

# RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

**2012**



Cooperativa Elétrica de Loureiro, CRL



## Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2012

0 - Índice .....	2
1 - Introdução .....	3
1.1 - Ligações à Rede .....	4
1.2 - Ativação de fornecimento .....	6
1.3 - Atendimento presencial .....	7
1.4 - Pedidos de Informação .....	9
1.5 - Reclamações .....	11
1.6 - Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica .....	13
1.7 - Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica por fato imputável ao cliente ..	14
1.8 - Visita combinada .....	15
1.9 - Avarias na alimentação individual dos clientes .....	16
1.10 - Leituras dos Equipamentos de medição .....	17
1.11 - Clientes com necessidades Especiais e Clientes Prioritários .....	18
1.12 - Situações que excluem o pagamento das compensações de natureza comercial ....	19
1.13 - Mudança de Comercializador .....	20
1.14 - Qualidade de Serviço Técnico .....	21
1.15 - Conclusões .....	22



### 1. Introdução

O presente relatório de qualidade de serviço comercial da Cooperativa Elétrica de Loureiro (CEL) apresenta os dados dos indicadores associados à qualidade do serviço relativos ao ano 2012 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).

Aproveitamos a elaboração deste relatório para efectuar o enquadramento do esforço desenvolvido internamente para que, cada vez mais, os dados constantes do relatório de qualidade do serviço reflectam claramente a actividade da CEL e respondam eficazmente às exigências legais. Em Novembro de 2012, a CEL obteve a certificação em conformidade com a norma de referência NP EN ISO 9001:2008. Do resultado da auditoria de concessão a CEL obteve um certificado no âmbito de Operador de Rede de Distribuição em BT (ORDBT), Comercialização e Manutenção da Rede Eléctrica na Vila de Loureiro. Efectivamente, só a partir do 3º trimestre de 2012 é que a CEL iniciou a monitorização dos dados relativos à qualidade de serviço, sendo que os dados relativos a 2012, embora mais fiáveis do que os dos anos anteriores, ainda não eram monitorizados na sua totalidade.

Ao longo de mais de um ano de trabalho até à obtenção da Certificação, foi-se incutindo nos colaboradores a necessidade de efectuar registos que permitam obter dados não só para o Relatório de Qualidade do Serviço (RQS) como também para objectivos estratégicos definidos ao abrigo do sistema da Qualidade. A Certificação obrigou a CEL a uma reorganização interna da empresa e à procura de uma melhoria contínua. Um dos objectivos estratégicos da CEL para 2013 é o redesenho integral do software de gestão assente no actual sistema de gestão Primavera, previsto estar em funcionamento em Agosto 2013. Este investimento da CEL será fundamental para integração de informação numa plataforma de gestão que permita aumentar a fiabilidade dos dados enviados.

Estão também em análise outros investimentos, tais como sistema de senhas para atendimento presencial e ao nível do atendimento telefónico, temas estes abordados mais adiante neste relatório.

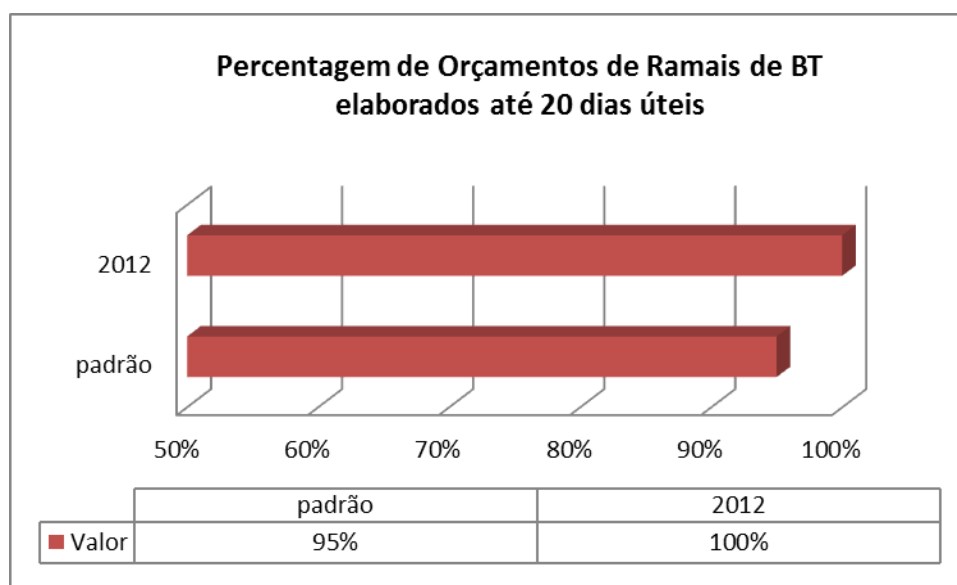
De seguida apresenta-se o desempenho da CEL no ano de 2012.



