



Cooperativa Eléctrica de Loureiro

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2018

Rua Dr. Sá Carneiro, 830 | 3720-062 LOUREIRO OAZ

Contribuinte N.º: 501109439 | Capital Social: Variável | Mat. Cons. Reg. Comercial de Oliveira de Azeméis sob o n.º12/970407
| Cooperativa n.º8 Fls. 43 v. do Livro C-1

www.celoureiro.com | Email: celoureiro@celoureiro.com | Tel: 256 692 318 / 256 698 140 | Fax: 256 691 417



| | |
|---|-----------|
| 0 - Índice | 2 |
| 1 - Introdução | 4 |
| 2 – Serviço Comercial - Entidade COM – Comercializador de último recurso, Comercializador em regime de mercado | 6 |
| 2.1 - Atendimento presencial | 6 |
| 2.2 - Atendimento telefónico | 7 |
| 2.2.1 - Atendimento telefónico de âmbito comercial..... | 8 |
| 2.2.2 - Atendimento telefónico para comunicação de avarias | 8 |
| 2.2.3 - Atendimento telefónico para comunicação de leituras | 9 |
| 2.2.4 - Comunicação de leituras - Outros meios atendimento | 9 |
| 2.3 - Pedidos de Informação por escrito | 10 |
| 2.4 - Reclamações - Temas | 10 |
| 2.4.1 – Reclamações sobre faturação | 11 |
| 2.4.2 - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição | 11 |
| 2.4.3 - Reclamações sobre qualidade de energia elétrica | 11 |
| 2.4.4 - Outras Reclamações - não relativas a faturação, equipamentos de medição ou qualidade da energia elétrica..... | 11 |
| 2.5 - Visita Combinada | 11 |
| 2.6 - Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.... | 11 |
| 2.7 - Compensações | 12 |
| 2.8 - Transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes..... | 13 |
| 2.9 - Clientes com necessidades especiais | 13 |
| 2.10 - Clientes prioritários | 14 |
| 2.11 - Quadros Complementares | 14 |
| 2.11.1 - atendimentos presenciais – centros de atendimento | 14 |
| 2.11.2 - Exclusões do pagamento de compensações | 14 |
| 3 - Serviço Comercial - Entidade ORD – Operador da Rede de Distribuição | 15 |
| 3.1 - Atendimento presencial | 15 |
| 3.2 - Atendimento telefónico | 16 |
| 3.2.1 - Atendimento telefónico de âmbito comercial..... | 16 |
| 3.2.2 - Atendimento telefónico para comunicação de avarias | 17 |
| 3.2.3 - Atendimento telefónico para comunicação de leituras | 17 |
| 3.2.4 - Comunicação de leituras - Outros meios atendimento | 17 |
| 3.3 - Pedidos de Informação por escrito | 18 |
| 3.4 - Reclamações - Temas | 20 |
| 3.4.1 - Reclamações sobre faturação..... | 20 |
| 3.4.2 - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição | 21 |
| 3.4.3 - Reclamações sobre qualidade da energia elétrica | 21 |
| 3.4.4 - Outras Reclamações - não relativas a faturação, equipamento de medição ou qualidade da energia elétrica..... | 21 |
| 3.5 - Ativações de fornecimento | 21 |
| 3.5.1 - Agendamento de ativações de fornecimento - condições previstas nos nºs. 2,3 e 4 do artº. 69.º do RQS | 22 |
| 3.5.2 - Agendamento de ativações de fornecimento – Restantes situações | 22 |
| 3.5.3 - Ativações de fornecimento – Todas as situações | 22 |
| 3.6 - Assistência Técnica | 23 |
| 3.7 - Leituras (BTN) | 23 |



| | |
|--|----|
| 3.8 - Desativações de fornecimento | 24 |
| 3.8.1 - Agendamento de desativações de fornecimento – condições previstas nos nºs. 2, 3 e 4 do artº. 88 do RQS | 25 |
| 3.8.2 - Agendamento de desativações de fornecimento – Restantes situações | 25 |
| 3.8.3 - Desativações de fornecimento – Todas as situações | 26 |
| 3.9 - Compensações | 26 |
| 3.10 - Clientes com necessidades especiais | 27 |
| 3.11 - Clientes prioritários | 27 |
| 3.12 - Quadros complementares | 28 |
| 3.12.1 - Atendimentos presenciais – centros de atendimento | 28 |
| 3.12.2 - Histograma de Leituras | 28 |
| 3.12.3 - Exclusões do pagamento de compensações | 28 |
| 3.12.4 - Visita Combinada, Restabelecimento do fornecimento após facto imputável ao cliente, Compensações pagas e recebidas – Visitas combinadas | 28 |
| 4. Síntese dos Indicadores da Qualidade de Serviço Comercial COM e ORD | 30 |
| 5 - Qualidade de Serviço Técnico | 32 |
| 5.1- Generalidades | 32 |
| 5.2 - Dados Gerais da Rede de Distribuição de BT a 31 de dezembro de 2018 | 32 |
| 5.3 - Continuidade de Serviço | 33 |
| 5.3.1 - Origem e tipos de ocorrências | 33 |
| 5.3.2 - Qualidade Geral das Redes Elétricas | 34 |
| 5.3.3 - Cumprimento do RQS | 36 |
| 5.3.3.1 - Padrões gerais para a rede de baixa tensão..... | 36 |
| 5.3.3.2 - Padrões individuais para a rede de baixa tensão | 37 |
| 5.4 - Qualidade da onda de tensão | 37 |
| 5.5 - Ações mais relevantes para a melhoria da Qualidade do Serviço Técnico | 39 |
| 5.6 - Considerações finais | 40 |
| 6 – Resultados da Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço | 42 |
| 7 – Conclusões | 43 |



1. Introdução

O presente Relatório de Qualidade de Serviço da Cooperativa Elétrica de Loureiro, CRL (CEL) vem dar cumprimento ao disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural publicado pelo Regulamento 629/2017, D.R. 2ª. Série, Nº. 243 de 20 de dezembro 2017. O novo regulamento e o respetivo manual de procedimentos agrega as disposições regulamentares da eletricidade e do gás natural, mantendo as especificidades necessárias associadas às características próprias de cada setor.

Conforme especificado no nº. 2 do artigo 108.º do RQS, cada comercializador de último recurso que atue simultaneamente como operador de rede e que sirva um número de clientes inferior a 100 000, pode agregar no seu relatório as matérias referentes às duas atividades, discriminadas por atividade. Deste modo, o relatório a seguir apresentado encontra-se organizado em capítulos, um de âmbito comercial e outro de âmbito de serviço técnico. O capítulo dedicado ao serviço comercial está organizado por Entidade de âmbito COM - Comercializador de Último Recurso e Comercializador em Regime de Mercado e outra de âmbito ORD - Operador de Rede de Distribuição.

O novo regulamento e respetivo manual de procedimentos têm por objeto estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial aplicável ao Sistema Elétrico Nacional (SEN) e ao Sistema Nacional de Gás Natural.

A CEL continua a manter 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 9001:2015, tendo sido realizada em novembro de 2018 uma Auditoria de Renovação por Organismo Certificador, acreditado para o efeito. Gostaríamos uma vez mais de aproveitar a elaboração deste relatório para 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 estabelecidas para o setor.

Uma vez mais este ano, foi planeado no Programa Anual de Auditorias Internas da CEL (CEL Mod. 79) para 2019 uma Auditoria de verificação das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço do Setor Elétrico, em conformidade com o Procedimento PQ02 – Auditorias Internas (CEL Mod. 71), a qual foi realizada a 11 de abril de 2019. O resultado da auditoria de verificação das disposições regulamentares faz parte integrante do presente relatório e a síntese da auditoria encontra-se publicada na página de internet da CEL, no separador RQS.

Em 2018 a CEL manteve o investimento na introdução de melhorias no atual software de gestão com integração do processo de telecontagem e da migração para a nova plataforma de mudança de comercializador.

Na sequência da atribuição de responsabilidades de Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) à Agência para a Energia (ADENE), a CEL e os responsáveis do setor informático acompanharam e estiveram presentes nas diversas reuniões promovidas com todos os Agentes de Mercado e Operadores de Rede de Distribuição do SEN – Sistema Elétrico Nacional para preparação da entrada em produção do Portal OLMC.

Encontra-se em fase de implementação e testes o processo de telecontagem. Em 2018 cerca de 16% do universo de clientes da CEL já possuíam esta nova tecnologia, encontrando-se a mesma em período de testes.

No início de 2019, a CEL realizou auditoria interna no âmbito da Segurança e Higiene no Trabalho (SHST) com o objetivo de avaliar o nível de cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e de implementação das políticas e procedimentos neste âmbito, permitindo



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2018

monitorizar os desempenhos e definir ações que promovam a segurança e saúde dos seus colaboradores, a confiança na organização e a melhoria dos serviços prestados.

No ano de 2018 mantivemos atualizada a informação transmitida aos nossos clientes por intermédio da página de internet da CEL, com a distribuição de notas informativas e folhetos disponibilizados para consulta, nomeadamente sobre tarifa social, rotulagem da energia elétrica, composição de preços da eletricidade, clientes prioritários e clientes com necessidades especiais.

Ainda para dar cumprimento ao artigo 44º. - Dever de informação dos operadores de redes de distribuição e artigo 45º. - Dever de informação dos comercializadores, encontra-se disponibilizado um separador na página de internet da CEL (separador RQS) com informação relacionada com o serviço de fornecimento de energia elétrica.

No que diz respeito à Monitorização da QEE – Qualidade de Energia Elétrica, e após análise por parte da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e parecer favorável da Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG) o Plano de Monitorização para o biénio 2017/2018 foi aprovado em 01/08/2017 e publicado na página de internet da CEL a 04/08/2017. Para o efeito foi instalado o equipamento de medição marca Fluke, modelo 435 – Classe A no Posto de Transformação (PT) N.º 19 - Graciosa, com início de monitorização a 07/04/2017 e no PT N.º 17 - Moura a 18/07/2017. Em 2018 foi instalado o equipamento de medição no PT n.º. 4 – Vidigueira, com início de monitorização a 24/05/2018 e no PT N.º. 3 - Ervedal a 18/09/2018, pelos períodos previstos no Regulamento.

O separador RQS da página de internet da CEL dedicado à Monitorização QEE 2017/2018, foi sendo atualizado em função dos resultados das campanhas de monitorização.

Com vista à verificação da qualidade de energia elétrica, a CEL submeteu a 14 de setembro de 2018, à aprovação por parte da ERSE do Plano de Monitorização de Verificação da Qualidade de Energia Elétrica para o biénio 2019-2020, de acordo com o previsto no art.º. 27 do RQS e no Procedimento n.º. 7 do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço (MPQS).

Salientamos ainda que a CEL continuou a integrar o Grupo de Acompanhamento do RQS previsto no artigo 116º, sendo o responsável técnico da CEL o representante nas reuniões realizadas que visam contribuir para o aprofundamento da regulação e regulamentação em matérias da qualidade de serviço.

Em 2018 a CEL acompanhou igualmente as reuniões promovidas pela Entidade Reguladora, nomeadamente no âmbito do Regime Transitório de gestão de riscos e garantias do SEN e logo no início de 2019 sobre a entrada em vigor da Diretiva n.º. 12/2018 sobre Rotulagem de Energia Elétrica.

