



Cooperativa Eléctrica de Loureiro

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2021

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





0 - Índice	2
1 - Introdução	4
2 – SERVIÇO COMERCIAL - ENTIDADE COM – Comercializador de último recurso, Comercializador em Regime de Mercado	7
2.1 - Atendimento Presencial	7
2.2 - Atendimento Telefónico	8
2.2.1 - Atendimento Telefónico de Âmbito Comercial.....	9
2.2.2 - Atendimento Telefónico para Comunicação de Avarias	9
2.2.3 - Atendimento Telefónico para Comunicação de Leituras	10
2.2.4 - Comunicação de leituras - Outros meios atendimento	10
2.3 - Pedidos de Informação por escrito	11
2.4 - Reclamações - Temas	12
2.4.1 – Reclamações sobre faturação	13
2.4.2 - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição	13
2.4.3 - Reclamações sobre qualidade de energia elétrica	13
2.4.4 - Outras Reclamações - não relativas a faturação, equipamentos de medição ou qualidade da energia elétrica.....	13
2.5 - Visita Combinada	13
2.6 - Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente....	14
2.7 - Compensações	14
2.8 - Transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes.....	15
2.9 - Clientes com necessidades especiais	15
2.10 - Clientes Prioritários	16
2.11 - Quadros Complementares	17
2.11.1 - atendimentos presenciais – centros de atendimento	17
2.11.2 - Exclusão do pagamento de compensações	17
3 - Serviço Comercial - Entidade ORD – Operador da Rede de Distribuição	18
3.1 - Atendimento Presencial	18
3.2 - Atendimento Telefónico	19
3.2.1 - Atendimento Telefónico de Âmbito Comercial.....	20
3.2.2 - Atendimento Telefónico para Comunicação de Avarias	20
3.2.3 - Atendimento Telefónico para Comunicação de Leituras	21
3.2.4 - Comunicação de leituras - Outros meios atendimento	21
3.3 - Pedidos de Informação por escrito	22
3.4 - Reclamações - Temas	23
3.4.1 - Reclamações sobre faturação.....	24
3.4.2 - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição	25
3.4.3 - Reclamações sobre qualidade da energia elétrica	25
3.4.4 - Outras Reclamações - não relativas a faturação, equipamento de medição ou qualidade da energia elétrica.....	25
3.5 - Ativações de fornecimento	25
3.5.1 - Agendamento de ativações de fornecimento - condições previstas nos nºs. 2,3 e 4 do artº. 70.º do RQS	25
3.5.2 - Agendamento de ativações de fornecimento – Restantes Situações	26
3.5.3 - Ativações de fornecimento – Todas as situações	26
3.6 - Assistência Técnica	27
3.7 - Leituras (BTN)	28



3.8 - Desativações de fornecimento	29
3.8.1 - Agendamento de desativações de fornecimento – Condições previstas nos nºs. 2, 3 e 4 do artº. 89 do RQS	29
3.8.2 - Agendamento de desativações de fornecimento – Restantes situações	30
3.8.3 - Desativações de fornecimento – Todas as situações	30
3.9 - Compensações	30
3.10 - Clientes com necessidades especiais	31
3.11 - Clientes prioritários	32
3.12 - Quadros complementares	32
3.12.1 - Atendimento presenciais – centros de atendimento	32
3.12.2 - Histograma de Leituras	32
3.12.3 - Exclusões do pagamento de compensações	32
3.12.4 - Visita Combinada, Restabelecimento do fornecimento após facto imputável ao cliente, Compensações pagas e recebidas – Visitas combinadas	33
4. Síntese dos Indicadores da Qualidade de Serviço Comercial COM e ORD	35
5 - Qualidade de Serviço Técnico	37
5.1- Generalidades	37
5.2 - Dados Gerais da Rede de Distribuição de BT a 31 de dezembro de 2018	37
5.3 - Continuidade de Serviço	38
5.3.1 - Origem e tipos de ocorrências	38
5.3.2 - Qualidade Geral das Redes Elétricas	39
5.3.3 - Cumprimento do RQS	41
5.3.3.1 - Padrões gerais para a rede de baixa tensão.....	42
5.3.3.2 - Padrões individuais para a rede de baixa tensão	42
5.4 - Qualidade da Onda de Tensão	42
5.5 - Ações mais relevantes para a melhoria da Qualidade do Serviço Técnico	44
5.6 - Considerações finais	45
6 – Resultados da Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço	47
7 – Conclusões	48



1. Introdução

O 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 Gás (RQS) publicado pelo **Regulamento 406/2021, D.R. 2ª. Série, Nº. 92 de 12 de maio de 2021**, o qual veio revogar o Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural nº. 629/2017 de 20 de dezembro. O novo Regulamento e o respetivo Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço (MPQS) agregam as disposições regulamentares da eletricidade e do gás, mantendo as especificidades necessárias associadas às características próprias de cada setor. O presente regulamento tem por objeto estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial aplicáveis ao Sistema Elétrico Nacional e ao Sistema Nacional de Gás.

Conforme definido no nº. 2 do artigo 109.º do RQS, cada comercializador de último recurso ou comercializador de último recurso retalhista 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 uma vez mais 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 Regulamento define as regras para operadores de redes e comercializadores no que respeita à continuidade do serviço (número e duração dos cortes de eletricidade), à qualidade da eletricidade (amplitude, frequência, forma da onda e simetria do sistema trifásico da tensão) e qualidade comercial (atendimento, informação, reclamações e serviços prestados aos clientes). O MPQS, aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), concretiza os prazos e os procedimentos a utilizar pelos operadores na implementação do RQS.

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 dezembro de 2021 uma auditoria de renovação por Organismo Certificador, acreditado para o efeito.

Em 2021 a CEL iniciou o processo de Certificação segundo a Norma NP EN ISO 14001:2015 - Sistemas de Gestão Ambiental e a Norma NP ISO 45001:2019 - Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, tendo sido reconhecida em fevereiro de 2022 a certificação nestas duas áreas por parte de Organismo Certificador independente. Do resultado dessa auditoria foram realçados vários aspetos positivos, dos quais destacamos: política de proximidade da gestão de topo, abertura, envolvimento e conhecimento dos colaboradores, adequabilidade de infraestruturas e meios, dinâmica e controlo das atividades e metodologia de comunicação Interna. É com orgulho que partilhamos com a Entidade Reguladora o resultado desta auditoria e uma vez mais aproveitamos 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.

Foi elaborado o Programa Anual de Auditorias Internas da CEL (CEL Mod. 79) para 2022, o qual prevê a realização de 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 14 de abril de 2022. 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 2021 a CEL manteve o investimento na introdução de melhorias no atual software de gestão com integração do processo de telecontagem e plataforma de mudança de comercializador.

Encontra-se em fase final de implementação e testes o processo de telecontagem. O universo global de pontos de entrega da CEL já possui esta nova tecnologia, encontrando-se a mesma em período de testes.

A equipa técnica da CEL está equipada com ferramentas de auxílio na identificação de problemas de comunicações, resultantes de ruídos elétricos que se podem propagar na infraestrutura elétrica e que podem afetar as comunicações entre os contadores e os concentradores. No final do ano a CEL tinha 9 Postos de Transformação cujas leituras foram obtidas com recurso a telecontagem, sobre tecnologia PLC PRIME, abrangendo um total de 701 pontos de entrega.

A CEL tem 15 microprodutores na sua rede de distribuição. O número de instalações de microprodução com injeção direta na rede estagnou a partir de outubro de 2013, com o fim do quadro legal anterior, acrescendo o facto de as tarifas serem menos atrativas para os investidores. No último ano aumentou o interesse dos clientes pela instalação de unidades de autoconsumo.

No ano de 2021 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. No contexto da pandemia do coronavírus, utilizámos a página de internet como meio preferencial para divulgar informação sobre o Plano de Contingência implementado na CEL, sobre as condições excecionais de prestação de serviços de fornecimento de energia fixados pela ERSE e outros comunicados relevantes sobre o tema.