### 1.1 Ligações à Rede

Para a elaboração deste indicador são considerados, segundo o Regulamento do Sector Eléctrico, a elaboração de orçamentos (Figura 1.1) e a execução de ramais de Baixa Tensão (BT) (Figura 1.2). Internamente, para a obtenção dos registos associados a cada indicador é utilizado o Mapa de Objectivos e Indicadores estabelecido no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implementado na CEL.

**Figura 1.1.1 – Percentagem de Orçamentos de Ramais de BT elaborados até 20 dias úteis**

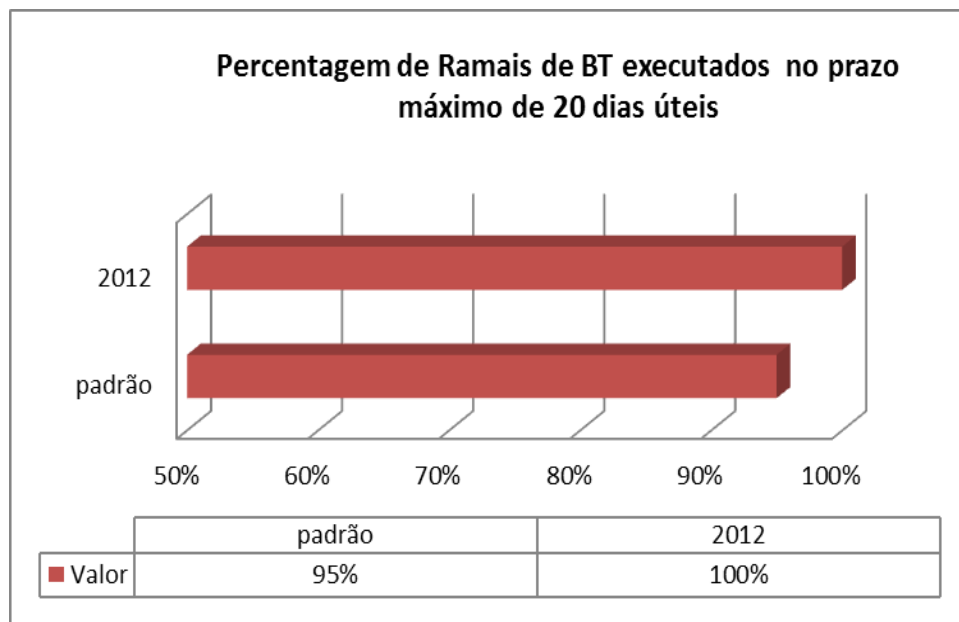


Para este indicador são contabilizados todos os orçamentos de ramais de BT elaborados com excepção dos casos em que existindo rede seja necessário proceder ao seu reforço (anexo VI - ponto 2.2.1 do RQS).

O padrão estabelecido para este indicador é de 95%, tendo a CEL obtido em 2012, um resultado de 100%. O tempo médio de elaboração de orçamentos de ramais de BT relativo ao ano de 2012 é de 3 dias úteis.



Figura 1.1.2 – 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 igualmente um resultado de 100%. O tempo médio de execução de ramais de BT em 2012 foi de 2 dias. Durante o ano de 2012 elaboramos 15 orçamentos, dos quais foram executados 12 ramais de BT.



### 1.2 Ativação de fornecimento

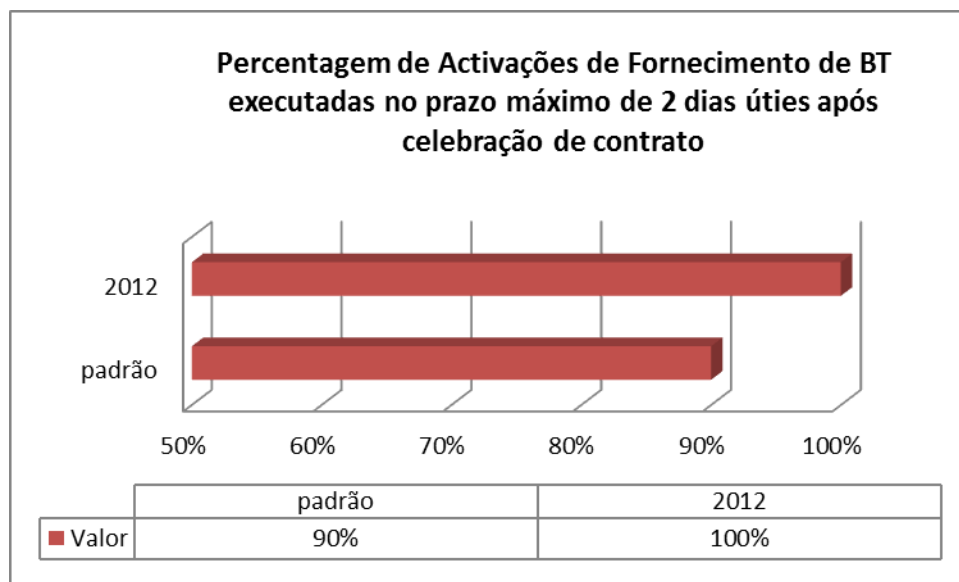
A ativação do fornecimento de instalações de BT é realizada pelos Operadores da Rede de Distribuição (ORD) após celebração de contrato de fornecimento de energia elétrica. Não são considerados para o efeito do cálculo deste indicador as situações em que:

- 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.