Em maio de 2018, o Presidente da Direção da CEL foi convidado a participar como orador na Conferência sobre Novo Paradigma da Iluminação Pública e de Gestão da Distribuição em Baixa Tensão como oportunidade para o desenvolvimento das cidades e do território, promovida pela B2CITizens – Associação de Empresas por Territórios e Cidades Inteligentes e em dezembro no Encontro Nacional das Agências de Energia e Ambiente, na Mesa Redonda: “As novas concessões de energia elétrica em baixa tensão - desafios e oportunidades”.

Seguidamente, apresentamos o desempenho da CEL no ano de 2018.

**2. SERVIÇO COMERCIAL - ENTIDADE COM - Comercializador de Último Recurso e Comercializador em Regime de Mercado****2.1 Atendimento Presencial**

A CEL dispõe de um único centro de atendimento presencial.

Para efetuar a monitorização do indicador atendimento presencial, a CEL obtém os dados em sistema de atendimento presencial gerido através de um dispensador de senhas com registo automático e com integração no seu *software* de gestão, onde constam as seguintes opções: atender cliente; senhas atendidas; senhas por cliente; desempenho trimestral; inserir senha manual; motivos / prioridades; motivos por ano; quantidades de atendimentos; média de atendimentos e atualizar cliente.

O indicador geral para a avaliação do atendimento presencial (artigo 49.º do RQS) é calculado através do quociente entre o número de atendimentos presenciais realizados, cujo tempo de espera foi inferior ou igual a 20 minutos, e o número total de atendimentos presenciais.

Em 2018 a CEL realizou um total de 4296 atendimentos presenciais, dos quais 4295 foram realizados com tempo de espera \leq a 20 minutos. Em 2018 não se contabilizaram desistências no atendimento presencial. Do total dos atendimentos realizados, 33 foram considerados não enquadráveis no setor elétrico.

Comparativamente com 2017, a CEL realizou mais 459 atendimentos presenciais.

| Atendimentos Presenciais | COM |
|---|------------|
| Número total de atendimento | 4296 |
| Atendimentos com tempo de espera \leq 20 min. | 4295 |

Quadro 2.1.1 – Atendimentos Presenciais realizados em 2018

O resultado do indicador geral relativo ao tempo de espera é de 99,98%.

A soma de todos os tempos de espera realizados pela entidade em minutos em 2018 foi de 1924.

| Soma dos tempos de espera realizados pela entidade em minutos | COM |
|--|------------|
| | 1924 |

Quadro 2.1.2 – Soma dos tempos de espera em 2018



A desagregação dos atendimentos presenciais realizados foi feita através do critério do atendedor, que classifica o assunto após diálogo com o utilizador do serviço.

De acordo com o estipulado no nº. 2 do artº. 47 do RQS, e tendo em consideração o período compreendido entre o início do 4º. trimestre do ano (A - 1) e o fim do terceiro trimestre do ano (A), a CEL registou 4276 atendimentos presenciais, ficando dispensada de no ano (A+1) realizar os registos referidos na alínea a) do nº. 1 do artº. 48 e da avaliação prevista no artigo 49.º.

No entanto, tendo em consideração o aumento do número de atendimentos face ao ano anterior em 11,96%, foi decisão da CEL continuar a monitorizar este indicador.

2.2 Atendimento Telefónico

Encontra-se implementado desde 2014 um sistema de comunicações telefónicas com números gratuitos para avarias e leituras e número para atendimento comercial com custo para o cliente não superior ao de uma chamada local. Estes números de contacto da CEL encontram-se divulgados na fatura de energia enviada ao cliente, disponibilizados na página de internet da CEL e no monitor do dispensador de senhas junto ao balcão de atendimento.

Para obtenção destes dados é consultado o sistema de comunicações unificado da CEL da marca IPBRICK.

Para o indicador do atendimento telefónico (art. 50.º) foram considerados os registos efetuados em modelo do SGQ, CEL Mod. 132 - Registo de comunicações de Leituras e CEL Mod. 134 - Registo de Chamadas telefónicas recebidas.

A desagregação das chamadas telefónicas por setor foi feita através do critério do operador que atende a chamada, que classifica o assunto após diálogo com o utilizador do serviço.

Em 2018 registámos 735 atendimentos telefónicos relacionados com o setor elétrico.

| Atendimento Telefónico | COM |
|---|-----|
| Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico | 735 |
| Chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço | 29 |
| Chamadas não atendidas por barramento de acesso ao atendimento telefónico | 1 |
| Chamadas não atendidas por outras causas | 0 |

Quadro 2.2.1 – Atendimentos telefónicos em 2018

No 1º. trimestre de 2018 os dados telefónicos reportados na entidade COM e ORD são os mesmos, uma vez que a desagregação do reporte de chamadas somente teve início no 2º. trimestre de 2018. Esta situação foi registada no campo observações nos quadros de reporte trimestrais.



2.2.1 Atendimento Telefónico de âmbito Comercial

O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas (artigo 55º do RQS). O padrão do indicador é de 85%.

Em 2018 a CEL registou 701 chamadas com respeito a assuntos comerciais, todas com tempo de espera \leq a 60 segundos.

O resultado do indicador geral relativo ao tempo de espera é de 100%.

| Atendimento Telefónico de âmbito Comercial | COM |
|---|------|
| Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera \leq a 60 segundos | 701 |
| Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera $>$ a 60 segundos | 0 |
| Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera \leq a 60 segundos | 30 |
| Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera $>$ a 60 segundos | 0 |
| Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico comercial, em segundos | 9773 |

Quadro 2.2.1.1 – Atendimento telefónico de âmbito comercial em 2018

À semelhança ao declarado no número anterior, no 1º. trimestre de 2018 os dados do atendimento telefónico de âmbito comercial, reportados na entidade COM e ORD são os mesmos, uma vez que a desagregação do reporte de chamadas somente teve início no 2º. trimestre de 2018. Esta situação foi registada no campo observações nos quadros de reporte trimestrais.

2.2.2 Atendimento Telefónico para Comunicações de Avarias

O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas (artigo 53.º do RQS). O padrão para este indicador é de 85%.

Os atendimentos telefónicos para comunicação de avarias foram reportados na entidade ORD, no ponto 3.2.2 deste Relatório.



2.2.3 Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras

As obrigações de registo na comunicação de leituras encontra-se definido no artigo 52.º do RQS. O resultado apurado em 2018 para a comunicação de leituras encontra-se no quadro abaixo:

| Atendimento Telefónico para Comunicação de Leituras | COM |
|--|------------|
| Atendimentos telefónicos para comunicação de leituras | 23 |
| Desistências no atendimento telefónico para comunicação de leituras | 16 |
| Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico para comunicação de leituras | 4 |
| Total de leituras comunicadas automaticamente através do atendimento telefónico para comunicação de leituras | 3 |
| Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico para comunicação de leituras, em segundos | 25 |

Quadro 2.2.3.1 – Atendimento telefónico para comunicação de leituras em 2018

2.2.4 – Comunicação de leituras – Outros meios de atendimento

Para obtenção destes dados foram considerados os registos efetuados em modelo do SGQ, CEL Mod. 132 - Registo de comunicações de Leituras.

| Outros meios de atendimento | COM |
|---|------------|
| Comunicação de leituras no atendimento presencial | 34 |
| Comunicação de leituras através da internet | 0 |
| Comunicação de leituras por sms | 12 |
| Comunicação de leituras por escrito | * |
| Comunicação de leituras por outros meios (que não os anteriores ou o atendimento telefónico para comunicação de leituras) | 7 |

Quadro 2.2.4.1 – Comunicação de leituras – Outros meios de atendimento em 2018

*Os dados referentes às comunicações de leituras por escrito foram considerados na entidade ORD, no ponto 3.2.4 deste Relatório.



2.3 Pedidos de Informação por escrito

Consideram-se pedidos de informação as comunicações em que se solicitam esclarecimentos que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços (n.º 3 do art. 56.º do RQS).

O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período (n.º 3 do art. 57.º do RQS). O padrão publicado pela ERSE é de 90%.

Para o indicador Pedidos de Informação são contabilizados todos os pedidos de informação registados em documento próprio ao abrigo do SGQ da CEL (CEL Mod.15) com a identificação e tratamento do pedido. O modelo para o pedido de informação encontra-se disponível nos serviços administrativos da CEL e na página de internet da CEL no separador Clientes / Contratação.

Em 2018 apenas rececionámos um pedido de informação recebido por escrito, sobre o tema faturação e cujo tempo de resposta foi de 7 dias úteis.

O resultado do indicador geral relativo ao tempo de espera é de 100%.

Para cada pedido de informação apresentado por escrito é igualmente registado em folha de cálculo auxiliar o tema do pedido e o tempo de resposta, em dias úteis, entre a receção do mesmo e a respetiva resposta.

2.4 – Reclamações – Temas

Consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas (n.º 2 do art. 56.º do RQS).

Conforme n.º 7 do art. 56.º do RQS, caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante, este deve ser informado relativamente ao seu direito de reclamação junto da ERSE e da possibilidade de recurso.

Para resposta a reclamações deve ser tido em consideração o prazo estabelecido contratualmente com cada cliente, até 15 dias úteis (alínea a) do n.º 1 do art. 59.º do RQS).

Havendo incumprimento do prazo acima referido, o reclamante deve ser informado através de comunicação intercalar das diligências efetuadas, bem como dos fatos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido e sempre que possível indicar prazo expectável de resposta final e ainda, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

Internamente, este indicador monitorizado através 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 de 5 anos estabelecido de acordo com o definido no Plano de Arquivo (CEL Mod. 65) por forma a dar cumprimento ao n.º 2 do artigo 106.º (Recolha e registo de informação). Para cada reclamação



apresentada por escrito é igualmente registada em folha de cálculo auxiliar o tema da reclamação e o tempo, em dias úteis, entre a receção da mesma e a respetiva resposta.

2.4.1 - Reclamações sobre faturação

Em 2018 não houve registo de reclamações sobre o tema faturação.

2.4.2 - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição

Em 2018 não houve registo de reclamações sobre o tema funcionamento do equipamento de medição.

2.4.3 - Reclamações sobre qualidade da energia elétrica

Em 2018 não houve registo de reclamações sobre o tema qualidade de energia elétrica.

2.4.4 - Outras Reclamações – não relativas a faturação, equipamento de medição ou qualidade de energia elétrica

Em 2018 não houve registo de reclamações sobre outros temas.

2.5 - Visita Combinada

Considera-se visita combinada a deslocação do operador de rede a uma instalação de utilização em que é necessária a presença do cliente, ou do requisitante de ligação à rede, e em que é acordado um intervalo de tempo para o seu início (nº. 1 do artº. 71º do RQS). Excluem-se as assistências técnicas, as leituras de ciclo e as leituras fora de ciclo que não sejam leituras extraordinárias.

Para obtenção dos registos associados a este indicador é efetuado o registo no modelo Controlo de Indicadores para RQS (CEL Mod. 128), onde são registadas as visitas combinadas. Este mapa é atualizado com base na informação obtida a partir do modelo do pedido de informação (CEL Mod. 15), com referência ao tema “visita combinada” e ainda em registos do Plano de Trabalhos (CEL Mod. 38) e Ordens de Serviço (CEL Mod. 51) associadas.