No seguimento do cumprimento ao artigo 45º. - Dever de informação dos operadores de redes de distribuição e artigo 46º. - 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, o qual tem vindo a ser atualizado em relação à informação disponível.

No que diz respeito à Monitorização da QEE - Qualidade de Energia Elétrica e conforme o disposto no art.º 27.º do RQS e no Procedimento n.º 7 do MPQS – Medições da Qualidade da Energia Elétrica na sequência de reclamações dos clientes, foi enviado à ERSE por email a 30/09/2020 o Plano de Monitorização da Qualidade de Energia Elétrica para o Biénio 2021-2022, para análise e posterior parecer da DGEG. Para efeitos de cumprimento do referido Plano, em 2021 foi instalado o equipamento de medição marca Fluke, modelo 435 – Classe A no Posto de Transformação (PT) N.º. 19 - Graciosa (CPE PT0002000114745427NV), com monitorização de 28/06/2021 a 28/09/2021 e no PT N.º. 17 - Moura (CPE PT0002000111953404ZX) de 02/10/2021 a 02/01/2022.

O separador RQS da página de internet da CEL dedicado à Monitorização QEE 2021/2022, foi sendo atualizado em função dos resultados das campanhas de monitorização. No dia



12/03/2022 foi enviado para a ERSE o Relatório Anual de Acompanhamento dos resultados da monitorização da Qualidade da Energia Elétrica.

Atualmente encontra-se a ser monitorizado o PT N.º 21 (CPE PT0002000117055159VC) – Cova da Raposa, desde dia 11/03/2022, estando ainda prevista uma segunda campanha de monitorização para o corrente ano no PT N.º 23 (CPE PT0002000128973885XP) – Área de Acolhimento Empresarial 2.

Salientamos ainda que a CEL continuou a integrar o Grupo de Acompanhamento do RQS previsto no artigo 117.º, sendo o responsável técnico da CEL o representante nas reuniões realizadas, as quais visam contribuir para o aprofundamento da regulação e regulamentação em matérias da qualidade de serviço.

Relativamente à avaliação da satisfação de clientes / cooperadores, os resultados dos inquéritos realizados no ano 2021 são bastante positivos. O tratamento aos inquéritos obteve uma média global de satisfação de 4,3, tendo a análise efetuada tido em consideração as variáveis de 1 a 5, num total de 13 perguntas. Consideramos que todos os comentários e sugestões rececionados representam uma forma de motivação e reconhecimento de progressos e esforços desenvolvidos e só dessa forma podemos melhorar o nosso desempenho e o nível de qualidade numa ótica de melhoria contínua.

Seguidamente, apresentamos o desempenho da CEL no ano de 2021, o qual teve em consideração o exposto na Instrução de Trabalho IT07 – Procedimentos para elaboração do Relatório de Qualidade do Serviço, instrução esta desenvolvida para analisar os vários indicadores associados ao RQS e a sua forma de monitorização para os envios trimestrais e anuais da qualidade de serviço comercial e qualidade técnica.



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, bem como através de registo efetuado no CEL Mod. 145 (Registo de Atendimento Presencial). No ano 2021, tendo em conta a conjuntura provocada pela COVID-19, o dispensador de senhas não foi utilizado, sendo efetuado o registo manual por parte da responsável pelo atendimento.

O indicador geral para a avaliação do atendimento presencial (artigo 50.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 2021 a CEL realizou um total de 4704 atendimentos presenciais, todos com tempo de espera ≤ a 20 minutos. Em 2021 não se contabilizaram desistências no atendimento presencial. Do total dos atendimentos realizados, não houveram atendimentos não enquadráveis no setor elétrico (categoria outros). Comparativamente com o ano de 2020 foram realizados mais 1220 atendimentos presenciais. Consideramos que esta situação se deve ao facto de no ano de 2020, devido ao contexto de pandemia provocado pela COVID-19, os serviços de atendimento ao público terem estado encerrados no 2º. trimestre do ano.

Atendimentos Presenciais	COM
Número total de atendimentos	4704
Atendimentos com tempo de espera ≤20 min.	4704

Quadro 2.1.1 – Atendimentos Presenciais realizados em 2021

No que se refere à soma dos tempos de espera dos atendimentos presenciais realizados pela entidade em minutos em 2021, tendo em conta a conjuntura provocada pela COVID-19, o dispensador de senhas não foi utilizado, pelo que não foi possível obter a soma dos tempos de espera de todos os atendimentos. No entanto, e tal como nos anos anteriores, a responsável pelo atendimento informou não ter registado nenhum atendimento com um tempo de espera igual ao inferior a 20 minutos.

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

Ainda por forma a dar cumprimento ao previsto no nº. 2 do artigo 48.º do RQS, no que se refere ao envio da informação sobre os centros de atendimento, a CEL enviou email para a ERSE no dia 15/11/2021 no qual referiu que somente dispõe de um centro de atendimento presencial.



2.2 Atendimento Telefónico

Para o indicador do atendimento telefónico (art. 51.º) foram considerados os registos efetuados em modelo do SGQAS, 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 2021 foi adquirido um novo Sistema de Comunicações Yeastar. No entanto, no 1.º Trimestre do ano de 2021, uma vez que a central telefónica ainda se encontrava em fase de integração com o sistema informático, e atendendo a que o número de atendimentos telefónicos não atingiu as cinco mil chamadas, conforme especificado no n.º 2 do artigo 51.º do Regulamento 406/2021 de 12 de maio, foi decisão da CEL não avaliar o desempenho por consulta ao sistema de comunicações unificado. Também não foram reportados os dados no 3.º Trimestre de 2021, uma vez que foi comunicado pela empresa responsável pela gestão informática da CEL a existência de uma avaria na central telefónica que impediu a validação / entrada no serviço de gestão e a retirada dos respetivos dados.

Os dados respeitantes ao indicador geral do atendimento telefónico foram contabilizados e declarados em cada trimestre. Somente os dados relativos aos indicadores de atendimento telefónico de âmbito comercial e atendimento telefónico para comunicação de avarias foram comunicados no 2.º. e 4.º. trimestres do ano em análise.

Em 2021 registámos 593 atendimentos telefónicos relacionados com o setor elétrico. Comparativamente com 2020 registámos mais 117 atendimentos telefónicos relacionados com o setor elétrico.

Atendimento Telefónico	COM
Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico	593
Chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço	1
Chamadas não atendidas por barramento de acesso ao atendimento telefónico	0
Chamadas não atendidas por outras causas	0

Quadro 2.2.1 – Atendimentos telefónicos em 2021



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 56º do RQS). O padrão do indicador é de 85%.

Em 2021 a CEL registou 307 chamadas com respeito a assuntos comerciais, todas com tempo de espera \leq a 60 segundos. No entanto, por motivo de integração com a nova central de comunicações não foi possível contabilizar os indicadores para os atendimentos telefónicos de âmbito comercial, pelo que os dados reportados no quadro abaixo referem-se apenas ao 2º. e 4º. trimestres, conforme referido anteriormente.

Atendimento Telefónico de âmbito Comercial	COM
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera \leq a 60 segundos	307
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	1
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	1739

Quadro 2.2.1.1 – Atendimento telefónico de âmbito comercial em 2021

2.2.2 Atendimento Telefónico para Comunicações de Avarias

Este indicador 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 54.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 encontram-se definidas no artigo 53.º do RQS.

O resultado apurado em 2021 para a comunicação de leituras encontra-se no quadro abaixo:

Atendimento Telefónico para Comunicação de Leituras	COM
Atendimentos telefónicos para comunicação de leituras	4
Desistências no atendimento telefónico para comunicação de leituras	0
Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	0
Total de leituras comunicadas automaticamente através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	2
Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico para comunicação de leituras, em segundos	30

Quadro 2.2.3.1 – Atendimento telefónico para comunicação de leituras em 2021

2.2.4 – Comunicação de leituras – Outros meios de atendimento

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

Outros meios de atendimento	COM
Comunicação de leituras no atendimento presencial	49
Comunicação de leituras através da internet	1
Comunicação de leituras por sms	5
Comunicação de leituras por escrito	*
Comunicação de leituras por outros meios (que não os anteriores ou o atendimento telefónico para comunicação de leituras)	2

Quadro 2.2.4.1 – Comunicação de leituras – Outros meios de atendimento em 2021

*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. 57.º do RQS).