São contabilizadas as ativações que envolvam 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).

Internamente, para a obtenção dos registos associados a este indicador foi criado para 2013 uma folha de cálculo onde são registados todos 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 1.2 – Percentagem de Ramais de BT executados no prazo máximo de 20 dias úteis**



O padrão para este indicador é de 90%. A CEL apresentou em 2012 um resultado de 100%. No total foram registadas 35 activações de fornecimento de instalações de BT em 2012.



### 1.3. Atendimento presencial

Para efectuar a monitorização deste indicador a CEL encontra-se a proceder a uma reestruturação do sistema de comunicações, quer seja a nível do atendimento telefónico como presencial, por forma a responder com dados concretos para o cálculo do indicador.

O indicador é determinado pelos seguintes parâmetros:

- tempo que medeia entre o instante de atribuição da “senha” que estabelece o nº. de ordem de atendimento e o atendimento deste.
- tempo de espera no atendimento telefónico desde o tempo que decorre entre o primeiro sinal de chamada e o instante em que a chamada é atendida (Anexo VI – ponto 2.2.4);

Com base no art. 33º. ponto 3. do RQS, aos operadores de rede de distribuição, e de comercializador de último recurso ou comercializador regulado não se aplica o indicador relativo ao atendimento telefónico. No entanto, faz parte da estratégia da CEL a criação de números gratuitos para comunicação de leituras e participação de avarias (número verde) e número azul para apoio comercial (custo chamada local).

A CEL dispõe de um centro de atendimentos presencial desde há vários anos e encontra-se actualmente a proceder a obras de modernização na sede das suas instalações. Prevê-se a conclusão das obras no final do 1º semestre 2013.

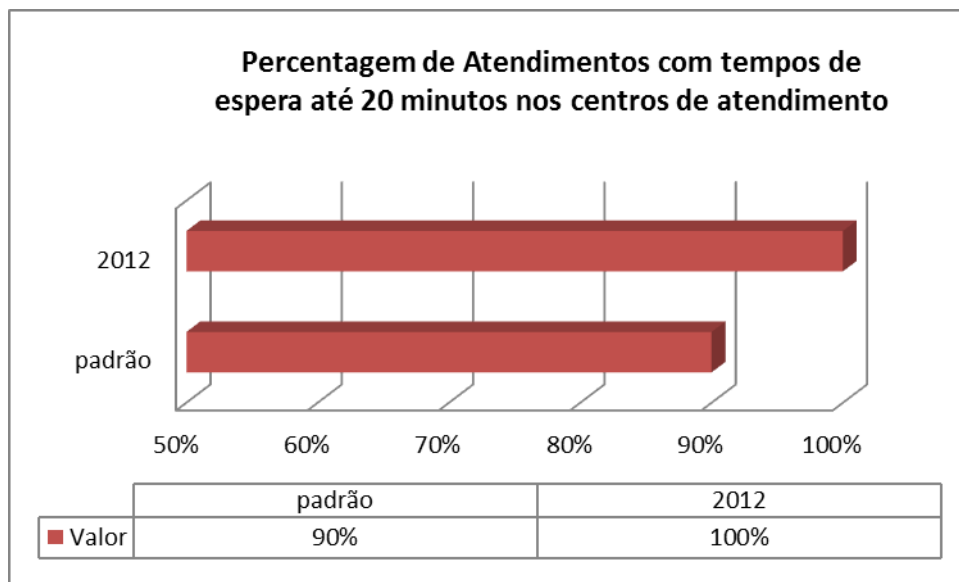
O padrão definido no RQS para o atendimento presencial é de 90% dos atendimentos terem tempo de espera até vinte minutos. De facto, na CEL os tempos de espera são sempre inferiores a 20 minutos. Devido a uma maior afluência de clientes para a realização de contratos ao abrigo do mercado liberalizado os tempos de espera aumentaram, não ultrapassando no entanto os vinte minutos do padrão. Em 2012 foram registados 4354 atendimentos presenciais.

Em 2013 foi criada check-list que, embora realizada manualmente, vai permitir um controlo do número de atendimentos, tempo de espera e motivo do atendimento e por conseguinte obter outros dados, como por ex. períodos de maior fluxo de clientes.