Em 2018 foram agendadas 182 visitas combinadas.

2.6 - Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

As obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente aplicam-se quando a situação que deu origem aquela interrupção do fornecimento estiver sanada (artº. 85.º do RQS). Quando a situação que deu origem à interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente seja sanada com o comercializador, este deve comunicar ao operador de rede de distribuição no prazo máximo de trinta minutos, a contar do momento em que o comercializador tomou conhecimento de que a situação está sanada, para proceder ao restabelecimento do fornecimento.

No quadro abaixo apresentamos os dados referentes ao ano 2018.



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2018

| Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | COM |
|--|-----|
| Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente | 4 |
| Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS | 3 |
| Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações para restabelecimentos urgentes | 3 |
| Solicitações expressas de clientes para restabelecimento urgente do fornecimento | 0 |
| Solicitações dos clientes para realização do restabelecimento do fornecimento fora dos prazos previstos | 0 |
| Comunicações ao ORD, no âmbito do n.º 4 do art.º 85 do RQS, que cumpriram o prazo de 30 minutos | 3 |
| Comunicações ao ORD, no âmbito do n.º 4 do art.º 85 do RQS, que excederam o prazo de 30 minutos | 0 |
| Comunicações ao ORD, no âmbito do n.º 4 do art.º 85 do RQS, não efetuadas | 0 |
| Soma dos tempos de realização das comunicações aos ORD no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS, em minutos | 30 |
| Montante total de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento | 0 |

Quadro 2.6.1 – Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente em 2018

Todos os restabelecimentos de fornecimento, no âmbito do n.º 5 do art.º 85, cumpriram os prazos estabelecidos, nomeadamente:

- 12 horas para clientes em BTN;
- 8 horas para os restantes clientes;
- 4 horas, caso o cliente solicite expressamente o restabelecimento urgente e tenha pago o preço adicional fixado nos termos do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico (RRCEE).

A contagem dos prazos acima definidos suspende-se das 00h00 às 8h00, exceto para os clientes prioritários.

2.7 - Compensações

Sempre que haja lugar ao pagamento de compensações a um cliente, por incumprimento no âmbito de reclamações sobre faturação, reclamações sobre funcionamento do equipamento de medição, reclamações sobre a qualidade da energia elétrica, outras reclamações, visitas combinadas, restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, o comercializador deve informar o cliente do direito à compensação e proceder ao crédito do seu valor, o mais tardar na primeira fatura emitida após terem decorrido 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação (art.º 93.º do RQS).



| Compensações | COM |
|--|-----|
| Compensações pagas – Reclamações sobre faturação | 0 |
| Compensações pagas – Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição | 0 |
| Compensações pagas – Reclamações sobre a qualidade de energia elétrica | 0 |
| Compensações pagas – Outras Reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica | 0 |
| Compensações pagas a clientes – Visitas Combinadas | 0 |
| Compensações pagas a ORD – Visitas Combinadas | 0 |
| Compensações recebidas de clientes – Visitas Combinadas | 0 |
| Compensações pagas – Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | 0 |

Quadro 2.7.1 – Compensações relativas à qualidade de serviço comercial em 2018

Em 2018 não houveram compensações pagas ou recebidas de clientes no âmbito da qualidade de serviço comercial.

2.8 - Transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes

Não houve registo de compensações não pagas a clientes ou reclamantes por facto imputável ao cliente ou reclamante, nem transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes.

2.9 - Clientes com necessidades especiais

Em 2018 não se verificou nenhum registo de clientes com necessidades especiais. Para efeitos do presente regulamento consideram-se clientes com necessidades especiais no âmbito do setor da eletricidade: Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão; Clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia; Clientes com limitações no domínio da comunicação oral (n.º 1 do art.º 100.º do RQS).

A informação sobre registo e deveres para clientes com necessidades especiais encontra-se divulgada na página de internet da CEL e em Nota Informativa afixada nos serviços administrativos e disponível em papel para distribuição gratuita ao cliente (Nota Informativa N.º 3/2018).

Para registo de clientes com necessidades especiais foi revisto o documento próprio do SGQ (CEL Mod. 97), de modo a adequar o mesmo ao exposto no art.º 100.º, 101.º e 102.º.



2.10 - Clientes Prioritários

Relativamente aos clientes prioritários existe somente um registo, o da Extensão de Saúde de Loureiro - Administração Regional de Saúde do Norte, IP.

Para efeitos do presente regulamento consideram-se clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica causa graves alterações à sua atividade, nomeadamente:

Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados; Forças de segurança; Instalações de segurança nacional; Bombeiros; Proteção civil; Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo; Instalações penitenciárias; Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nessas condições, no âmbito do setor elétrico (n.º 1 do artigo 103.º do RQS).

A informação sobre registo e deveres para clientes prioritários encontra-se divulgada na página de internet da CEL e em Nota Informativa afixada nos serviços administrativos e disponível em papel para distribuição gratuita ao cliente.

Para registo de clientes prioritários foi revisto o documento próprio do SGQ (CEL Mod. 97), respeitando o exposto no art.º 103.º, 104.º e 105.º.

2.11 – Quadros Complementares

2.11.1 - Atendimentos presenciais – centros de atendimento

Relativamente à informação a reportar neste âmbito, a mesma encontra-se descrita no ponto 2.1 - Atendimento presencial.

2.11.2 - Exclusão de pagamento de compensações

Encontram-se estipulados no artigo 99.º do RQS, as situações em que os comercializadores e os operadores de redes de distribuição não estão obrigados ao pagamento de compensações.

As exclusões de pagamento de compensações são enviadas trimestralmente à ERSE em quadro complementar aos quadros de reporte da atividade, não havendo registo em 2018 de situações de exclusão.



3. SERVIÇO COMERCIAL - ENTIDADE ORD - Operador da Rede de Distribuição

3.1 - Atendimento presencial

A CEL dispõe de um único centro de atendimento presencial.

Para efetuar a monitorização do indicador atendimento presencial, a CEL obtém os dados em sistema de atendimento presencial gerido através de um dispensador de senhas com registo automático e com integração no seu *software* de gestão, onde constam as seguintes opções: atender cliente; senhas atendidas; senhas por cliente; desempenho trimestral; inserir senha manual; motivos / prioridades; motivos por ano; quantidades de atendimentos; média de atendimentos e atualizar cliente.

O indicador geral para a avaliação do atendimento presencial (artigo 49.º do RQS) é calculado através do quociente entre o número de atendimentos presenciais realizados, cujo tempo de espera foi inferior ou igual a 20 minutos, e o número total de atendimentos presenciais.

Em 2018 a CEL realizou um total de 24 atendimentos presenciais, todos com tempo de espera \leq a 20 minutos.

Comparativamente com 2017, a CEL realizou mais 11 atendimentos presenciais.

| Atendimentos Presenciais | ORD |
|---|-----|
| Número total de atendimento | 24 |
| Atendimentos com tempo de espera \leq 20 min. | 24 |

Quadro 3.1.1 – Atendimentos presenciais realizados em 2018

O resultado do indicador geral relativo ao tempo de espera é de 100%.

A soma de todos os tempos de espera realizados pela entidade em 2018 foi de 11 minutos.

| Soma dos tempos de espera realizados pela entidade em minutos | ORD |
|---|-----|
| | 11 |

Quadro 3.1.2 – Soma dos tempos de espera realizados pela entidade em minutos em 2018

A desagregação dos atendimentos presenciais realizados foi feita através do critério do atendedor, que classifica o assunto após diálogo com o utilizador do serviço.



3.2 - Atendimento Telefónico

Encontra-se implementado desde 2014 um sistema de comunicações telefónicas com números gratuitos para avarias e leituras e número para atendimento comercial com custo para o cliente não superior ao de uma chamada local. Estes números de contacto da CEL encontram-se divulgados na fatura de energia enviada ao cliente, disponibilizados na página de internet da CEL e no balcão de atendimento.

Para obtenção destes dados é consultado o sistema de comunicações unificado da CEL da marca IPBRICK.

Para o indicador do atendimento telefónico (art. 50.º) foram considerados os registos efetuados em modelo do SGQ, CEL Mod. 132 - Registo de comunicações de Leituras e CEL Mod. 134 - Registo de Chamadas telefónicas recebidas.

A desagregação das chamadas telefónicas por setor foi feita através do critério do operador que atende a chamada, que classifica o assunto após diálogo com o utilizador do serviço.

Em 2018 registámos 362 atendimentos telefónicos relacionados com o setor elétrico.

| Atendimento Telefónico | ORD |
|--|-----|
| Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico | 362 |
| Atendimentos telefónicos não enquadráveis nas categorias do setor elétrico | 0 |
| Chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço | 8 |
| Chamadas não atendidas por barramento de acesso ao atendimento telefónico | 1 |
| Chamadas não atendidas por outras causas | 0 |

Quadro 3.2.1 - Atendimento telefónicos em 2018

No 1º. Trimestre de 2018 os dados telefónicos reportados na entidade COM e ORD são os mesmo, uma vez que a desagregação do reporte de chamadas somente teve início no 2º. Trimestre de 2018. Esta observação foi registada no campo observações nos quadros de reporte trimestrais.

3.2.1 - Atendimento Telefónico de âmbito Comercial

O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas (artigo 55º do RQS). O padrão do indicador é de 85%.

Em 2018 a CEL registou 325 chamadas com respeito a assuntos comerciais, todas com tempo de espera \leq a 60 segundos.



O resultado do indicador geral relativo ao tempo de espera é de 100%.

A soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial foi de 4544 segundos.

À semelhança ao declarado no número anterior, no 1.º trimestre de 2018 os dados do atendimento telefónico de âmbito comercial, reportados na entidade COM e ORD são os mesmos, uma vez que a desagregação do reporte de chamadas somente teve início no 2.º trimestre de 2018. Esta situação foi registada no campo observações nos quadros de reporte trimestrais.

3.2.2 - Atendimento Telefónico para Comunicações de Avarias

O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas (artigo 53.º do RQS). O padrão para este indicador é de 85%. O resultado do indicador geral relativo ao tempo de espera é de 100%.

| Atendimento telefónico para comunicação de avarias (setor elétrico) | ORD |
|--|-----|
| Atendimentos telefónicos para comunicações de avarias com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos | 30 |
| Atendimentos telefónicos para comunicações de avarias com tempo de espera superior a 60 segundos | 0 |
| Desistências no atendimento telefónico para comunicação de avarias com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos | 0 |
| Desistências no atendimento telefónico para comunicação de avarias com tempo de espera superior a 60 segundos | 0 |
| Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico para comunicação de avarias, em segundos | 130 |

Quadro 3.2.2.1 - Atendimento telefónicos para comunicação de avarias em 2018

3.2.3 - Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras

O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras registadas de forma automática e o número total de chamadas recebidas para comunicações de leituras (artigo 35.º do RQS).

Os atendimentos telefónicos para comunicação de leituras foram reportados na entidade COM.

3.2.4 - Comunicação de leituras - Outros meios de atendimento

Para obtenção destes dados foram considerados os registos efetuados em modelo do SGQ, CEL Mod. 132 - Registo de comunicações de Leituras.