Este indicador 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 SGQAS 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 2021 rececionámos sete pedidos de informação por escrito, todos respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias. Comparativamente com 2020, tivemos mais três pedidos uma vez que em 2020 rececionámos quatro pedidos de informação.

Os assuntos mais frequentes dos pedidos de informação recebidos em 2021 foram:

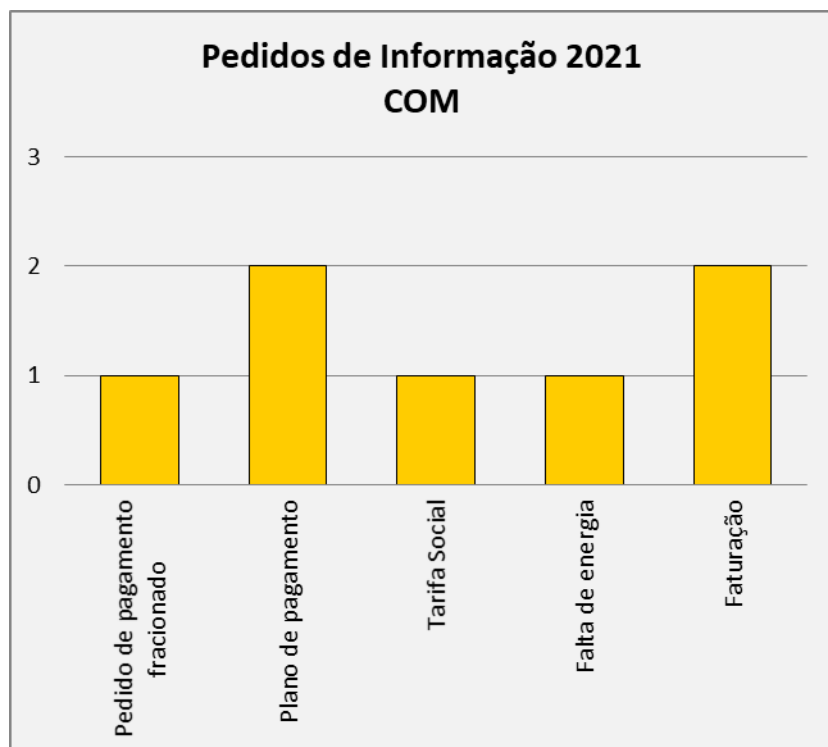


Figura 2.3.1 – Temas com maior número de resposta a pedidos de informação recebidos por escrito no âmbito COM em 2021



A soma dos tempos de resposta a pedidos de informação de âmbito COM recebidos em 2021 foi de 13 dias.

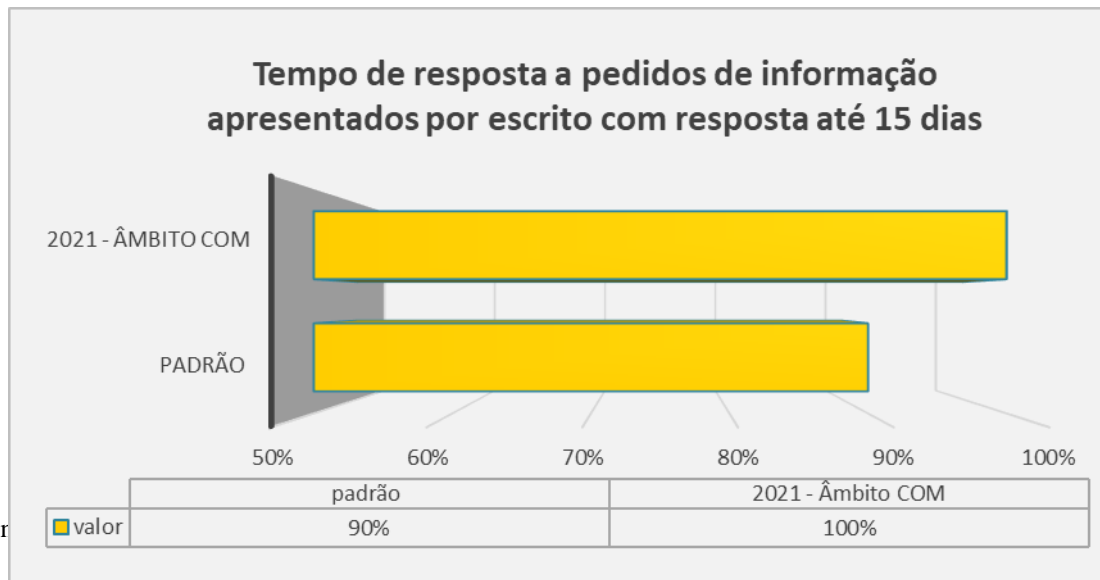


Figura 2.3.2 - Tempo de resposta a pedidos de informação recebidos por escrito com resposta até 15 dias

O resultado do indicador geral relativo ao tempo de resposta 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

De acordo com o nº. 2 do art. 57.º do RQS são consideradas reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas.

Conforme nº. 7 do art. 57.º do RQS, caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante, a entidade que recebeu a reclamação deve informar o reclamante da possibilidade de solicitar a intervenção da ERSE, no âmbito da resolução alternativa de litígios, nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais.

Para resposta a reclamações deve ser tido em consideração o prazo estabelecido contratualmente com cada cliente, até 15 dias úteis, de acordo com a alínea a) do nº. 1 do art. 60.º do RQS. Esta informação encontra-se identificada nas condições gerais do contrato de fornecimento de energia elétrica (CEL Mod. 73).

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.



Este indicador é calculado com base no registo interno Ficha de Reclamação (CEL Mod. 54), assim como nos registos efetuados no Livro de Reclamações físico e online. É efetuado o acompanhamento e monitorização através do Mapa de Objetivos e Indicadores do SGQAS da CEL. Os registos associados a cada reclamação e respetivo tratamento 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 nº. 2 do artigo 107.º (Recolha e registo de informação). Para cada reclamação apresentada 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 2021 foi registada uma reclamação associada ao tema faturação, mais uma do que em 2020, já que nesse ano não tinha ocorrido nenhuma reclamação. A soma dos tempos de resposta a reclamações recebidas em 2021 foi de 4 dias úteis, tendo a reclamação sido respondida dentro dos prazos regulamentares.

2.4.1 - Reclamações sobre faturação

Em 2021 houve registo de uma reclamação sobre o tema faturação no 4º. Trimestre do ano.

2.4.2 - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição

Em 2021 não houve registo de reclamações sobre o tema funcionamento do equipamento de medição.

2.4.3 - Reclamações sobre qualidade da energia elétrica

Em 2021 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 2021 não houve registo de reclamações classificadas no tema “outras reclamações”.

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. 72º 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 2021 foram agendadas 63 visitas combinadas, menos 69 do que em 2020. Consideramos que esta diminuição em 2021 deve-se principalmente a uma diminuição do número de agendamentos de serviço de substituição de contadores inteligentes que no 1º. Trimestre do ano 2020 tinha sido bastante superior ao dos restantes trimestres.