De registar que em 2012 foi desenvolvido um novo sítio internet para a CEL com novo design e onde passou a estar disponível ao consumidor uma série de informação actualizada e onde podem ser acompanhados os trabalhos desenvolvidos pela CEL.



Figura 1.3 – Percentagem de Atendimentos presenciais com tempo de espera até 20 minutos







### 1.4. Pedidos de Informação

Neste indicador são contabilizados todos os pedidos de informação registados em documento próprio ao abrigo do Sistema de Gestão da Qualidade da CEL com a identificação e tratamento dos do pedido de informação.

O padrão para este indicador é de resposta até 15 dias úteis. No ano de 2012 foram respondidos todos dentro do prazo de resposta até 15 dias úteis e em média com resposta em um dia aos pedidos de informação.

**Figura 1.4.1 - Percentagem de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis**

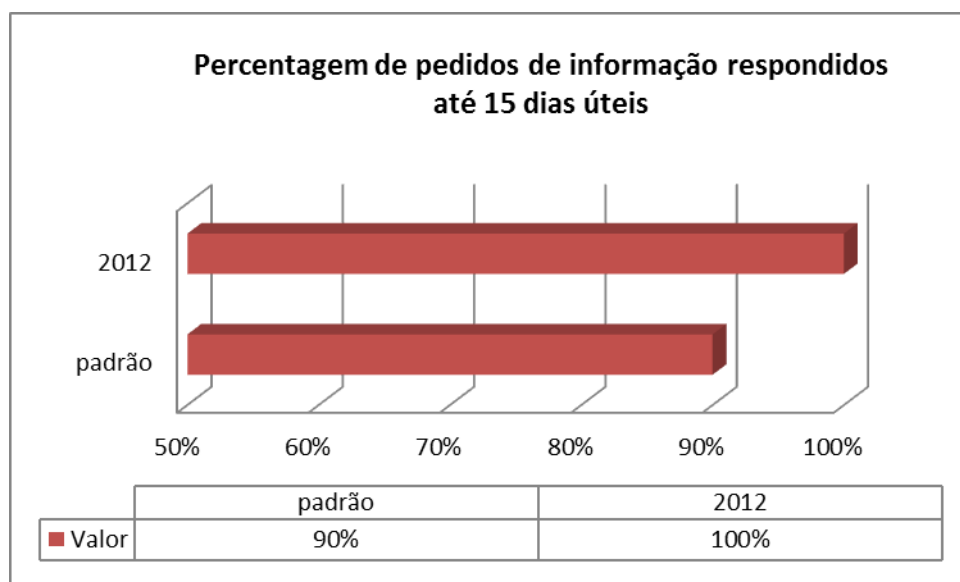
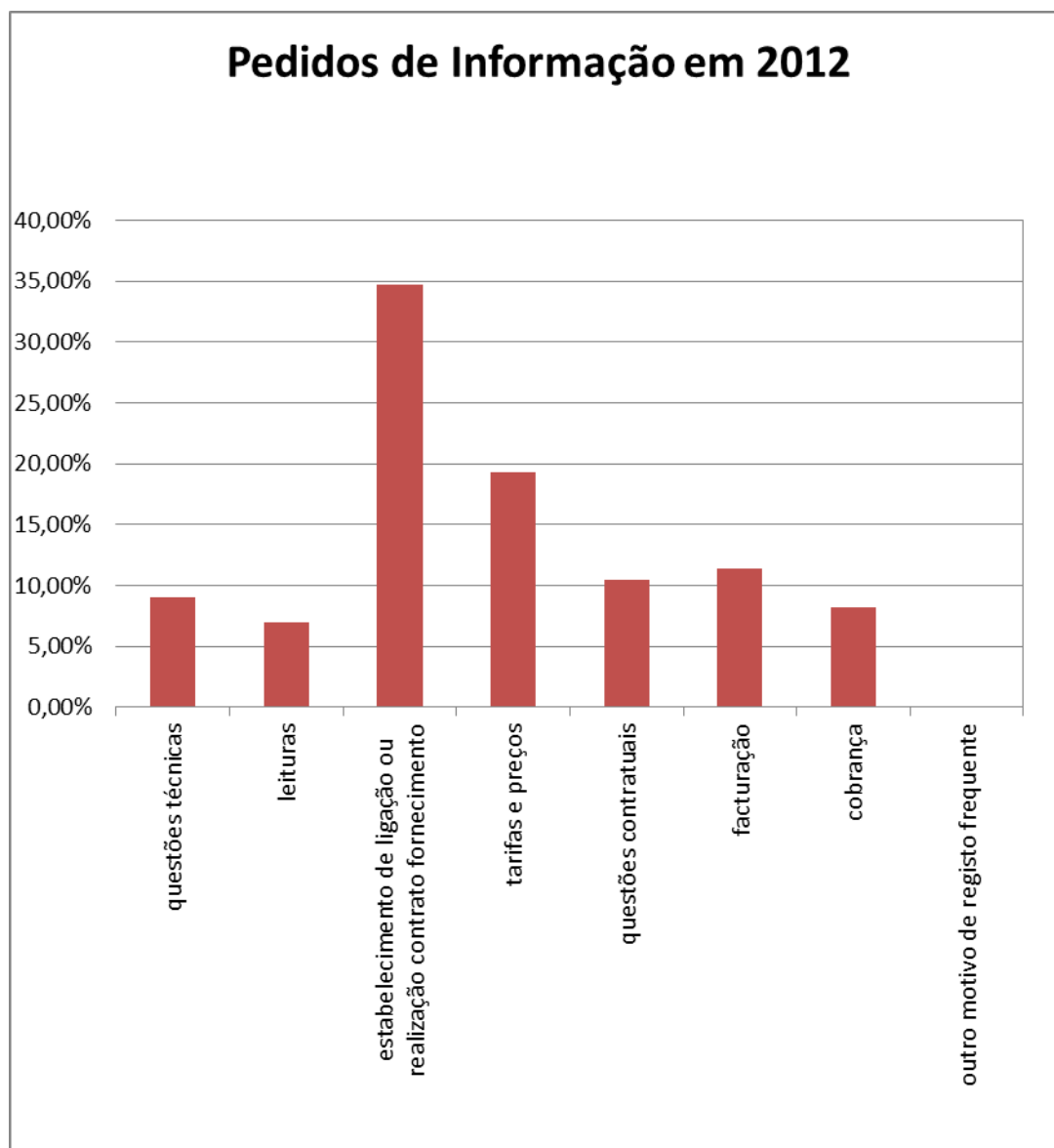