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2018

| Outros meios de atendimento | ORD |
|---|-----|
| Comunicação de leituras no atendimento presencial | * |
| Comunicação de leituras através da internet | * |
| Comunicação de leituras por sms | * |
| Comunicação de leituras por escrito | 44 |
| Comunicação de leituras por outros meios (que não os anteriores ou o atendimento telefónico para comunicação de leituras) | * |

Quadro 3.2.4.1 – Comunicação de leituras - Outros meios de atendimento

*Os dados referentes às comunicações de leituras no atendimento presencial, através da internet, por sms e por outros meios (que não os anteriores ou o atendimento telefónico para comunicação de leituras) foram considerados na entidade COM.

3.3 - Pedidos de Informação por escrito

Consideram-se pedidos de informação as comunicações em que se solicitam esclarecimentos que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços (nº. 3 do art. 56.º do RQS).

O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período. O padrão publicado pela ERSE é de 90%.

Para o indicador Pedidos de Informação são contabilizados todos os pedidos de informação registados em documento próprio ao abrigo do SGQ da CEL (CEL Mod.15) com a identificação e tratamento do pedido. O modelo para o pedido de informação encontra-se disponível nos serviços administrativos da CEL e na nossa página de internet no separador Clientes / Contratação.

Em 2018 foram rececionados 5 pedidos de informação no âmbito ORD, todos respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis. Os assuntos mais frequentes nos pedidos de informação recebidos em 2018 foram os seguintes:

Para cada pedido de informação apresentado por escrito é igualmente registado em folha de cálculo auxiliar o tema do pedido e o tempo de resposta, em dias úteis, entre a receção do mesmo e a respetiva resposta.

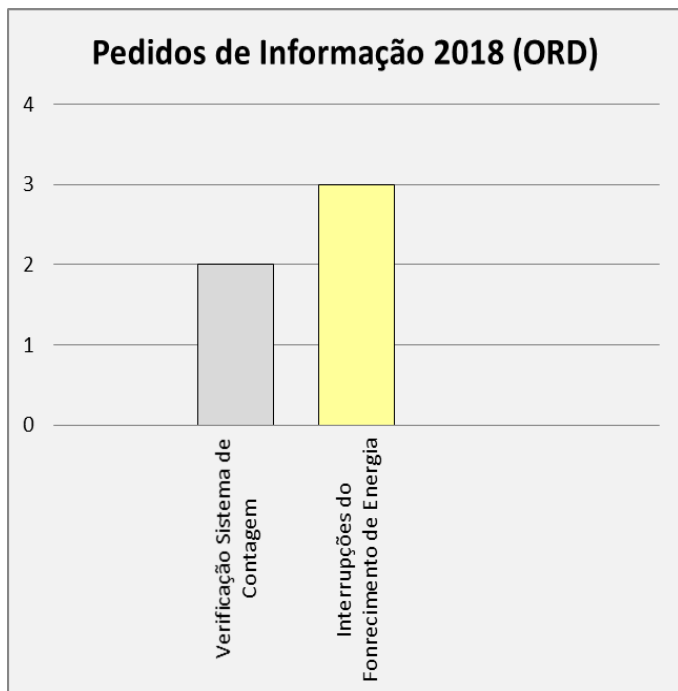


Figura 3.3.1 – Temas com maior número de resposta a pedidos de informação recebidos por escrito no âmbito ORD em 2018

O resultado do indicador geral relativo ao tempo de espera é de 100%.

A soma dos tempos de resposta a pedidos de informação de âmbito ORD recebidos em 2018 foi de 14 dias úteis.

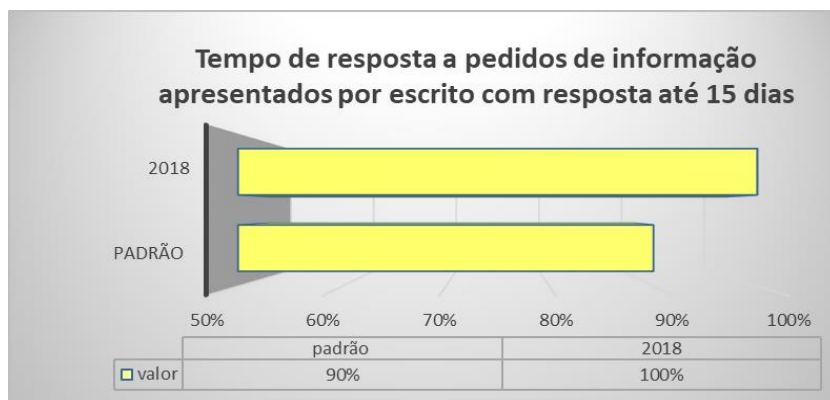


Figura 3.3.2 – Tempo de resposta a pedidos de informação recebidos por escrito com resposta até 15 dias



3.4 – Reclamações – Temas

Consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas (n.º 2 do art. 56.º do RQS).

Conforme n.º 7 do art. 56.º do RQS, caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante, este deve ser informado relativamente ao seu direito de reclamação junto da ERSE e da possibilidade de recurso.

Para resposta a reclamações foi tido em consideração o prazo estabelecido para o ORD, de 15 dias úteis.

Havendo incumprimento do prazo acima referido, o reclamante deve ser informado através de comunicação intercalar das diligências efetuadas, bem como dos fatos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido e sempre que possível indicar prazo expectável de resposta final e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

Internamente, este indicador 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 de 5 anos estabelecido de acordo com o definido no Plano de Arquivo (CEL Mod. 65) e por forma a dar cumprimento ao n.º 2 do artigo 106.º (Recolha e registo de informação). Para cada reclamação apresentada por escrito é igualmente registada em folha de cálculo auxiliar o tema da reclamação e o tempo, em dias úteis, entre a receção da mesma e a respetiva resposta.

Em 2018 foram registadas 5 reclamações. A soma dos tempos de resposta a reclamações recebidas em 2018 foi de 19 dias úteis, sendo que todas as reclamações foram respondidas dentro dos prazos regulamentares.

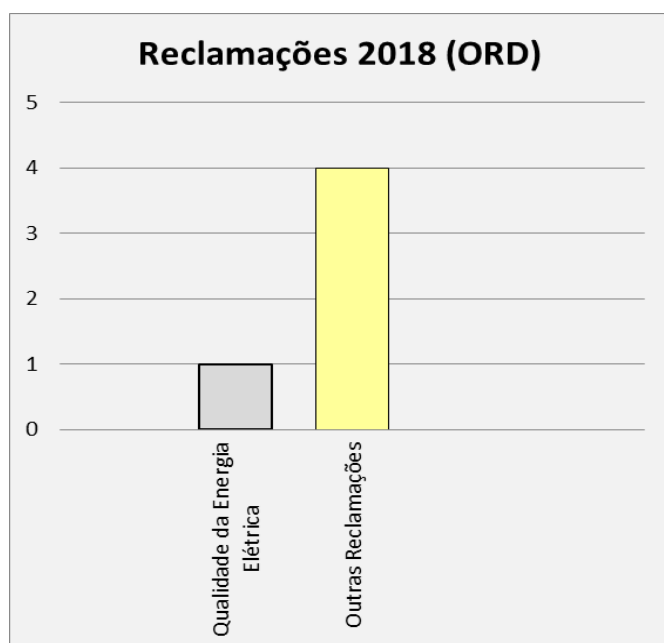


Figura 3.4.1 – Principais temas das reclamações em 2018



3.4.1 - Reclamações sobre faturação

Em 2018 não houve registo de reclamações sobre faturação.

3.4.2 - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição

Em 2018 não houve registo de reclamações sobre funcionamento do equipamento de medição.

3.4.3 - Reclamações sobre a qualidade da energia elétrica

Em 2018 registámos uma reclamação sobre a qualidade da energia elétrica, a qual teve origem numa carta de cliente com reclamação sobre cortes de energia. Na sequência da reclamação foi aplicado um dos procedimentos previstos no nº. 2 do artº. 65º do RQS, isto é, foi dado conhecimento ao cliente por escrito das razões justificativas da falta de qualidade de energia elétrica. A soma do tempo entre a receção da reclamação e a realização do procedimento previsto foi de 3 dias úteis.

Posteriormente o reclamante enviou nova carta associada a esta reclamação e submeteu a reclamação no livro de reclamações *on line* com o registo número ROR00000000000166940. Esta foi respondida nos prazos regulamentares aplicáveis tendo sido dado seguimento ao processo no portal de serviços da ERSE.

3.4.4 - Outras Reclamações – não relativas a faturação, equipamento de medição ou qualidade da energia elétrica

Em 2018 houve registo de 4 reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição ou qualidade de energia elétrica, as quais foram classificadas no tema outras reclamações.

Uma das reclamações ocorreu no 3º. trimestre de 2018, a qual teve origem em email de cliente e foi classificada como reclamação sobre prejuízos / redes. Foi respondida no prazo de três dias úteis, dentro dos prazos regulamentares aplicáveis.

No 4º. trimestre de 2018, foram ainda registadas outras três reclamações, as quais tiveram origem no livro de reclamações físico com os nºs. 6014802, 6014803 e 60147804 e todas efetuadas pelo mesmo cliente.

As reclamações foram todas respondidas dentro dos prazos regulamentares aplicáveis e dado seguimento ao processo no portal de serviços da ERSE, cujo estado dos pedidos foi dado como concluído.

3.5 – Ativações de fornecimento

Para efeitos de aplicação do RQS considera-se ativação de fornecimento a realização pelo operador de rede de distribuição das operações necessárias para o início de fornecimento a uma instalação de utilização que não esteja a ser abastecida, na sequência da celebração de um contrato de fornecimento com um comercializador (art. 68.º do RQS). Deve ser garantida disponibilidade de agenda que permita a marcação da visita combinada para ativação de fornecimento num dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador.

Para obtenção dos registos associados a este indicador é efetuado internamente o registo no modelo Controlo de Indicadores para RQS (CEL Mod. 128).

**3.5.1 - Agendamento de ativações de fornecimento - Condições previstas nos nºs. 2, 3 e 4 do artº. 69 do RQS**

No quadro abaixo consta o resumo dos agendamentos de ativações de fornecimento, as quais aplicam-se somente a ativações de fornecimento em baixa tensão, que envolvam ações simples, que necessitem da presença do cliente e para as quais o cliente não indicou uma data específica da sua preferência.

| Agendamento de ativações de fornecimento - Condições previstas nºs. 2, 3 e 4 do art.º 69 do RQS | ORD |
|---|---|
| Agendamento de ativações de fornecimento - Condições previstas nºs. 2, 3 e 4 do art.º 69 do RQS | 14 |
| Agendamentos para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento | 13 (1 dos agendamentos foi realizado em data posterior por indicação do cliente) |
| Agendamentos para data posterior aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento, por indisponibilidade de agenda do ORD | 0 |
| Soma dos tempos entre o momento de agendamento e a respetiva data agendada | 21 |

Quadro 3.5.1.1 - Agendamento de ativações de fornecimento - Condições previstas nºs. 2, 3 e 4 do art.º 69 do RQS**3.5.2 - Agendamento de ativações de fornecimento – Restantes Situações**

| Agendamento de ativações de fornecimento – Restantes situações | ORD |
|---|------------|
| Total de agendamentos de ativações de fornecimento nas restantes situações | 15 |
| Agendamentos para data posterior aos 3 dias uteis seguintes ao momento do agendamento, a pedido expresso do cliente | 5 |

Quadro 3.5.2.1 - Agendamento de ativações de fornecimento – Restantes Situações**3.5.3 - Ativações de fornecimento – Todas as situações**

| Ativações de fornecimento – Todas as situações | ORD |
|--|------------|
| Total de ativações de fornecimento concretizadas | 29 |
| Ativações de fornecimento concretizadas, que envolveram apenas ações simples | 29 |
| Ativações de fornecimento concretizadas remotamente | 0 |
| Ativações de fornecimento não concretizadas por facto não imputável ao ORD | 0 |

Quadro 3.5.3.1 - Ativações de fornecimento – Todas as Situações



3.6 Assistência Técnica

Considera-se assistência técnica a deslocação do ORD à instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria respeitante à rede da sua responsabilidade (art.º 78.º do RQS).