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

No que se refere às obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, estas aplicam-se quando a situação que deu origem aquela interrupção do fornecimento estiver sanada (artº. 86.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 2021.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	COM
Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	1
Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do nº. 3 do artº. 86.º do RQS	0
Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações para restabelecimentos urgentes	0
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 nº. 4 do artº. 86 do RQS, que cumpriram o prazo de 30 minutos	0
Comunicações ao ORD, no âmbito do nº. 4 do artº. 86 do RQS, que excederam o prazo de 30 minutos	0
Comunicações ao ORD, no âmbito do nº. 4 do artº. 86 do RQS, não efetuadas	0
Soma dos tempos de realização das comunicações aos ORD no âmbito do nº. 4 do artº. 86.º do RQS, em minutos	0
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 2021

2.7 – Compensações

O cálculo dos montantes associados aos pagamentos das compensações está sujeito à verificação obrigatória por parte das auditorias estabelecidas no artigo 122º. do RQS.

A existir 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



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2021

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 94.º do RQS).

Encontram-se ainda previstas no artigo 100.º do RQS as situações de exclusão do pagamento de compensações e impossibilidade de pagamento nas situações descritas no nº. 1 do artigo 100.º e desde que devidamente comprovadas.

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 2021

Em 2021, tal como em 2020, não existiram compensações pagas ou recebidas de clientes no âmbito da qualidade de serviço comercial.

Os valores de compensações no âmbito de obrigações individuais de natureza comercial encontram-se previsto no N.º VII do Anexo I – Parâmetros de Regulação da Qualidade de Serviço do RQS.

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

Tal como no ano anterior, em 2021 também 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 2021, tal como em 2020, 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 electricidade: 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 101.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 02/2021), a qual foi atualizada para ir ao encontro do disposto no novo Regulamento.

Para assegurar esta forma de tratamento personalizado, a CEL desenvolveu um modelo de registo para os Clientes com Necessidades Especiais (CEL Mod. 97), o qual se encontra igualmente disponível conforme referido anteriormente.

2.10 - Clientes Prioritários

No que diz respeito aos clientes prioritários mantém-se um único registo, o da Extensão de Saúde de Loureiro - Administração Regional de Saúde do Norte, IP.

Para efeitos do presente regulamento (n.º 1 do artigo 104.º) consideram-se Clientes Prioritários, aqueles para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico, assim como clientes que prestam serviços de segurança ou de saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica cause graves alterações à sua atividade, designadamente e no âmbito do setor elétrico:

- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- Forças e serviços de Segurança;
- Instalações de segurança nacional;
- Bombeiros;
- Proteção Civil;
- Equipamentos dedicados à Segurança e gestão de tráfego marítimo ou aéreo;
- Instalações penitenciárias e
- Outros clientes que se enquadrem nos princípios definidos na referida alínea do Regulamento.

Estão excluídas todas as instalações que, ainda que pertencendo aos clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário. Sem prejuízo dos direitos consignados aos Clientes Prioritários, estes devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência, ou a sistemas alternativos de alimentação de energia.

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 SGQAS (CEL Mod. 97), respeitando o exposto no art.º 104.º, 105.º e 106.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 100.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 2021 de situações de exclusão.



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

3.1 - Atendimento presencial

Tal como referido na entidade COM, 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, bem como através de registo efetuado no CEL Mod. 145 (Registo de Atendimento Presencial). No ano 2021, tendo em conta a conjuntura provocada pela COVID-19, o dispensador de senhas não foi utilizado, sendo efetuado o registo manual por parte da responsável pelo atendimento.

O indicador geral para a avaliação do atendimento presencial (artigo 50.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 2021 a CEL realizou um total de 105 atendimentos presenciais, todos com tempo de espera \leq a 20 minutos.

Comparativamente com 2020, a CEL realizou mais 71 atendimentos presenciais. Analisados os motivos dos atendimentos verificamos que este aumento se deveu a uma maior procura de informação por parte dos clientes junto do balcão de atendimento presencial da CEL.

Atendimentos Presenciais	ORD
Número total de atendimento	105
Atendimentos com tempo de espera \leq 20 min.	105

Quadro 3.1.1 – Atendimentos presenciais realizados em 2021

No que se refere à soma dos tempos de espera dos atendimentos presenciais realizados pela entidade em minutos em 2021, tendo em conta a conjuntura provocada pela COVID-19, o dispensador de senhas não foi utilizado, pelo que não foi possível obter a soma dos tempos de espera de todos os atendimentos. No entanto, e tal como nos anos anteriores, a responsável pelo atendimento informou não ter registado nenhum atendimento com um tempo de espera igual ao inferior a 20 minutos.

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

Ainda por forma a dar cumprimento ao previsto no n.º 2 do artigo 48.º do RQS, no que se refere ao envio da informação sobre os centros de atendimento, a CEL enviou email para a ERSE no dia 15/11/2021 no qual referiu que somente dispõe de um centro de atendimento presencial.



3.2 - Atendimento Telefónico

Para o indicador do atendimento telefónico (art. 51.º) foram considerados os registos efetuados em modelo do SGQAS, 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.

Tal como referido na entidade COM, em 2021 foi adquirido um novo Sistema de Comunicações Yeastar. No entanto, no 1.º Trimestre do ano de 2021, uma vez que a central telefónica ainda se encontrava em fase de integração com o sistema informático, e atendendo a que o número de atendimentos telefónicos não atingiu as cinco mil chamadas, conforme especificado no n.º 2 do artigo 51.º do Regulamento 406/2021 de 12 de maio, foi decisão da CEL não avaliar o desempenho por consulta ao sistema de comunicações unificado. Também não foram reportados os dados no 3.º Trimestre de 2021, uma vez que foi comunicado pela empresa responsável pela gestão informática da CEL a existência de uma avaria na central telefónica que impediu a validação / entrada no serviço de gestão e a retirada dos respetivos dados.

Os dados respeitantes ao indicador geral do atendimento telefónico foram contabilizados e declarados em cada trimestre. Somente os dados relativos aos indicadores de atendimento telefónico de âmbito comercial e atendimento telefónico para comunicação de avarias foram comunicados no 2.º. e 4.º. trimestres do ano em análise.

Em 2021 registámos 176 atendimentos telefónicos relacionados com o setor elétrico no âmbito ORD, o que corresponde a mais 130 chamadas do que em 2020. Pensamos que este aumento se deveu ao facto de no ano anterior ter havido um período em que os serviços se encontraram encerrados, o que não permitiu apurar a totalidade dos registos telefónicos.

Atendimento Telefónico	ORD
Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico	176
Atendimentos telefónicos não enquadráveis nas categorias do setor elétrico	0
Chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço	0
Chamadas não atendidas por barramento de acesso ao atendimento telefónico	0
Chamadas não atendidas por outras causas	0

Quadro 3.2.1 - Atendimento telefónicos em 2021

**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 56º do RQS). O padrão do indicador é de 85%.

Em 2021 a CEL registou 73 chamadas com respeito a assuntos comerciais, todas com tempo de espera \leq a 60 segundos.

Comparativamente com 2020 a CEL registou mais 58 chamadas com respeito a assuntos comerciais, todas com tempo de espera \leq a 60 segundos.

Atendimento Telefónico de âmbito Comercial	ORD
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera \leq a 60 segundos	73
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	0
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 de âmbito comercial, em segundos	418

Quadro 3.2.1.1 - Atendimento telefónicos de âmbito comercial em 2021 (Dados relativos ao 2º. e 4º. Trimestres de 2021)

A soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial foi de 418 segundos. No entanto, por motivo de integração com a nova central de comunicações somente foi possível apurar os dados do 2º. e 4º. trimestres do ano 2021.

3.2.2 - Atendimento Telefónico para Comunicações de Avarias

Este indicador 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 54.º do RQS). O padrão para este indicador é de 85%.

Comparativamente com 2020 a CEL registou mais 15 chamadas para comunicação de avarias, todas com tempo de espera \leq a 60 segundos.

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	21



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2021

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	64

Quadro 3.2.2.1 - Atendimento telefónicos para comunicação de avarias em 2021 (Dados relativos ao 2º. e 4º. Trimestres de 2021)

A soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico para comunicação de avarias foi de 64 segundos. No entanto, por motivo de integração com a nova central de comunicações somente foi possível apurar os dados do 2º. e 4º. trimestres do ano 2021.