Figura 1.4.2 – Assuntos mais frequentes nos pedidos de informação recebidos em 2012



Da análise do gráfico 1.6 verifica-se que em 2012 houve um maior número de pedidos de informação recebidos sobre estabelecimento de ligação ou realização de contrato de fornecimento de energia e sobre tarifas e preços. Estes pedidos surgem na sequência da liberalização do mercado de energia, que é um assunto sobre o qual a CEL recebeu durante o ano 2012 bastantes pedidos de esclarecimento.

Em 2013, para um esclarecimento à população sobre a temática do mercado livre de energia, a CEL realizou uma exposição pública a nível concelhio que contou com a participação da ERSE, onde foram também abordados outros assuntos de interesse como a eficiência energética na Iluminação Pública e as ações em curso pela CEL.

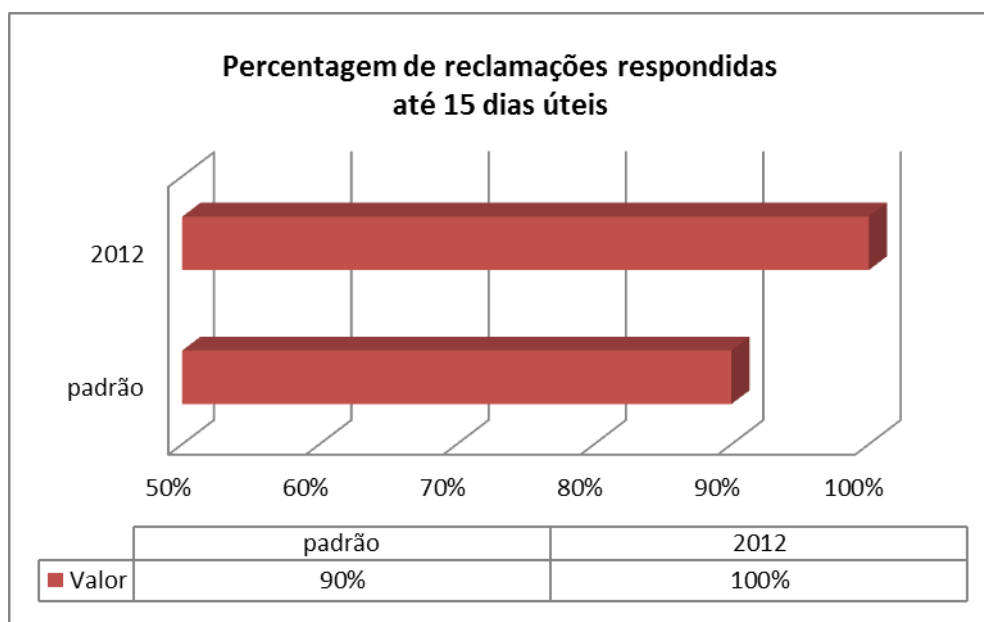


### 1.5. Reclamações

Neste indicador são contabilizadas todas as reclamações ao abrigo do sistema de gestão da qualidade com a identificação dos vários tipos de reclamações, sendo estas separadas em clientes com potência  $\leq 20,7$  kVA e restantes clientes. O padrão estabelecido é de obrigatoriedade de resposta às reclamações apresentadas no prazo máximo de 15 dias úteis após a data da sua recepção. O não cumprimento dos prazos estabelecidos origina ao pagamento de compensações.