A ser necessária a deslocação, a mesma deve ocorrer no prazo de 2 horas para clientes prioritários e de 4 horas para os restantes clientes. Nos casos em que as comunicações de avaria de clientes em baixa tensão ocorra no período das 0h00 às 8h00 a contagem do prazo acima referido inicia-se às 8h00 para clientes em baixa tensão normal, que não sejam prioritários.

Para este indicador foram considerados os registos efetuados em modelo do SGQ (CEL Mod. 17), o qual tem por base o registo nas Ordens de Serviço (CEL Mod. 51).

Em 2018 foram registadas 65 comunicações de avarias nas instalações dos clientes, das quais 14 foram consideradas da responsabilidade do cliente. As comunicações de avarias da responsabilidade do cliente correspondem a 21,54% do total.

Todas as assistências técnicas foram realizadas dentro dos prazos regulamentares previstos no RQS. Não foram registadas assistências técnicas a instalações de clientes prioritários.

Não houve registo de assistências técnicas não concretizadas por ausência do cliente, nos termos do n.º 3 do art.º 80.º do RQS. Não houve registo de comunicações nas instalações de clientes, em que estes manifestam indisponibilidade para receber a assistência técnica nos prazos regulamentares nos termos do n.º 5 do art.º 79.º do RQS, nem comunicações de avarias em que a assistência técnica não se realizou por opção justificada do ORD.

Em 2018 a soma de todos os tempos de chegada ao local foi de 1185 minutos.

| Ano | Nº. de avarias na instalação do cliente | Nº. de avarias na instalação do cliente, cuja responsabilidade se verificou não ser do ORD | Soma de todos os tempos de chegada ao local, em minutos |
|------|---|--|---|
| 2018 | 65 | 14 | 1185 |

Quadro 3.6.1 - Número de avarias na instalação do cliente, número de avarias cuja responsabilidade se verificou não ser do ORD e soma de todos os tempos de chegada ao local

3.7 - Leituras

De acordo com o RQS a leitura dos equipamentos de medição é avaliada por um indicador geral relativo à frequência das leituras, calculado pelo quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 96 dias e o número total de leituras (n.º 2 do artigo 82.º do RQS). O padrão para este indicador é de 92% para o setor elétrico. Estão incluídas neste cálculo todas as leituras BTN, independentemente da sua acessibilidade, e considera quer



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2018

as leituras efetuadas diretamente pelo ORD, quer as leituras comunicadas ao ORD pelos clientes ou pelos comercializadores.

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 ao *software* de gestão Gesenergy.

Trimestralmente é enviado em quadro complementar, anexo aos mapas base da atividade, o histograma de leituras.

Apresentamos no quadro abaixo as leituras realizadas em 2018 pelo ORD, as leituras fornecidas pelos clientes e as estimativas para faturação.

| Leituras Ano 2018 | Leituras realizadas localmente pelo ORD no trimestre | Leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores no trimestre | Estimativas utilizadas para faturação no trimestre | Nº. de leituras realizadas pelo ORD | Nº. de leituras BTN com intervalos face à leitura anterior ≤ 96 dias |
|----------------------|--|--|--|-------------------------------------|--|
| 1º. Trimestre | 5442 | 33 | 766 | 5475 | 5432 |
| 2º. Trimestre | 5360 | 31 | 774 | 5391 | 5386 |
| 3º. Trimestre | 5372 | 31 | 778 | 5403 | 5396 |
| 4º. Trimestre | 5421 | 31 | 769 | 5452 | 5419 |
| TOTAL | 21595 | 126 | 3087 | 21721 | 21633 |

Quadro 3.7.1 – Leituras ano 2018

| |
|--|
| Valor do padrão 92% |
| 21633 Leituras BTN com intervalo face à leitura anterior ≤ 96 dias |
| Valor obtido em 2018 para o indicador = 99,59% |

3.8 - Desativações de fornecimento

Para efeitos de aplicação do RQS, considera-se desativação de fornecimento a realização pelo operador de rede de distribuição das operações necessárias para o fim do fornecimento a uma instalação de utilização que esteja a ser abastecida, na sequência de uma denúncia de um contrato de fornecimento com um comercializador (artigo 87.º do RQS).

Para obtenção dos registos associados a este indicador é efetuado internamente o registo no modelo Controlo de Indicadores para RQS (CEL Mod. 128).

**3.8.1 – Agendamento de desativações de fornecimento – Condições previstas nos nºs. 2, 3 e 4 do artº. 88 do RQS**

Os operadores de rede de distribuição devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da visita combinada para a desativação de fornecimento num dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador (art.º 88 do RQS). Esta obrigação aplica-se somente a desativações em baixa tensão, que envolvam ações simples e que necessitem da presença do cliente e para as quais o cliente não indicou uma data específica da sua preferência.

| Agendamento de desativações de fornecimento – Condições previstas nos nºs. 2, 3 e 4 do artº. 88 do RQS | ORD |
|---|------------|
| Agendamento de desativações de fornecimento nas condições previstas nos nºs. 2, 3 e 4 do artº. 88 do RQS | 5 |
| Agendamentos para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento | 5 |
| Agendamentos para data posterior aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento, por indisponibilidade de agenda do ORD | 0 |
| Soma dos tempos entre o momento de agendamento e a respetiva data agendada | 10 |

Quadro 3.8.1.1 - Agendamento de desativações de fornecimento – Condições previstas nos nºs. 2, 3 e 4 do artº. 88 do RQS**3.8.2 – Agendamento de desativações de fornecimento – Restantes situações**

| Agendamento de desativações de fornecimento – Restantes situações | ORD |
|---|------------|
| Total de agendamento de desativações de fornecimento nas restantes situações | 21 |
| Agendamentos para data posterior aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento, a pedido expresso do cliente | 2 |

Quadro 3.8.2.1 – Agendamento de desativações de fornecimento – restantes situações

**3.8.3 – Desativações de fornecimento - Todas as situações**

| Desativações de fornecimento – todas as situações | ORD |
|---|------------|
| Total de desativações de fornecimento concretizadas | 26 |
| Desativações de fornecimento concretizadas, que envolveram apenas ações simples | 26 |
| Desativações de fornecimento concretizadas remotamente | 0 |
| Desativações de fornecimento não concretizadas por facto não imputável ao ORD | 0 |

Quadro 3.8.3.1 – Desativações de fornecimento – Todas as situações**3.9 – Compensações**

Há lugar ao pagamento de compensações por incumprimento à qualidade de serviço nas seguintes situações: nas ligações às redes, no âmbito de reclamações sobre faturação, reclamações sobre funcionamento do equipamento de medição, reclamações sobre a qualidade da energia elétrica, outras reclamações, ativações de fornecimento, assistências técnicas pagas e recebidas, restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente e desativações de fornecimento.

Em 2018 não houveram compensações pagas ou recebidas ao ORD.

| Compensações | ORD |
|---|------------|
| Compensações pagas - Ligações às redes | 0 |
| Compensações pagas - Reclamações sobre faturação | 0 |
| Compensações pagas - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição | 0 |
| Compensações pagas - Reclamações sobre a qualidade de energia elétrica | 0 |
| Compensações pagas - Outras Reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição e qualidade de energia elétrica | 0 |
| Compensações pagas - Ativações de fornecimento | 0 |
| Compensações pagas - Assistências técnicas | 0 |
| Compensações recebidas - Assistências técnicas | 0 |
| Compensações pagas – Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | 0 |



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2018

| | |
|---|---|
| Compensações pagas – Desativações de fornecimento | 0 |
| Impossibilidade de pagamento de compensações | 0 |

3.9.1 – Quadro com compensações em 2018

3.10 - Clientes com necessidades Especiais

Em 2018 não se verificou nenhum registo de clientes com necessidades especiais. Para efeitos do presente regulamento consideram-se clientes com necessidades especiais no âmbito do setor da eletricidade: Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão; Clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia; Clientes com limitações no domínio da comunicação oral (n.º 1 do art.º 100.º do RQS).

A informação sobre registo e deveres para clientes com necessidades especiais encontra-se divulgada na página de internet da CEL e em Nota Informativa afixada nos nossos serviços administrativos e disponível em papel para distribuição gratuita ao cliente (Nota Informativa N.º 3/2018).

Para registo de clientes com necessidades especiais foi revisto o documento próprio do SGQ (CEL Mod. 97), de modo a adequar o mesmo ao exposto no art.º 100.º, 101.º e 102.º.

3.11 – Clientes prioritários

Relativamente aos clientes prioritários existe somente um registo, o da Extensão de Saúde de Loureiro - Administração Regional de Saúde do Norte, IP.

Para efeitos do presente regulamento consideram-se clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica causa graves alterações à sua atividade, nomeadamente:

Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados; Forças de segurança; Instalações de segurança nacional; Bombeiros; Proteção civil; Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo; Instalações penitenciárias; Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nessas condições, no âmbito do setor elétrico (n.º 1 do artigo 103.º do RQS).

A informação sobre registo e deveres para clientes prioritários encontra-se divulgada na página de internet da CEL e em Nota Informativa afixada nos nossos serviços administrativos e disponível em papel para distribuição gratuita ao cliente.

Para registo de clientes prioritários foi revisto o documento próprio do SGQ (CEL Mod. 97), respeitando o exposto no art.º 103.º, 104.º e 105.º.

**3.12 – Quadros complementares****3.12.1 – Atendimentos presenciais – centros de atendimento**

Relativamente à informação a reportar neste âmbito, a mesma encontra-se descrita no ponto 3.1 – Atendimento presencial.

3.12.2 – Histograma de Leituras

Relativamente à informação a reportar no âmbito da frequência da leitura de equipamentos de medição, o histograma de leituras é enviado trimestralmente juntamente com os dados da atividade.

3.12.3 – Exclusões do pagamento de compensações

Encontram-se estipulados no artigo 99.º do RQS, as situações em que os comercializadores e os operadores de redes de distribuição não estão obrigados ao pagamento de compensações. As exclusões de pagamento de compensações do ORD são enviadas trimestralmente à ERSE em quadro complementar aos quadros de reporte da atividade, não havendo registo na CEL em 2018 de situações de exclusão.