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 53.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 SGQAS, CEL Mod. 132 - Registo de comunicações de Leituras.

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	11
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 2021

*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 (n.º 3 do art. 57.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 SGQAS 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 2021 foram registados 8 pedidos de informação no âmbito ORD. Comparativamente com 2020 registámos mais 5 pedidos de informação. Os temas com maior número de resposta a pedidos de informação recebidos por escrito no âmbito ORD em 2021 foram os apresentados no quadro abaixo:

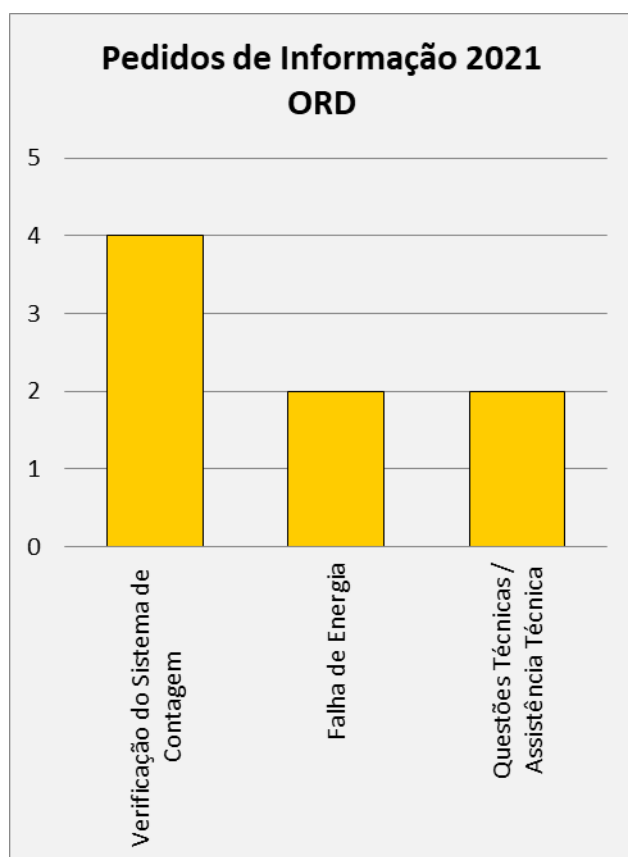


Figura 3.3.1 - Temas com maior número de resposta a pedidos de informação recebidos por escrito no âmbito ORD em 2021



A soma dos tempos de resposta a pedidos de informação de âmbito ORD recebidos em 2021 foi de 17 dias úteis. Não houve registo de pedidos de informação respondidos num prazo superior a 15 dias úteis.

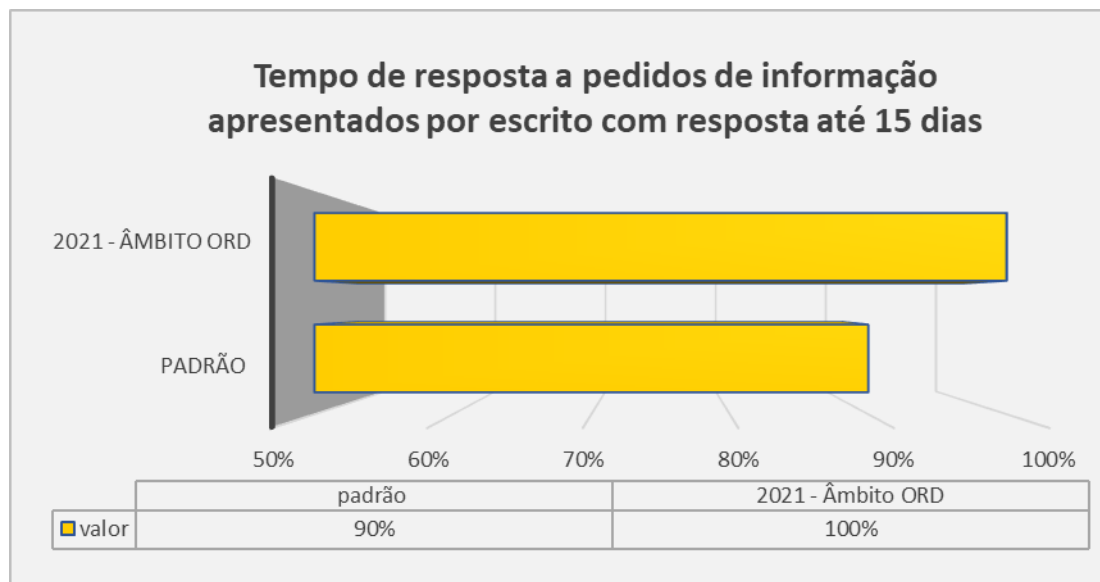


Figura 3.3.2 – Tempo de resposta a pedidos de informação recebidos por escrito com resposta até 15 dias

O resultado do indicador geral relativo ao tempo de resposta 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.

3.4 – Reclamações – Temas

De acordo com o nº. 2 do art. 57.º do RQS são consideradas reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acutelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas.

Conforme nº. 7 do art. 57.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, de acordo com a alínea a) do nº. 1 do art. 60.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.



Este indicador é calculado com base no registo interno Ficha de Reclamação (CEL Mod. 54), assim como nos registos efetuados no Livro de Reclamações físico e online. É efetuado o acompanhamento e monitorização através do Mapa de Objetivos e Indicadores do SGQAS da CEL. Os registos associados a cada reclamação e respetivo tratamento 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 nº. 2 do artigo 107.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 2021 foram registadas 3 reclamações de âmbito ORD. No ano 2020 não tinha sido registada nenhuma reclamação neste âmbito.

Os temas das reclamações recebidas em 2021 apresentam-se no quadro abaixo:

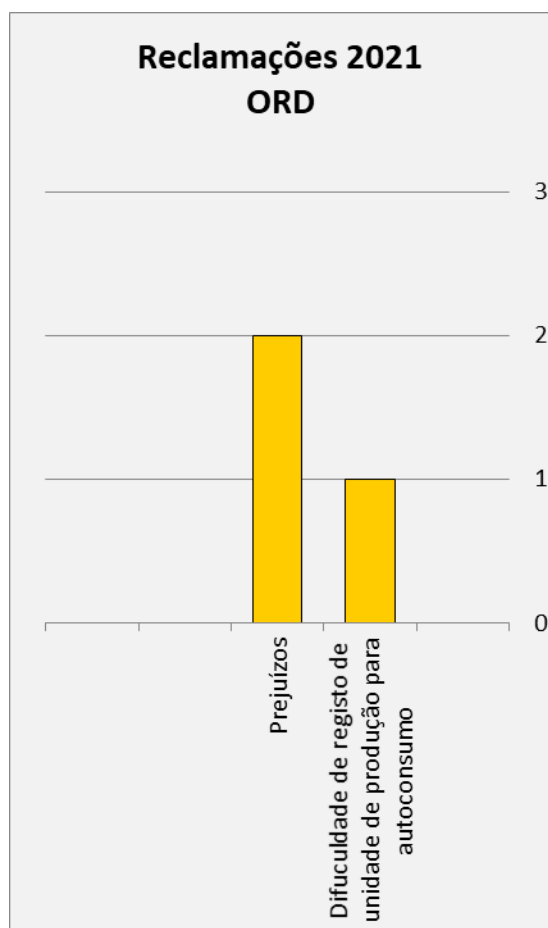


Figura 3.4.1- Temas das reclamações de âmbito ORD recebidas em 2021

3.4.1 - Reclamações sobre faturação

Em 2021 não houve registo de reclamações sobre faturação.



3.4.2 - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição

Em 2021 não houve registo de reclamações sobre funcionamento do equipamento de medição.

3.4.3 - Reclamações sobre a qualidade da energia elétrica

Em 2021 não houve registo de reclamações sobre a qualidade da energia elétrica.

