica e efetuar comparações cujo objetivo é a melhoria das condições de fornecimento de energia elétrica ao consumidor final e com um mínimo de interrupções possível.

Assim, o fim último da Qualidade de Serviço Técnico é a satisfação total do consumidor final, o que, não sendo completamente impossível, se revela inviável devido a vários imponderáveis que surgem na exploração diária da rede de distribuição, como sejam, e no caso particular da CEL em 2013, por exemplo:

- Interrupções por avarias na rede por factos imputáveis aos clientes;
- Interrupções por razões de serviço;
- Interrupções por razões de segurança;
- Alterações da onda de tensão motivada por equipamentos internos ao cliente, nomeadamente no que se refere à distorção harmónica;
- Alteração no valor eficaz da tensão quer devido a problemas gerados pelo cliente final, quer por flutuações da rede de média tensão que abastece a área de concessão da CEL.

Uma vez que o ano de 2012 representou o primeiro ano em que efetivamente foi iniciada a monitorização da Qualidade de Serviço Técnico e tendo sido detetadas algumas discrepâncias corretamente analisadas pela ERSE, optamos por não efetuar comparações entre os dados de 2012 e 2013.

3.1 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.

3.1.1 Origem e tipos de ocorrências

Para a caracterização da origem das ocorrências apenas foram consideradas as 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 anexo traduz de forma mais clara as origens e ocorrências verificadas durante o ano de 2013 na área de concessão da CEL.



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2013

Quadro 3.1.1.1 – Tipos e origens das ocorrências

Tipos de ocorrências	Origem das ocorrências em 2013	
	Rede	Instalação do cliente
Acidentais	50	46
Previstas	28	0
Total	83	46

Embora este indicador deva ser analisado em cada ano civil, deverá ser sempre efetuado um comparativo com o ano transato de forma a podermos verificar a evolução, positiva ou negativa, em todas as interrupções verificadas. No entanto e conforme referido no Relatório da Qualidade de Serviço referente ao ano de 2012, apenas a partir do 3º trimestre de 2012 passou a existir maior rigor na monitorização destas interrupções, pelo que não será efetuada qualquer comparação. Uma vez que já em 2013 as interrupções são monitorizadas com todo o rigor, a partir deste ano já poderemos efetuar comparações entre anos civis distintos com todo o rigor.

3.1.2 Indicadores da continuidade de serviço

Para a caracterização da origem das ocorrências apenas foram consideradas as 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 anexo traduz de forma mais clara as origens e ocorrências verificadas durante o ano de 2013 na área de concessão da CEL.

Quadro 3.1.2.1 – Discriminação trimestral e anual dos SAIFI e SAIDI

	Trimestre				Anual
	1º	2º	3º	4º	Global
Número de clientes	2076	2071	2066	2060	2068
Número de interrupções acidentais	15	14	10	11	50
Número de interrupções programadas	2	3	0	23	28
Número de clientes afetados	84	18	10	2060	2172
Duração total das interrupções acidentais (minutos)	805	700	595	607	2707
Duração total das interrupções programadas (minutos)	450	510	0	3305	4265
SAIFI BT global (interrupções/cliente)	0,008	0,008	0,005	0,017	0,038
SAIDI BT global (minutos/cliente)	0,605	0,584	0,288	1,899	3,371

Conforme poderá ser verificado pelo quadro comparativo acima apresentado, no 4º trimestre de 2013 verificou-se um aumento substancial do número total de interrupções por cliente e em simultâneo do número de minutos por cliente de tempo de interrupção. Tal aumento deve-se ao facto de ser ter procedido á manutenção de todos os postos de transformação pertencentes á Cooperativa Eléctrica de Loureiro. Esta manutenção é efetuada anualmente de forma a limitar eventuais problemas de fornecimento de energia eléctrica 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.

Devido a esta manutenção, os SAIFI e SAIDI globais referentes ao ano de 2013 apresentam os valores acima referidos.

O Sistema de Gestão de Qualidade na Cooperativa Elétrica de Loureiro implementado durante o ano de 2012 foi um dos grandes impulsionadores de um ainda maior rigor, pelo que em 2013 os dados monitorizados e registados trimestralmente no CEL Mod. 17 permitem de forma clara e fiável aferir todos os dados necessários á correta avaliação dos Indicadores da Qualidade de Serviço.

3.1.3 Cumprimento do RQS – Padrões para a rede de baixa tensão

Tal como previsto no nº 2 do Artº 18º do RQS publicado no Despacho 5255/2006, em vigor no ano de 2013, os padrões individuais a cumprir na rede de distribuição da CEL são os referentes á Zona Geográfica C, uma vez que o número de clientes é inferior a 2500.

Tendo em atenção as interrupções não abrangidas pelo nº 1 do Artº 14º do referido Despacho, apenas foram consideradas neste cálculo todas as restantes interrupções na rede da CEL durante o ano de 2013.

Quadro 3.1.3.1 – Padrões dos indicadores

Indicadores	Zona geográfica C	
	Valor máximo	Valor obtido
SAIFI (número)	8	0,038
SAIDI (horas)	12	0,056

Assim, verifica-se que os padrões da continuidade de serviço são largamente cumpridos.

3.1.4 Padrões individuais

No que se refere ao cumprimento dos Padrões Individuais previstos no Artº 18º do RQS, verifica-se o cumprimento total dos Padrões Individuais previstos, o que se verifica através da análise dos valores apresentados no quadro anexo e os valores apresentados nos quadros anteriores.

Quadro 3.1.4.1 – Padrão Individual

Indicadores	Zona geográfica C
	Valor máximo
Número de interrupções por ano	30
Duração total das interrupções por ano (horas)	20



3.2 Qualidade da onda de tensão

No ano de 2013 não foram efetuadas ações de monitorização da Qualidade da Energia Elétrica, não tendo sido recebidas quaisquer reclamações consideradas procedentes. Apenas existiu uma reclamação relativa às características técnicas da tensão, mas verificou-se que se tratava de problemas na rede de média tensão devido a roubo de cobre, de acordo com o operador da rede de Média Tensão.

No entanto existe neste momento um plano de monitorização da Qualidade da Energia Elétrica, este a ser efetuado de acordo com o novo RQS em vigor deste 01 de janeiro de 2014, o qual no seu devido tempo será submetido a apreciação da ERSE.

3.3 Considerações finais

Tem existido um esforço considerável por parte da CEL em satisfazer e, na maioria das situações, ultrapassar os indicadores e padrões mínimos previstos no RQS. Apenas nos consideraremos satisfeitos com o trabalho efetuado quando não existirem quaisquer problemas na rede de distribuição de baixa tensão existente na área de concessão da CEL; o que significa que trabalhamos continuamente na melhoria da continuidade de serviço e qualidade de fornecimento de energia elétrica. Tal facto comprova-se pelas melhorias anuais que temos conseguido á custa do esforço de todos os elementos que integram esta equipa.

A nossa previsão para o ano de 2014 assenta em três pilares fundamentais:

- Monitorização da Qualidade da Energia Elétrica em todos os postos de transformação em exploração na CEL;
- Melhoria contínua da rede de distribuição de baixa tensão na área de concessão da CEL;
- Manutenção preventiva e também corretiva, quando necessário, de todos os elementos e equipamentos que constituem a área de rede de intervenção da CEL.

Estas previsões 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.