3.12.4 – Visita Combinada, Restabelecimento do fornecimento após facto imputável ao cliente, Compensações pagas e recebidas – Visitas Combinadas

Para obtenção destes registos é consultado o modelo Controlo de Indicadores para RQS (CEL Mod. 128), onde são registadas as visitas combinadas e as interrupções e restabelecimentos após facto imputável ao cliente.

| Visita Combinada, Restabelecimento do fornecimento após facto imputável ao cliente, Compensações pagas e recebidas – Visitas Combinadas | | ORD |
|--|--|------------|
| Visita combinada | Visitas combinadas agendadas | 182 |
| | Visitas combinadas realizadas dentro do intervalo acordado | 182 |
| | Visitas combinadas realizadas fora do intervalo acordado | 0 |
| | Visitas combinadas não realizadas por ausência do ORD | 0 |
| | Visitas combinadas não realizadas por outros motivos imputáveis ao ORD | 0 |
| | Visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente ou do requisitante de ligação à rede | 0 |
| | Visitas combinadas não realizadas por outros motivos não imputáveis ao ORD | 0 |
| | Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo ORD | 0 |
| | Cancelamentos ou reagendamentos efetuados após as 17h do dia útil anterior pelo ORD | 0 |



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2018

| | | |
|--|--|---|
| | Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo cliente, requisitante de ligação à rede ou comercializador | 0 |
| | Cancelamentos ou reagendamentos efetuados após as 17h do dia útil anterior pelo cliente, requisitante de ligação à rede ou comercializador | 0 |
| | Visitas combinadas realizadas no âmbito de reclamações relativas à qualidade da energia elétrica | 0 |
| Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente | 4 |
| | Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente solicitadas por comercializadores | 4 |
| | Solicitações de restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações de restabelecimentos urgentes | 3 |
| | Solicitações expressas de restabelecimento urgente do fornecimento | 0 |
| | Solicitações dos clientes para realização do restabelecimento do fornecimento fora dos prazos previstos | 0 |
| | Comunicações dos comercializadores, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS | 3 |
| | Restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do n.º 5 do art.º 85.º do RQS, que cumpriram o prazo estabelecido | 3 |
| | Restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do n.º 5 do art.º 85.º do RQS, que excederam o prazo estabelecido | 0 |
| | Montante total de encargos cobrados por restabelecimento urgente do fornecimento | 0 |
| | Restabelecimentos do fornecimento realizados fora dos prazos previstos por solicitação expressa do cliente | 0 |
| | Restabelecimentos do fornecimento anulados | 0 |
| | Restabelecimentos do fornecimento não realizados por facto imputável ao OR | 0 |
| | Restabelecimentos do fornecimento não realizados por facto não imputável ao ORD | 0 |
| | Restabelecimentos do fornecimento realizados localmente | 3 |
| Restabelecimentos do fornecimento realizados remotamente | 0 | |
| Compensações pagas - Visitas combinadas | Por incumprimento, pelo ORD, do intervalo para início da visita combinada | 0 |
| | Por cancelamento ou reagendamento efetuados pelo ORD após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada | 0 |
| | Soma dos montantes pagos em compensações | 0 |



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2018

| | | |
|---|---|---|
| Compensações recebidas - Visitas combinadas | Por motivos imputáveis ao cliente ou ao requisitante de ligação, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada | 0 |
| | Por cancelamento ou reagendamento efetuados pelo cliente ou requisitante de ligação após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada | 0 |
| | Soma dos montantes recebidos em compensações | 0 |

Quadro 3.12.4.1 – Visita Combinada, Restabelecimento do fornecimento após facto imputável ao cliente, Compensações pagas e recebidas – Visitas Combinadas em 2018

4. Síntese dos Indicadores de Qualidade de Serviço Comercial COM e ORD

Em resumo apresentamos os resultados dos indicadores gerais de qualidade de serviço comercial COM e ORD, com referência aos padrões aplicáveis e resultados atingidos em 2018.

| Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço Comercial | Referência | Padrão | Aplicável | Resultado CEL |
|---|-------------|------------|-----------|---------------|
| Percentagem de atendimentos presenciais , com tempo de espera até 20 minutos | Artigo 48.º | Sem padrão | ORD | 100% |
| | | | COM | 99,98% |
| Percentagem de atendimentos telefónicos para comunicação de avarias , com tempos de espera até 60 segundos | Artigo 53.º | 85% | ORD | 100% |
| Percentagem de atendimentos telefónicos comerciais , com tempos de espera até 60 segundos | Artigo 55.º | 85% | ORD | 100% |
| | | | COM | 100% |
| Percentagem de pedidos de informação apresentados por escrito , com resposta até 15 dias úteis | Artigo 57.º | 90% | ORD | 100% |
| | | | COM | 100% |
| Percentagem de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 96 dias (frequência de leituras) | Artigo 82.º | 92% | ORD | 99,59% |

Quadro 4.1 - Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço Comercial COM e ORD em 2018

As obrigações individuais garantem a cada cliente um nível mínimo de qualidade de serviço, para os temas a que se aplicarem. Em caso de incumprimento com este nível mínimo deverá ser paga uma compensação ao cliente.

Em resumo apresentamos abaixo o quadro com os resultados das obrigações a nível da qualidade de serviço comercial.



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2018

| Obrigações | Metas | Resultado CEL |
|---|---|--|
| Reclamações - Tempo de resposta | ORD: até 15 dias úteis; | 100% |
| | CUR: prazo definido contratualmente com cada cliente, nunca superior a 15 dias úteis; | Não se registaram reclamações neste âmbito; |
| Ativações de fornecimento - Capacidade de agendamento | ORD: disponibilidade de agenda para um dos 3 dias úteis seguintes; | 100% |
| Visita Combinada - Cumprimento de intervalo de tempo | ORD: início de visita dentro de intervalo de tempo de 2h30m (máximo); | 100% |
| | Cancelamento ou reagendamento até às 17h00 do dia útil anterior; | Não se registaram cancelamentos ou reagendamentos; |
| Assistência Técnica - Prazos após comunicação de avaria | ORD: clientes prioritários – até 2 horas; | Não se registaram assistências técnicas a clientes prioritários; |
| | Restantes clientes – até 4 horas; | 100% |
| Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente - prazos | COM: 30 minutos para solicitar restabelecimento ao ORD; | 100% |
| | ORD: em BTN 12 horas; | 100% |
| | Restantes clientes - 8 horas; | Não se registaram restabelecimentos neste âmbito; |
| | Restabelecimento urgente – 4 horas (custo adicional); | Não se registaram restabelecimentos urgentes; |
| Desativações de fornecimento - Capacidade de agendamento | ORD: Disponibilidade de agenda para um dos 3 dias úteis seguintes; | 100% |

Quadro 4.2 – Obrigações individuais da Qualidade de Serviço Comercial em 2018



5. Qualidade de Serviço Técnico

5.1 Generalidades

A evolução técnica e tecnológica dos equipamentos de utilização das instalações, especialmente ao nível da indústria, com cada vez maior necessidade de estabilidade da onda de tensão, obriga os operadores de rede a terem um maior cuidado com a qualidade das suas redes de distribuição de energia elétrica.

Um dos grandes problemas nas redes de distribuição de baixa tensão são os harmónicos provocados pelos equipamentos eletrónicos. Nas nossas casas, indústrias, serviços, etc., a eletrónica, permitindo poupanças energéticas significativas através da utilização de sistemas de iluminação led, variadores de velocidade nos motores, etc., coloca grandes desafios à qualidade da onda de tensão, já que nem todos esses equipamentos possuem filtros adequados de forma a limitarem a proliferação de harmónicos nas redes de distribuição de baixa tensão.

Consciente de todas estas questões e sempre atenta aos problemas dos consumidores, a ERSE impõe no RQS, a par do cumprimento da Norma EN 50160, indicadores da Qualidade de Serviço, os quais se destinam a aferir o comportamento da rede de distribuição de energia elétrica de baixa tensão, 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 tirar as devidas elações de forma a que seja possível uma melhoria contínua das condições de fornecimento de energia elétrica ao consumidor final e com um mínimo de interrupções possível. Os operadores de redes são os responsáveis pela qualidade de serviço técnica perante os clientes ligados às redes, independentemente do comercializador com quem o cliente contratou o fornecimento, devendo manter vigilância sobre a evolução das perturbações nas respetivas redes.

O RQS prevê dois tipos de interrupções: as Previstas e as Acidentais. Estas interrupções poderão ter várias causas que foram devidamente identificadas nos relatórios trimestrais e no resumo anual da Qualidade de Serviço onde se pode constatar a qualidade geral das redes.

A qualidade geral das redes elétricas é avaliada por dois parâmetros: Frequência Média de Interrupções Longas do Sistema (SAIFI) e Duração Média das Interrupções Longas do Sistema (SAIDI), os quais possuem valores padrão publicados pela ERSE no Anexo I do RQS, de acordo com a respetiva Zona de Qualidade de Serviço.

No decorrer deste relatório, será efetuada uma análise comparativa entre os anos 2016, 2017 e 2018, nos casos em que se considerou pertinente.

Em consonância com a política de melhoria da qualidade de serviço técnico, para além das manutenções preventivas que a CEL promove anualmente ao nível dos postos de transformação, a rede de distribuição em BT é também alvo de manutenções preventivas e melhorias contínuas.

5.2 Dados gerais da rede de distribuição de BT a 31 de dezembro de 2018

- Rede subterrânea: 18,3 km
- Rede aérea: 76,2 km
- Número total de postos de transformação: 21
- Número total de Pontos de Entrega: 2080



5.3 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 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.

5.3.1 Origem e tipos de ocorrências

Para a caracterização da origem das ocorrências apenas foram consideradas aquelas 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 mitigar. Os tipos de ocorrências estão divididas em “Acidentais” ou “Previstas”. O quadro abaixo traduz de forma mais clara as origens e ocorrências verificadas durante o ano de 2018 na área de concessão da CEL. Neste mesmo quadro é efetuado o comparativo dos últimos três anos.

| Origem das ocorrências | | Tipos de ocorrências | | | | | |
|------------------------|-------------------------------|----------------------|-----------------------|-----------|-----------------------|--------|-----------------------|
| | | Acidentais | | Previstas | | Totais | |
| | | Rede | Instalação do cliente | Rede | Instalação do cliente | Rede | Instalação do cliente |
| | Ano | | | | | | |
| | 2016 | 26 | 25 | 20 | 0 | 46 | 25 |
| | 2017 | 43 | 15 | 20 | 0 | 63 | 15 |
| | 2018 | 45 | 14 | 10 | 0 | 55 | 14 |
| | Comparativo 2017 /2018 | +2 | -1 | -10 | 0 | -8 | -1 |

Quadro 5.3.1.1 – Tipos e origens das ocorrências em 2018 e comparativo com 2016 e 2017

Nas interrupções assinaladas no quadro 5.3.1.1 não estão incluídas as interrupções acidentais que tiveram a sua origem na rede de média tensão do operador de rede de média tensão (ORD MT). Refira-se a título indicativo, que durante o ano de 2018 verificaram-se 21 interrupções acidentais com origem na rede de média tensão.

Pela análise do comparativo entre 2017 e 2018, verificámos que o número total de interrupções da rede sofreu um ligeiro acréscimo no que se refere a interrupções acidentais e um decréscimo no que se refere ao número de interrupções previstas em relação ao ano anterior. Refira-se que o parâmetro das interrupções previstas, embora sendo relevante, será, na nossa opinião, menos importante que o das acidentais, pois é este último que traduz com mais rigor a qualidade da rede de distribuição de energia de baixa tensão.