Em 2012, das sete reclamações recebidas, todas foram respondidas dentro do prazo e não tiveram lugar compensações por não cumprimento dos prazos regulamentares estabelecidos.

**Figura 1.5.1 – Percentagem de reclamações respondidas nos prazos regulamentares**

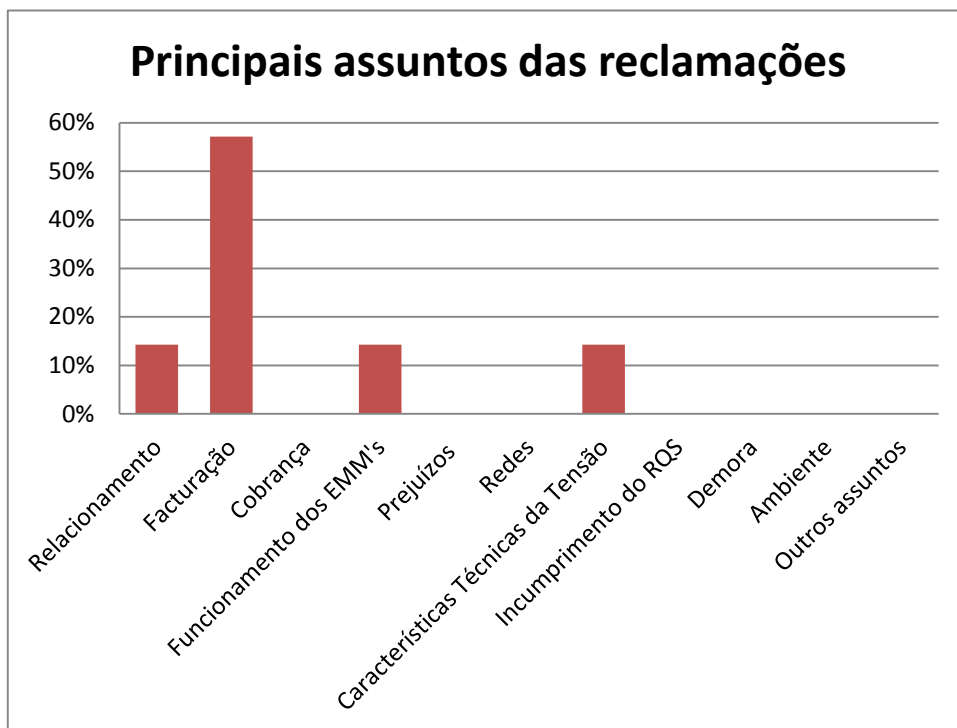


Internamente é considerada a informação constante do mapa de objectivos e indicadores como suporte estatístico dos dados associados às reclamações. No entanto, esse registo só teve início no 3º. trimestre de 2012, sendo que os dados até então enviados não tiveram o tratamento agora dado.

De seguida, apresenta-se em percentagem os principais assuntos que foram alvo de reclamação no ano de 2012.



Figura 1.5.2 – Principais assuntos que originaram reclamações em 2012



Da análise do gráfico podemos concluir que o maior número de reclamações teve origem na facturação. De facto, o preço da energia, o peso que os custos de interesse económico geral constituem para a factura final a pagar pelo consumidor e as alterações na facturação inerentes ao processo da liberalização são objecto de críticas e de reclamações.

De referir que todas as reclamações foram respondidas e esclarecidos os consumidores sobre a composição da factura, distribuídas informações juntamente com a factura de electricidade e publicada informação na página internet da CEL.