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

Em 2021 registaram-se 3 reclamações classificadas no tema “outras reclamações”. As duas reclamações relativas a prejuízos, na sequência de interrupções de fornecimento de energia na rede de média tensão, foram recebidas por email e a outra reclamação relativa à dificuldade de registo de unidade de produção para autoconsumo na DGEG - Direção Geral de Energia e Geologia, foi recebida no Livro de Reclamações Online, tendo também sido submetida a resposta enviada ao cliente no Portal de Serviços da ERSE.

Todas as reclamações foram respondidas dentro dos prazos regulamentares, num total de 20 dias úteis, não havendo lugar ao pagamento de compensações.

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. 69.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. Esta obrigação aplica-se somente a ativações de fornecimento 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.

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. 70 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.



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2021

Agendamento de ativações de fornecimento - Condições previstas nºs. 2, 3 e 4 do art.º 70 do RQS	ORD
Agendamento de ativações de fornecimento - Condições previstas nºs. 2, 3 e 4 do art.º 70 do RQS	18
Agendamentos para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	18
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	35

Quadro 3.5.1.1 - Agendamento de ativações de fornecimento 2021 - Condições previstas nºs. 2, 3 e 4 do art.º 70 do RQS

Comparativamente com o ano 2020 e no que se refere ao agendamento de ativações de fornecimento nas condições previstas nºs. 2, 3 e 4 do art.º 70 do RQS, verificou-se um aumento significativo dos agendamentos de ativações de fornecimento e da respetiva soma dos tempos.

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	25
Agendamentos para data posterior aos 3 dias uteis seguintes ao momento do agendamento, a pedido expresso do cliente	4

Quadro 3.5.2.1 - Agendamento de ativações de fornecimento 2021 – Restantes Situações

Em relação ao ano 2020 manteve-se o número de agendamento de ativações de fornecimento nas restantes situações e diminuiu o número de agendamentos para data posterior aos 3 dias uteis seguintes ao momento do agendamento, a pedido expresso do cliente de 11 para 4.

3.5.3 - Ativações de fornecimento – Todas as situações

Ativações de fornecimento – Todas as situações	ORD
Total de ativações de fornecimento concretizadas	43
Ativações de fornecimento concretizadas, que envolveram apenas ações simples	43
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 2021 – Todas as Situações



O total de ativações de fornecimento concretizadas em 2021 teve um aumento de 11 ativações em relação a 2020.

Não houve registo de compensações pagas por incumprimento relativo ao indicador ativações de fornecimento.

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 (artº. 79.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 ocorram 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 SGQAS (CEL Mod. 17), o qual tem por base o registo nas Ordens de Serviço (CEL Mod. 51).

Em 2021 foram registadas 32 comunicações de avarias nas instalações dos clientes, das quais 7 foram consideradas da responsabilidade do cliente. As comunicações de avarias da responsabilidade do cliente correspondem a 21,88% 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 nº. 3 do artº. 81.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 nº. 5 do art.º 80.º do RQS, nem comunicações de avarias em que a assistência técnica não se realizou por opção justificada do ORD.

Em 2021 a soma de todos os tempos de chegada ao local foi de 580 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
2021	32	7	580

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 em 2021



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2021

Comparativamente com 2020 foram registadas menos 22 avarias na instalação do cliente e uma diminuição da soma de todos os tempos de chegada ao local.

3.7 - Leituras

Para efeitos de aplicação do 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 83.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 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 2021 pelo ORD, as leituras fornecidas pelos clientes e as estimativas para faturação.

Leituras Ano 2021	Leituras realizadas localmente pelo ORD no trimestre	Leituras realizadas remotamente pelo ORD no trimestre	Leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores no trimestre	Estimativas utilizadas para faturação no trimestre	N.º de leituras realizadas pelo ORD	N.º de leituras BTN com intervalos face à leitura anterior ≤ 96 dias
1.º Trimestre	5521	0	34	751	5555	5508
2.º Trimestre	5648	0	40	763	5688	5672
3.º Trimestre	5066	846	33	545	5945	5911
4.º Trimestre	4404	1673	19	450	6096	6093
TOTAL	20639	2519	126	2509	23284	23184

Quadro 3.7.1 – Leituras ano 2021

Valor do padrão 92%
23184 Leituras BTN com intervalo face à leitura anterior ≤ 96 dias
Valor obtido em 2021 para o indicador = 99,57%

O valor obtido para o indicador em 2021 foi ligeiramente superior ao de 2020, uma vez que no ano passado o valor obtido tinha sido de 98,68%.



No 2º. Semestre de 2021 teve início o registo de leituras realizadas remotamente, pelo que esses dados foram reportados nos relatórios trimestrais.

3.8 - Desativações de fornecimento

Conforme definido no 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 88.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. 89 do RQS

Os ORD 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 89 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. 89 do RQS	ORD
Agendamento de desativações de fornecimento nas condições previstas nos nºs. 2, 3 e 4 do artº. 89 do RQS	1
Agendamentos para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	1
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	1

Quadro 3.8.1.1 - Agendamento de desativações de fornecimento 2021 – Condições previstas nos nºs. 2, 3 e 4 do artº. 89 do RQS

Em relação ao ano 2020 e no que se refere ao agendamento de desativações de fornecimento nas condições acima previstas, verificou-se uma diminuição de seis agendamentos de desativações e da soma dos tempos.

**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	15
Agendamentos para data posterior aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento, a pedido expresso do cliente	5

Quadro 3.8.2.1 – Agendamento de desativações de fornecimento 2021 – restantes situações

Comparativamente com o ano 2020 e no que se refere ao total de agendamentos de desativações de fornecimento nas restantes situações, o número diminuiu em 10 agendamentos, assim como aumentou em seis, os agendamentos para data posterior aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento, a pedido expresso do cliente.

3.8.3 – Desativações de fornecimento - Todas as situações

Desativações de fornecimento – todas as situações	ORD
Total de desativações de fornecimento concretizadas	16
Desativações de fornecimento concretizadas, que envolveram apenas ações simples	16
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 2021 – Todas as situações

No que se refere ao total de desativações de fornecimento concretizadas, verificou-se que em 2021 houve uma diminuição para metade das desativações, todas concretizadas, envolvendo apenas ações simples.

Tal como em 2020, não se verificaram desativações de fornecimento concretizadas remotamente ou não concretizadas por facto imputável ao ORD.

3.9 - Compensações

De acordo com o previsto no RQS (Capítulo IX) 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.



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2021

Em 2021, tal como em 2020, 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
Compensações pagas – Desativações de fornecimento	0
Impossibilidade de pagamento de compensações	0

3.9.1 – Quadro com compensações em 2021

Os valores de compensações no âmbito de obrigações individuais de natureza comercial encontram-se previstos no N.º VII do Anexo I – Parâmetros de Regulação da Qualidade de Serviço do RQS.

3.10 - Clientes com necessidades Especiais

Em 2021 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 101.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 da CEL e disponível em papel para distribuição gratuita ao cliente (Nota Informativa N.º 2/2021).

Para registo de clientes com necessidades especiais foi revisto o documento próprio do SGQAS (CEL Mod. 97), de modo a adequar o mesmo ao exposto no art.º 101.º, 102.º e 103.º.



3.11 – Clientes prioritários

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

De acordo com o presente regulamento consideram-se clientes prioritários aqueles os 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 (alínea a) do n.º 1 do artigo 104.º do RQS) e clientes 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 e serviços de segurança; Instalações de segurança nacional; Bombeiros; Proteção civil; Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo; Instalações penitenciárias e outros clientes que se enquadrem nos princípios definidos na alínea b) do n.º 1 do artigo 104.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 da CEL e disponível em papel para distribuição gratuita ao cliente.

Para registo de clientes prioritários foi revisto o documento próprio do SGQAS (CEL Mod. 97), respeitando o exposto no art.º 104.º, 105.º e 106.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

No que se refere 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 100.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 2021 de situações de exclusão, tal como no ano anterior.