Refira-se que os defeitos de proteção/automatismo e a fusão de fusível por motivo desconhecido constituem cerca de 66% das interrupções acidentais, sensivelmente o mesmo valor obtido em 2017. Os defeitos por causa própria, em instalação de cliente representam cerca de 34% das interrupções acidentais.

Quanto menores forem as interrupções acidentais, menores serão os problemas existentes na rede, pelo que é um parâmetro de grande importância no planeamento das alterações e intervenções a efetuar na mesma. No entanto, a falha de funcionamento das proteções/automatismos e a fusão de fusíveis por motivos desconhecidos não são de fácil



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2018

deteção, mesmo em manutenção preventiva, pelo que é sempre bastante difícil de se controlarem e minimizarem estas interrupções acidentais. Por outro lado, as interrupções na instalação de cliente, as quais apenas afetaram o respetivo cliente, não têm qualquer influencia na rede, sendo de única e exclusiva responsabilidade do cliente.

5.3.2 Qualidade geral das redes elétricas

A qualidade geral das redes elétricas é verificada através do cálculo de dois parâmetros, SAIFI e SAIDI, os quais são apresentados no quadro abaixo, discriminados por trimestre e anual global.

| ANO DE 2018 | Trimestre | | | | Anual Global |
|--|-----------|--------|--------|---------|--------------|
| | 1º | 2º | 3º | 4º | |
| Número de clientes | 2056 | 2072 | 2075 | 2075 | 2080 |
| Número de interrupções acidentais | 10 | 2 | 24 | 70 | 106 |
| Número de interrupções programadas | 6 | 0 | 0 | 4 | 10 |
| Número de clientes afetados | 356 | 2 | 24 | 4598 | 4980 |
| Duração total das interrupções acidentais (minutos) | 750 | 75 | 1560 | 2512 | 4897 |
| Duração total das interrupções programadas (minutos) | 630 | 0 | 0 | 148 | 778 |
| SAIFI BT global | 0,1712 | 0,0000 | 0,0092 | 2,2091 | 2,3875 |
| SAIDI BT global | 12,6508 | 0,0000 | 0,5542 | 33,4269 | 46,4846 |

Quadro 5.3.2.1 – Discriminação trimestral e anual dos SAIFI e SAIDI em 2018

Nota: Apenas são contabilizados para o cálculo do SAIFI BT e SAIDI BT as interrupções previstas no RQS.

| ANO DE 2017 | Trimestre | | | | Anual Global |
|--|-----------|--------|---------|---------|--------------|
| | 1º | 2º | 3º | 4º | |
| Número de clientes | 2056 | 2056 | 2070 | 2072 | 2072 |
| Número de interrupções acidentais | 19 | 9 | 20 | 23 | 71 |
| Número de interrupções programadas | 1 | 0 | 6 | 13 | 20 |
| Número de clientes afetados | 564 | 14 | 624 | 2311 | 3513 |
| Duração total das interrupções acidentais (minutos) | 1253 | 575 | 795 | 1271 | 3149 |
| Duração total das interrupções programadas (minutos) | 180 | 0 | 95 | 1071 | 1928 |
| SAIFI BT global | 0,2724 | 0,0054 | 0,2981 | 1,1902 | 1,6882 |
| SAIDI BT global | 12,3137 | 0,5910 | 27,9140 | 79,5478 | 113,6153 |

Quadro 5.3.2.2 – Discriminação trimestral e anual dos SAIFI e SAIDI em 2017

Nota: Apenas são contabilizados para o cálculo do SAIFI BT e SAIDI BT as interrupções previstas no RQS.



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2018

| ANO DE 2016 | Trimestre | | | | Anual Global |
|--|-----------|--------|--------|---------|-----------------|
| | 1º | 2º | 3º | 4º | |
| Número de clientes | 2036 | 2039 | 2043 | 2017 | 2055 |
| Número de interrupções acidentais | 17 | 9 | 14 | 11 | 51 |
| Número de interrupções programadas | 0 | 0 | 1 | 19 | 20 |
| Número de clientes afetados | 17 | 9 | 54 | 3673 | 1959 |
| Duração total das interrupções acidentais (minutos) | 949 | 560 | 795 | 640 | 3149 |
| Duração total das interrupções programadas (minutos) | 0 | 0 | 95 | 1833 | 1928 |
| SAIFI BT global | 0,0049 | 0,0020 | 0,0225 | 0,9119 | 0,9411 |
| SAIDI BT global | 0,3119 | 0,1422 | 2,0264 | 84,5659 | 87,0307 |

Quadro 5.3.2.3 – Discriminação trimestral e anual dos SAIFI e SAIDI em 2016

Nota: Apenas são contabilizados para o cálculo do SAIFI BT e SAIDI BT as interrupções previstas no RQS.

Conforme poderá ser constatado no quadro referente a 2018, no 4º trimestre verificou-se um aumento substancial das interrupções acidentais, tendo-se verificado 47 interrupções acidentais na rede de média tensão do ORD MT, com uma duração total de 946 minutos e afetando 4381 clientes, o que traduz que a maioria das interrupções acidentais se verificaram na rede a montante da rede elétrica da CEL. Embora estas interrupções sejam contabilizadas para o cálculo dos SAIFI BT e SAIDI BT, não pode a CEL responder pelas mesmas nem tomar quaisquer medidas que as possam minimizar.

Como habitualmente, a CEL promove a manutenção anual dos seus postos de transformação sendo atualmente 21, tendo sido ligado o 21º posto de transformação no final de 2018. Excepcionalmente, no ano de 2018, apenas foi efetuada no mês de novembro a manutenção a dois postos de transformação devido a questões de serviço, estando as restantes manutenções a serem realizadas neste momento.

Em 2018 existiram várias interrupções acidentais das quais cerca de 57,5% correspondem a instalação do cliente ou com origem na rede de média tensão, conforme se pode comprovar pelos relatórios da Qualidade de Serviço Técnico enviados trimestralmente à ERSE. No ano de 2017 esta percentagem foi de cerca de 38%, tendo-se verificado em 2018 um aumento substancial do número de interrupções cujas causas são na instalação do cliente ou com origem na rede do ORD MT.

Deve-se, principalmente às interrupções acidentais com origem na rede do ORD MT, que os SAIFI e SAIDI globais referentes ao ano de 2018 apresentam os valores mencionados no quadro anterior.

O número de interrupções acidentais total por causas próprias ultrapassa bastante os valores previstos no ponto C do nº 1 do Anexo I do RQS, com um total de 45 interrupções. De referir no entanto, que cada uma destas interrupções afetou apenas um único cliente e sempre clientes diferentes, sendo a de maior duração de 155 minutos (2,58 horas), logo com tempo inferior ao padrão (17 horas) para a Zona de qualidade de serviço C, onde se enquadra a CEL. Estas interrupções foram na sua maioria (62%) devidas a alguns problemas de defeitos de



proteção/automatismos e fusão de fusíveis por motivos desconhecidos, que pese embora a preocupação existente com a manutenção da rede e a instalação de alguns materiais que a CEL vai substituindo na sua manutenção preventiva, neste tipo de equipamentos é difícil prever se existem problemas, os quais são apenas detetados em caso de avaria.

Após análise do registo com o número que clientes afetados pelas interrupções acidentais cuja origem não seja o ORD MT verifica-se que em todas elas apenas foi afetado um único cliente.

| | ANO DE 2016 | ANO DE 2017 | ANO DE 2018 | Variação (%) | Variação (%) |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| | Annual Global | Annual Global | Annual Global | 2016/2017 | 2017/2018 |
| SAIFI BT global | 0,9411 | 1,6882 | 2,3875 | + 79,4% | + 41,4% |
| SAIDI BT global | 87,0307 | 113,6153 | 46,4846 | + 30,5% | - 59,1% |

Quadro 5.3.2.4 – Comparativo anual dos SAIFI e SAIDI em 2016, 2017 e 2018

O quadro acima permite-nos comparar os anos de 2016, 2017 e 2018, verificando-se um aumento do indicador do SAIFI BT e uma redução do SAIDI BT. Cruzando os dados obtidos dos valores do SAIFI BT com as listagens das interrupções referentes ao ano de 2018, verifica-se que o aumento do número de interrupções (SAIFI BT) se deve em grande parte às interrupções com origem no ORD MT, conforme já tivemos oportunidade de referir anteriormente. Por outro lado, verificou-se uma redução substancial da duração dessas interrupções (SAIDI BT).

5.3.3 Cumprimento do RQS

5.3.3.1 Padrões gerais para a rede de baixa tensão

Os padrões gerais a cumprir na rede de distribuição da CEL são os referentes à Zona Geográfica C, uma vez que o número de clientes é inferior a 2500.

Tendo em consideração as interrupções não abrangidas pelo nº. 3 do artigo 20º do RQS, apenas foram consideradas neste cálculo todas as restantes interrupções na rede da CEL durante o ano de 2018.

| | Zona geográfica C | |
|-------------------|-------------------|--------------|
| Indicadores | Valor máximo | Valor obtido |
| SAIFI BT (número) | 7 | 2,388 |
| SAIDI BT (horas) | 8 | 0,775 |

Quadro 5.3.3.1.1 – Padrões gerais dos indicadores de 2018

| | Zona geográfica C | |
|-------------------|-------------------|--------------|
| Indicadores | Valor máximo | Valor obtido |
| SAIFI BT (número) | 7 | 1,688 |
| SAIDI BT (horas) | 8 | 1,894 |

Quadro 5.3.3.1.2 – Padrões gerais dos indicadores de 2017



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2018

| Indicadores | Zona geográfica C | |
|-------------------|-------------------|--------------|
| | Valor máximo | Valor obtido |
| SAIFI BT (número) | 7 | 0,941 |
| SAIDI BT (horas) | 8 | 1,451 |

Quadro 5.3.3.1.3 – Padrões gerais dos indicadores de 2016

Verificamos que os padrões da continuidade de serviço se encontram cumpridos no ano de 2018, embora tenha existido uma ligeira redução relativamente aos anos de 2016 e 2017 no que se refere ao SAIDI BT. Por sua vez, verifica-se um aumento do SAIFI BT relativamente a ambos os anos.

5.3.3.2 Padrões individuais para a rede de baixa tensão

No que diz respeito ao cumprimento dos padrões individuais previstos no artigo 24º do RQS, verifica-se o cumprimento total dos padrões individuais previstos, o que se verifica através da análise dos valores apresentados no quadro abaixo e os valores apresentados nos quadros anteriores.

| Indicadores | Valor máximo |
|--|--------------|
| Número de interrupções por ano | 20 |
| Duração total das interrupções por ano (horas) | 17 |

Quadro 5.3.3.2.1 – Padrões individuais dos indicadores

5.4 Qualidade da Onda de Tensão

Em 2018, foram efetuadas duas campanhas de monitorização trimestral, conforme estipulado no RQS e mediante o Plano de Monitorização aprovado pela DGEG, conforme comunicação da ERSE Ref. E-Tecnicos/2017/770/JE/ao de 01 de agosto de 2017.

Os postos de transformação monitorizados foram os previstos neste plano de monitorização, a saber:

PT nº 04 – Vidigueira

CPE: PT0002000072953842XF

Período de monitorização previsto: 01/03/2018 a 31/05/2018.

Período de monitorização efetivo: 24/05/2018 a 24/08/2018.