### 1.6. Restabelecimento do fornecimento de energia eléctrica

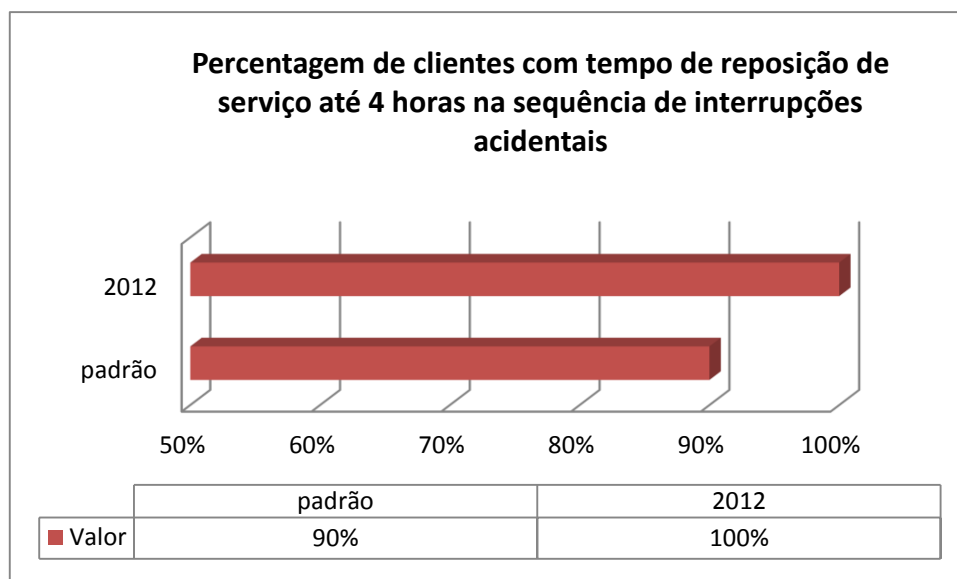
No decorrer do ano de 2012 foram registadas 37 interrupções acidentais, todas com tempo de restabelecimento do fornecimento até 4 horas. Apesar de ter sido cumprido o padrão, registamos que não foi feita uma interpretação correcta do indicador, já que foram consideradas todas as interrupções que tiverem origem na alimentação individual do cliente.

Para o cálculo deste indicador foi revisto em 2013 documento do sistema de gestão da qualidade para registo de todas as interrupções acidentais e previstas ocorridas na rede da CEL.

Em 2012 registaram-se quatorze interrupções programadas por razão de serviço, excluídas deste indicador, para manutenção dos postos de transformação da CEL e uma por parte da EDP, intervenção que durou 2 horas, no Posto de Transformação de Quintã para substituição de TI de MT.

Registou-se igualmente uma falha de energia em Outubro 2012, por um período de 30 minutos, com origem na rede de MT que afectou os postos de Transformação de Maninho, Póvoa e Macieira.

**Figura 1.6 – Percentagem de clientes com tempo de reposição de serviço até 4 horas na sequência de interrupções acidentais**





### **1.7. Restabelecimento do fornecimento de energia eléctrica por facto imputável ao cliente**

As situações que originam as interrupções por facto imputável ao cliente encontram-se definidas no Regulamento de Relações Comerciais e são monitorizadas em folha de cálculo auxiliar somente a partir de 2013.

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

Em 2012 não foram registados restabelecimentos do fornecimento de energia eléctrica após facto imputável ao cliente, nem solicitações de restabelecimento urgentes do fornecimento de energia em BT.



### 1.8 Visita combinada

Para este indicador são consideradas as visitas efectuadas de acordo com o cliente, não se aplicando à realização de leituras durante o ciclo normal de leitura, nem às intervenções a avarias na alimentação individual dos clientes.

Em 2012 foram registadas 51 visitas combinadas de comum acordo 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 e ordens de serviço associadas.

Em 2013 foi revisto o modelo de pedido de informação com inclusão de visita combinada e da hora da solicitação, para uma monitorização mais rigorosa deste indicador individual.



### 1.9 Avarias na alimentação individual dos clientes

Para este indicador foram consideradas as visitas efectuadas de acordo com o cliente com base nos registos efectuados nos pedidos de assistência. Actualmente, pertencendo a CEL à Zona de Qualidade de Serviço C, são estabelecidas 5 horas para clientes de baixa tensão 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 2012 foram registadas 46 comunicações de avarias na alimentação individual dos clientes, das quais 21 foram consideradas da responsabilidade do cliente. Somente a partir do terceiro trimestre do ano de 2012 é que se iniciou o registo das avarias suportado por documento ao abrigo do SGQ. Das 21 avarias da responsabilidade do próprio cliente não foi exigido por parte da CEL qualquer compensação.





### 1.10 Leituras dos Equipamentos de medição

Para este indicador, é obrigatório para a CEL assegurar que o intervalo entre 2 leituras não seja superior a 6 meses, no entanto esta situação aplica-se exclusivamente aos equipamentos de medição que estejam acessíveis. Entende-se por “acessíveis”, a situação em que a leitura do equipamento de medição pode ser feita por acesso a partir de locais públicos (ponto 3.2 – Anexo VI RQS).

Em 2012 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. Em 2012 do total das 18607 leituras, foram registadas somente 60 leituras por estimativa, o que corresponde a 0,32% do total de leituras e 47 leituras fornecidas pelo cliente, o que corresponde a 0,25% desse total.

A partir de Novembro de 2012, o programa de facturação passou a incluir no *lay-out* da factura a terminologia de factura real, por estimativa ou fornecida pelo cliente.