**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	63
	Visitas combinadas realizadas dentro do intervalo acordado	63
	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
	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	1
	Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente solicitadas por comercializadores	1
	Solicitações de restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações de restabelecimentos urgentes	0
	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 86.º do RQS	0



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2021

	Restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do n.º 5 do art.º 86.º do RQS, que cumpriram o prazo estabelecido	0
	Restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do n.º 5 do art.º 86.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	0
	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
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 2021

Em 2021 realizaram-se menos 69 visitas combinadas do que em 2020 e menos 3 interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente em relação ao ano anterior.

Tal como em 2020, em 2021 não se verificaram compensações pagas nem recebidas por incumprimentos no que diz respeito às visitas combinadas.

**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 2021 (Anexo I - Parâmetros de regulação da qualidade de serviço no setor elétrico – Capítulo VI - Padrões para os indicadores de qualidade de serviço comercial):

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço Comercial	Referência	Padrão	Aplicável	Resultado CEL 2021
Percentagem de atendimentos presenciais , com tempo de espera até 20 minutos	Artigo 49.º	Sem padrão	ORD	(*)
			COM	(*)
Percentagem de atendimentos telefônicos para comunicação de avarias , com tempos de espera até 60 segundos	Artigo 54.º	85%	ORD	(*)
Percentagem de atendimentos telefônicos comerciais , com tempos de espera até 60 segundos	Artigo 56.º	85%	ORD	(*)
			COM	(*)
Percentagem de pedidos de informação apresentados por escrito , com resposta até 15 dias úteis	Artigo 59.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 83.º	92%	ORD	99,57%

(*) Ver enquadramento efetuado nos itens respetivos.

Quadro 4.1 - Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço Comercial COM e ORD em 2021

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: 2021

Obrigações	Metas	Resultado CEL
Reclamações - Tempo de resposta	ORD: até 15 dias úteis;	As 3 reclamações registadas em 2021 foram todas respondidas dentro dos prazos estipulados;
	COM: prazo definido contratualmente com cada cliente, nunca superior a 15 dias úteis;	Foi registada 1 reclamação neste âmbito, respondida dentro dos prazos previstos contratualmente;
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;	Não se registaram restabelecimentos neste âmbito;
	ORD: em BTN 12 horas;	Não se registaram restabelecimentos neste âmbito;
	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%

U

Quadro 4.2 – Obrigações individuais da Qualidade de Serviço Comercial em 2021

O resultado das obrigações a nível da qualidade de serviço comercial em 2021 manteve-se no mesmo nível de padrão em relação ao ano anterior.



5. Qualidade de Serviço Técnico

5.1 Generalidades

Muito à semelhança do ano de 2020, também no ano de 2021 foram vários os constrangimentos impostos pelas medidas necessárias para a combater a propagação da COVID-19, mas tal não impediu a CEL de continuar a manter e procurar melhorar a qualidade de serviço da sua rede.

O cumprimento do estabelecido no RQS, a par do cumprimento da Norma EN50160, continuou no passado ano de 2021 a ser, para além de uma obrigatoriedade legal, um ponto de honra para a CEL, pois esta está perfeitamente consciente dos desafios cada vez maiores ao nível da qualidade de serviço da sua rede, quer pela utilização cada vez maior de equipamentos elétricos, quer pela necessária fiabilidade da rede de distribuição que estes mesmos equipamentos exigem.

A legislação em vigor, impõe uma análise qualitativa e quantitativa que permite ao ORD e consequentemente ao Regulador, 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. Esta qualidade geral das redes elétricas é avaliada através de 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 documento “Anexo Parâmetros de Regulação da Qualidade de Serviço no Setor Elétrico, I - Padrões para a Continuidade de Serviço em Portugal Continental do RQS”, de acordo com a respetiva Zona de Qualidade de Serviço.

No decorrer deste relatório, será efetuada uma análise comparativa entre os anos 2019, 2020 e 2021, 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 2021

- Rede subterrânea: 18,8 km
- Rede aérea: 76,2 km
- Número total de postos de transformação: 21
- Número total de Pontos de Entrega: 2121



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 podemos minimizar e de alguma forma mitigar. Os tipos de ocorrências estão divididos em “Acidentais” ou “Previstas”.

O quadro abaixo traduz de forma mais clara as origens e ocorrências verificadas durante o ano de 2021 na área de concessão da CEL. Neste mesmo quadro é efetuado o comparativo dos últimos três anos.

		Tipos de ocorrências					
		Acidentais		Previstas		Totais	
		Rede	Instalação do cliente	Rede	Instalação do cliente	Rede	Instalação do cliente
Origem das ocorrências	Ano						
	2019	58	12	33	0	91	12
	2020	40	14	22	0	62	14
	2021	34	7	24	0	58	7
Comparativo 2019/2021		-24	-5	-9	0	-33	-5

Quadro 5.3.1.1 – Tipos e origens das ocorrências em 2021 e comparativo com 2019 e 2020

Refira-se que no ano de 2021 foram registadas 34 interrupções acidentais com 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 2020 não se verificou qualquer interrupção com origem na rede de média tensão.

Pela análise do comparativo entre 2019 e 2021, verificámos que o número total de interrupções da rede sofreu um decréscimo significativo quer no que se refere a interrupções acidentais (-41%), quer no que se refere às interrupções previstas (-73%).

Mesmo comparativamente a 2020, verifica-se um decréscimo das interrupções acidentais de cerca de 15% e um ligeiro aumento das interrupções previstas de cerca de 9%. Este ligeiro aumento deve-se ao facto de terem sido efetuadas reparações urgentes em dois postos de transformação, para além da habitual manutenção anual de todos os 21 postos de transformação da rede da CEL.

Refira-se que os defeitos de disjuntor, envelhecimento de materiais e fusão de fusível por motivo desconhecido constituem cerca de 70,5% das interrupções acidentais. Os defeitos por causa própria, em instalação de cliente representam cerca de 17,5% das interrupções acidentais.



A análise das interrupções acidentais é um dos parâmetros que deve ser analisado com algum cuidado, pois será através deste que serão planejadas as zonas da rede que deverão ser intervencionadas de forma a corrigir os problemas detetados. Pese embora a constante manutenção da rede promovida pela CEL, é quase impossível de eliminar por completo as interrupções acidentais de uma qualquer rede de distribuição.

No ano de 2021, tendo sido menores as restrições impostas pela pandemia, foi possível iniciar a retoma das boas práticas habitualmente implementadas pela CEL, de uma constante manutenção da rede de BT, o que se nota de imediato pela redução das interrupções acidentais, quando comparadas com o ano de 2020. Não que a pandemia tenha causado grandes transtornos em termos de manutenção da rede, pois verificámos uma redução deste tipo de interrupções desde 2019.

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. Nas tabelas abaixo, estão indicadas as interrupções acidentais na rede do ORD MT, que provocaram interrupções na rede de BT da CEL.

ANO DE 2021	Trimestre				Anual Global
	1º	2º	3º	4º	
Número de clientes	2094	2109	2118	2121	2121
Número de interrupções acidentais	9	7	16	33	65
Número de interrupções programadas	0	2	1	21	24
Número de clientes afetados	213	329	244	5144	5930
Duração total das interrupções acidentais (minutos)	209	495	1069	947	2720
Duração total das interrupções programadas (minutos)	0	480	120	1752	2352
SAIFI BT global	0,0995	0,1546	0,1141	2,4243	2,7926
SAIDI BT global (min)	0,3564	36,6455	7,4003	113,6935	158,0957

Quadro 5.3.2.1 – Desagregação trimestral e anual dos SAIFI e SAIDI em 2021

Embora no quadro acima estejam indicadas todas as interrupções acidentais verificadas na rede da CEL, mesmo as que tiveram como origem a instalação do cliente, para efeitos de cálculo do SAIFI BT e SAIDI BT apenas são consideradas as interrupções previstas no RQS.