A opção de seleção deste posto de transformação prendeu-se com o facto de ser um posto de transformação com clientes maioritariamente domésticos e atividades agrícolas de pecuária, com alguma variação de consumo entre os períodos diurno e noturno.

PT nº 03 – Ervedal

CPE: PT0002000071878242GW

Período de monitorização previsto: 01/07/2018 a 30/09/2018.

Período de monitorização efetivo: 18/09/2018 a 19/12/2018.



A opção de seleção deste posto de transformação prendeu-se com o facto de este abastecer clientes domésticos e instalações de poços de rega, pelo que na época de regadio possui um consumo elevado.

Os resultados de ambas as monitorizações encontra-se publicados desde o dia 11/09/2018 (PT nº 04) e 06/03/2019 (PT nº 03) na página de internet da CEL (www.celoureiro.com) em separador próprio.

No caso do PT nº 04, verificou-se uma severidade da tremulação (“*Flicker*”) superior ao previsto na NP EN 50160, com apenas 88,54 % dentro dos valores previsto na norma referida, pelo que se prevê, assim que possível, a realização de nova campanha para verificação desta situação. Refira-se que não existem quaisquer reclamações por parte dos clientes.

Todos os restantes parâmetros deste PT nº 04 estavam em conformidade com a norma EN 50160.

O PT nº 03 possui os parâmetros de frequência, tremulação (“*Flicker*”), distorção harmónica total (THD), valor eficaz de tensão e desequilíbrio dentro do previsto na norma EN 50160.

Quanto a cavas de tensão e sobretensões, foram obtidos os seguintes valores:

PT nº 04 – Vidigueira

CPE: PT0002000072953842XF

| CAVAS DE TENSÃO (DIP) | | | | | |
|--------------------------|-----------------|---------------|----------------|-----------------|------------------|
| Voltagem residual: u (%) | Duração: t (ms) | | | | |
| | 10 ≤ t ≤ 200 | 200 < t ≤ 500 | 500 ≤ t ≤ 1000 | 1000 ≤ t ≤ 5000 | 5000 ≤ t ≤ 60000 |
| 90 > u ≥ 80 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 80 > u ≥ 70 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 70 > u ≥ 40 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 40 > u ≥ 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 > u | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| SOBRETENSÕES (SWELL) | | | |
|-------------------------|-----------------|----------------|-----------------|
| Voltagem de pico: u (%) | Duração: t (ms) | | |
| | 10 ≤ t ≤ 500 | 500 < t ≤ 5000 | 5000 < t ≤ 1000 |
| u ≥ 120 | 0 | 0 | 0 |
| 120 > u > 110 | 0 | 0 | 0 |

**PT nº 03 – Ervedal**

CPE: PT0002000071878242GW

| CAVAS DE TENSÃO (DIP) | | | | | |
|---------------------------------|------------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------|
| Voltagem residual: u (%) | Duração: t (ms) | | | | |
| | 10 ≤ t ≤ 200 | 200 < t ≤ 500 | 500 ≤ t ≤ 1000 | 1000 ≤ t ≤ 5000 | 5000 ≤ t ≤ 60000 |
| 90 > u ≥ 80 | 94 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 80 > u ≥ 70 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 70 > u ≥ 40 | 19 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 40 > u ≥ 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 > u | 66 | 0 | 0 | 0 | 17 |

| SOBRETENSÕES (SWELL) | | | |
|--------------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Voltagem de pico: u (%) | Duração: t (ms) | | |
| | 10 ≤ t ≤ 500 | 500 < t ≤ 5000 | 5000 < t ≤ 1000 |
| u ≥ 120 | 0 | 0 | 0 |
| 120 > u > 110 | 0 | 0 | 0 |

A análise dos valores acima não revela grandes problemas, sendo bastante aceitável para os postos de transformação em questão. Pela análise dos horários dos eventos fornecida pelo equipamento de monitorização, não se verifica qualquer padrão, sendo horários diversos, pelo que não é possível retirar qualquer elação.

5.5 Ações mais relevantes para a melhoria da Qualidade de Serviço Técnico

A qualidade da energia elétrica só é possível, na nossa opinião, se forem tomadas medidas que conduzam a melhorias na rede de distribuição em BT e postos de transformação que alimentam essas redes.

Assim, a CEL tem estabelecido um plano de manutenção preventiva para os postos de transformação da sua rede de distribuição de BT, que consiste atualmente em 21. Excecionalmente, por questões de serviço e escassez de mão-de-obra, no ano de 2018 foi efetuada a manutenção preventiva apenas a dois postos de transformação. Ainda em 2018 ficou concluída a renovação de um dos postos de transformação da CEL. Até a presente data, e já no decorrer de 2019, foi efetuada a manutenção preventiva de mais 11 postos de transformação.

As manutenções preventivas incluem, genericamente os seguintes trabalhos:

- Medição de valores de terra;
- Verificação das ligações;
- Medição de comparação de consumos de corrente nos elementos de bateria;
- Limpeza;
- Entre outras.



Relativamente à rede de BT, procedemos a alguns trabalhos de manutenção preventiva, nomeadamente:

- Verificação e substituição das pinças de amarração em vários pontos da rede;
- Reforço de alguns pequenos troços de rede, que embora em bom estado de conservação, considerou-se que seria pertinente reforçar a mesma por forma a prevenir eventuais problemas.

5.6 Considerações finais

Tendo em consideração os dados analisados durante a ano de 2018 e o detalhe dos mesmos acima indicado, bem como os relatórios trimestrais e resumo anual referentes às interrupções do ano de 2018, verificámos que o aumento do número de interrupções (SAIFI BT) se deve em grande parte às interrupções com origem no ORD MT. Se estas interrupções fossem excluídas das interrupções acidentais do ano de 2018, o valor do SAIFI BT teria obtido uma redução de 83,33% e o SAIDI BT teria obtido uma redução de 83,27%, comparativamente ao ano de 2017.

O trabalho das equipas de terreno da CEL é constante, quer no apoio aos seus clientes, quer nas manutenções preventivas efetuadas regularmente e numa base constante à rede. É neste sentido que nos preocupamos em atuar nas redes de baixa tensão da área de concessão da CEL de uma forma preventiva, não esperando que existam problemas para os resolver, antes, antecipando eventuais problemas que possam surgir.

Como sabemos, existem vários condicionantes, nomeadamente de origem atmosférica, colisão de veículos, etc., que impedem que a qualidade de serviço técnica seja perfeita. No entanto, as manutenções preventivas e, em alguns casos, corretivas, que a CEL leva a cabo periodicamente, permitem-nos estar bastante satisfeitos com a qualidade de serviço técnica que temos garantido e melhorado ao longo dos anos.

Ao nível dos postos de transformação que abastecem as redes de baixa tensão da nossa área de concessão, a CEL procura efetuar a manutenção anual a todos os postos de transformação, o que nem sempre é possível garantir tendo em consideração questões de serviço e escassez de pessoal, como já referido anteriormente.

Refira-se que a manutenção anual preventiva é registada no CEL Mod. 45 - Check-List de Verificação de Postos de Transformação Cabinas e no CEL Mod. 49 - Check-List de Verificação de Postos de Transformação Aéreos, tendo por base os Planos de Monitorização respetivos.

Os nossos objectivos para o ano de 2019 assentam em quatro pilares fundamentais:

1. Monitorização da Qualidade da Energia Elétrica, tal como previsto no Plano de Monitorização de Verificação da Qualidade da Energia Elétrica para o biénio 2019 – 2020, submetido à ERSE e em processo de análise por parte desta entidade.
 - Monitorização de dois postos de transformação através de duas campanhas de monitorização pelo período de 3 meses, com recurso ao equipamento Fluke, modelo 435, da Classe A, conforme classificação da IEC 1000-4-30 de 2003.



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2018

2. Melhoria contínua da rede de distribuição de baixa tensão na área de concessão da CEL.
3. Manutenção preventiva e também corretiva, quando necessário, de todos os elementos e equipamentos que constituem a área de rede de intervenção da CEL.
4. Continuação da implementação do sistema de telecontagem para todos os cooperadores / clientes alimentados através da rede de BT da CEL.

Em suma, estas ações assentam num único e claro objetivo que é o de melhoramento em contínuo das condições de receção e consumo de energia eléctrica dos nossos clientes.



6. Resultados da Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço

Por forma a verificar o grau de cumprimento do Regulamento N.º 629/2017, publicado no Diário da República, 2ª. Série, n.º. 243, de 20 de dezembro de 2017 que aprova o Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, Anexo I (Regulamento da Qualidade de Serviço e Parâmetros de Regulação da Qualidade do Serviço no Setor Elétrico) e Anexo II (Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico), a Cooperativa Elétrica de Loureiro incluiu no seu Programa Anual de Auditorias Internas uma Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço. A auditoria interna decorreu no passado dia 11/04/2019, na sede da CEL. Foram analisados os dados relativos ao ano de 2018.

Da análise efetuada pela equipa auditora foram identificadas duas Oportunidades de Melhoria (OM), que passamos a transcrever do Relatório de Auditoria:

(OM_01) A EA recomenda que a organização ajuste os títulos da informação disponibilizada na página de internet da CEL no que se refere aos deveres de informação aos operadores de rede de distribuição e comercializadores;

(OM_02) - A EA sugere que a organização melhore o controlo das ações e dos prazos de envio à ERSE das obrigações no âmbito do art.º. 47º do RQS, como por exemplo no que respeita ao envio da lista de centros de atendimento.

Para dar resposta às oportunidades de melhoria identificadas no relatório da auditoria, apresentamos as ações a desenvolver para solucionar as situações, datas previstas para implementação e impacte no cumprimento das obrigações:

(OM_01) Inadequação da informação constante da página de internet no separador RQS / Informações, tendo em consideração a nova regulamentação em vigor. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 2/2019, a qual anexamos. Prevemos que as ações sejam implementadas até final de maio 2019.

(OM_02) Não se encontrava claro no Plano Geral da Qualidade de 2019, Rev. 0, o envio à ERSE da lista de centros de atendimento. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 3/2019, a qual anexamos. À data do presente relatório a ação prevista já se encontra implementada.

Constatamos uma vez mais que apesar do esforço da CEL no sentido de dar cumprimento ao estipulado no Regulamento de Qualidade de Serviço, foram identificadas as constatações acima descritas que, apesar de estarem tratadas ou em fase de implementação, nos ajudam a melhorar continuamente.

O Relatório da Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço, a análise das observações e atividades a desenvolver e síntese do relatório foram enviados para a Entidade Reguladora em 16.05.2019. A síntese do relatório foi ainda publicada na página de internet da CEL nessa mesma data.



7. Conclusões

Gostaríamos de salientar que consideramos ter atingido a maioria dos objetivos, apesar de estarmos conscientes de que foram detetadas algumas oportunidades de melhoria na auditoria interna. No entanto, sendo a postura da CEL a de uma melhoria contínua, consideramos que estas ações ajudam internamente a sustentar este princípio.

Considerando ainda as alterações constantes do setor energético e o esforço realizado pela CEL para acompanhar as mesmas, esperamos ter ido ao encontro do expectável pela Entidade Reguladora, agradecendo também toda a colaboração na disponibilização de informação dada por esta entidade, quer nos contactos realizados por email, telefone ou nas diversas reuniões em que participámos.