### 1.11 Clientes com necessidades Especiais e Clientes Prioritários

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

Em 2012 não existe 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 é efectuado, somente com início em 2013, em documento próprio do SGQ para o efeito e, no caso de clientes com necessidades especiais, é também registado na celebração do contrato de fornecimento de energia. 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.



### 1.12 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 2012 não houve registo de compensações não pagas.



### 1.13 Mudança de Comercializador

O indicador para o tempo médio do procedimento de mudança de fornecedor não se encontra definido no Regulamento de Qualidade de Serviço actualmente em vigor.

Em finais de Novembro de 2012 a CEL iniciou a celebração de contratos de fornecimento de energia eléctrica ao abrigo do mercado liberalizado com os seus cooperadores / consumidores.

O processo de mudança de comercializador de energia, com registo no Portal Mudança de Comercializador, teve início em finais de Fevereiro de 2013. Foram detectados, no início do processo, algumas falhas de parametrização do portal, tendo sido reportados aos responsáveis da EDP. Os problemas foram sendo ultrapassados pela equipa de sistemas da EDP. Em Fevereiro de 2013 a CEL contratou uma colaboradora, a qual após ter tido formação adequada, passou a operar no portal de mudança de comercializador e a submeter todos os novos contratos celebrados com a CEL e os consumidores ao abrigo do mercado liberalizado.

À data actual, ainda se encontram por desbloquear os processos de entrada directa e anulação de mudança de fornecedor pela EDP - Soluções Comerciais, assim como realizar testes nos restantes fluxogramas de introdução de dados na plataforma.



### 1.14 Qualidade de Serviço Técnico

Para apuramento deste indicador foram consideradas as interrupções acidentais e programadas registadas em documento próprio criado no âmbito do SGQ.

No entanto, salientamos que no decorrer do ano de 2013, este documento foi revisto por forma a centralizar toda a informação relativa a interrupções, reparações, clientes afectados, entre outros. Com esta alteração os indicadores a calcular no decorrer de 2013 irão corresponder na íntegra aos dados verificados.

No que respeita ao indicador número de clientes do ano de 2012, foi considerado o número de clientes com base nos dados fornecidos no relatório de âmbito comercial.

No decorrer de 2012, no indicador associado ao número de interrupções acidentais, verificou-se que não tinha sido efectuada uma interpretação correcta do mesmo e em 2013 passou a considerar-se como interrupções acidentais as seguintes situações:

- os incidentes que tenham origem no equipamento de contagem ou de controlo de potência (disjuntores) de propriedade da CEL;
- os incidentes onde se verifique a interrupção das 3 fases. Quando só uma ou duas fases são afectadas quantifica-se apenas as interrupções dos clientes que reclamarem.

Em 2012 o número de interrupções acidentais foi de 37, com um total de 750 minutos de duração das interrupções.

No que se refere a interrupções programadas, em 2012 registaram-se 18 para manutenção dos Postos de Transformação, com um total 2220 minutos de duração total das interrupções.

Avaliando os resultados obtidos em 2012 para os indicadores de continuidade de serviço SAIFI BT - nº. interrupções nos pontos de entrega / clientes BT, no período considerado e SAIDI BT - duração em minutos das interrupções no ponto de entrega / clientes BT, verifica-se que:

- SAIFI BT: 0,027 interrupções. Este valor encontra-se bastante abaixo do padrão para as redes de BT, cujo valor máximo anual é de 8 interrupções (Capítulo II - artigo 16º do RQS).
- SAIDI BT: 1,434 minutos. Este valor corresponde a 0,024 horas, pelo que comparando com o padrão para as redes de BT, cujo valor máximo é de 12 horas, a CEL obteve um resultado que está muito aquém do valor padrão (Capítulo II - artigo 16º do RQS).



### 1.15 Conclusões

A título conclusivo verifica-se que em 2012 a CEL cumpriu com os padrões dos indicadores gerais previstos no regulamento de qualidade de serviço.

O 1º. e 2º. trimestre de 2012 foram enviados à ERSE fora dos prazos regulamentares, somente em Agosto de 2012, por lapso dos serviços administrativos. A partir do 3º. trimestre de 2012, a monitorização dos indicadores passou a ser realizada pelo departamento de qualidade da CEL, com um maior rigor na obtenção dos dados.

A Certificação em conformidade com a norma de referência NP EN ISO 9001:2008 ocorreu em 13/11/2012 e foi um marco importante para a alteração de procedimentos internos e registos documentais na CEL. Em início do presente ano iniciaram-se uma série de acções de melhoria na monitorização destes processos que vão de encontro às exigências do sector eléctrico. Também passou a fazer parte destas acções a obrigatoriedade do envio do presente relatório à DGEG, à ERSE e ao Instituto do Consumidor. Será ainda colocado à disposição do público em geral e publicado no site da CEL.