O diferencial no número de interrupções acidentais que se verifica entre o quadro 5.3.1.1 e o quadro 5.3.2.1, explica-se pelo facto de, no primeiro, não serem contabilizadas as interrupções com origem na rede do ORD MT. No entanto, para o cálculo do SAIFI BT e do SAIDI BT, como essas interrupções têm que ser consideradas, no quadro 5.3.2.1 estão devidamente contabilizadas.



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2021

ANO DE 2020	Trimestre				Anual Global
	1º	2º	3º	4º	
Número de clientes	2078	2075	2075	2087	2087
Número de interrupções acidentais	19	12	14	9	54
Número de interrupções programadas	0	1	0	21	22
Número de clientes afetados	59	26	10	2095	2190
Duração total das interrupções acidentais (minutos)	1145	785	700	235	2865
Duração total das interrupções programadas (minutos)	0	50	0	2070	2120
SAIFI BT global	0,0282	0,0124	0,0048	1,0029	1,0483
SAIDI BT global (min)	5,0287	0,7109	0,3351	92,8530	98,9277

Quadro 5.3.2.2 – Desagregação trimestral e anual dos SAIFI e SAIDI em 2020

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

ANO DE 2019	Trimestre				Anual Global
	1º	2º	3º	4º	
Número de clientes	2078	2075	2075	2087	2087
Número de interrupções acidentais	18	18	19	34	89
Número de interrupções programadas	11	1	0	21	33
Número de clientes afetados	1280	74	19	4036	5409
Duração total das interrupções acidentais (minutos)	1750	1210	1060	1038	5058
Duração total das interrupções programadas (minutos)	1255	145	0	1889	3289
SAIFI BT global	0,6128	0,0345	0,0072	1,9315	2,5860
SAIDI BT global (min)	85,4724	3,1744	0,4121	89,1471	178,2060

Quadro 5.3.2.3 – Desagregação trimestral e anual dos SAIFI e SAIDI em 2019

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

Como vem sendo habitual todos os anos, no 4º trimestre verificou-se um aumento substancial das interrupções programadas, devido à manutenção dos postos de transformação da rede da CEL. Por outro lado, as interrupções acidentais sofreram um aumento de trimestre para trimestre, atingindo no 4ª trimestre um valor máximo de 33 interrupções. Convém referir que, destas 33 interrupções acidentais, 27 delas forma na rede do ORD MT, ou seja, não são da responsabilidade direta da CEL.

Se removermos estas 27 interrupções na rede do ORD MT, verificamos que, efetivamente, as interrupções acidentais na rede da CEL no 4º trimestre de 2021 foram de apenas 6, o que é um valor bastante reduzido.



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 65 interrupções e 45,33 horas.

Das interrupções acidentais, devidas unicamente a problemas na rede da CEL, apenas quatro delas afetaram mais que um cliente (56 clientes, 98 clientes, 53 clientes e 9 clientes) e contabilizaram 279 minutos (4,65 horas) de interrupções no seu total, 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 (77,5%) devidas a fusão de fusível por motivo desconhecido, envelhecimento e materiais e defeito de disjuntor, 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 verifica-se que em todas elas, com exceção das quatro acima indicadas, apenas foi afetado um único cliente.

	ANO DE 2019	ANO DE 2020	ANO DE 2021	Variação (%)	Variação (%)
	Anual Global	Anual Global	Anual Global	2019/2020	2020/2021
SAIFI BT global	2,5860	1,0483	2,7926	-40,5%	+ 266,4%
SAIDI BT global (min)	178,2060	98,9277	158,0957	-55,5%	+159,8%

Quadro 5.3.2.4 – Comparativo anual dos SAIFI e SAIDI em 2019, 2020 e 2021

O quadro acima permite-nos comparar os anos de 2019, 2020 e 2021, verificando-se um aumento muito significativo quer do SAIFI BT quer do SAIDI BT, de 2019 para 2020.

Embora exista este aumento significativo de 2020 para 2021, relativamente ao ano de 2019, os valores acabam por ser da mesma ordem de grandeza.

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 2021.

Indicadores	Zona geográfica C	
	Valor máximo	Valor obtido
SAIFI BT (número)	7	2,7926
SAIDI BT (horas)	8	2,635

Quadro 5.3.3.1.1 – Padrões gerais dos indicadores de 2021



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2021

	Zona geográfica C	
Indicadores	Valor máximo	Valor obtido
SAIFI BT (número)	7	1,0483
SAIDI BT (horas)	8	1,640

Quadro 5.3.3.1.2 – Padrões gerais dos indicadores de 2020

	Zona geográfica C	
Indicadores	Valor máximo	Valor obtido
SAIFI BT (número)	7	2,5860
SAIDI BT (horas)	8	2,970

Quadro 5.3.3.1.3 – Padrões gerais dos indicadores de 2019

Verificamos que os padrões da continuidade de serviço se encontram cumpridos no ano de 2021, pese embora o acréscimo face a 2020.

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, pois como referimos, as interrupções, na sua maioria, afetaram apenas um cliente.

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 2021 foram efetuadas duas campanhas de monitorização trimestrais, conforme estipulado no RQS e de acordo com o Plano de Monitorização para o biénio 2021/2022.

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

PT nº 19 – Graciosa

CPE: PT0002000114745427NV

Período de monitorização previsto: 01/03/2021 a 31/05/2021

Período de monitorização efetivo: 28/06/2021 a 28/09/2021

A opção de seleção deste posto de transformação prendeu-se com o facto de ser posto de transformação com clientes maioritariamente domésticos, mas cuja monitorização nos parece



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2021

pertinente dado ser um posto de transformação que na anterior campanha de monitorização acusou um desequilíbrio de tensões, tendo sido escolhido precisamente por essa questão.

PT nº 17 – Moura

CPE: PT0002000111953404ZX

Período de monitorização previsto: 01/07/2021 a 30/09/2021

Período de monitorização efetivo: 02/10/2021 a 02/01/2022

A opção de seleção deste posto de transformação prendeu-se com o facto de alimentar vários clientes industriais ligados à indústria de moldes, pelo que consideramos ser importante proceder a esta monitorização, embora este posto de transformação tenha sido já objeto de uma campanha no ano de 2017, pois os clientes por este abastecidos têm maior sensibilidade a variações na onda de tensão. Parece-nos que este tipo de instalações merece especial cuidado por parte dos operadores de rede.

Os resultados das monitorizações acima referidas encontram-se publicados desde o dia 25/10/2021 (PT nº 19) e 14/02/2022 (PT nº 17) na página de internet da CEL em www.celoureiro.com em separador próprio.

Conforme se pode verificar, existiu alguma discrepância entre as datas previstas no Plano de Monitorização para o biénio 2021/2022, para as datas efetivas de monitorização, pois o início do ano de 2021 trouxe de volta algumas restrições devidas à pandemia da COVID19.

Em nenhum destes postos de transformação foi verificado qualquer desvio no que se refere à aplicação da NP EN 50160, tendo cumprido com os parâmetros na íntegra.

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

PT nº 19 – Graciosa

CPE: PT0002000114745427NV

CAVAS DE TENSÃO (DIP)							
Voltagem residual: u (%)	Duração: t (ms)						
	t = 10	10 = t = 200	200 < t = 500	500 = t = 1000	1000 = t = 5000	5000 = t ≤ 60000	t = 60000
90 > u ≥ 80	12	4	2	1	0	0	0
80 > u ≥ 70	1	0	0	0	0	0	0
70 > u ≥ 40	0	0	0	0	0	0	0
40 > u ≥ 5	0	1	0	0	0	0	0
5 > u	0	0	0	0	0	0	0

SOBRETENSÕES (SWELL)					
Voltagem de pico: u (%)	Duração: t (ms)				
	t = 10	10 = t = 500	500 < t = 5000	5000 < t = 60000	t = 60000
u ≥ 120	0	0	0	0	0
120 > u > 110	0	0	0	0	0

**PT nº 17 – Moura**

CPE: PT0002000111953404ZX

CAVAS DE TENSÃO (DIP)							
Voltagem residual: u (%)	Duração: t (ms)						
	t = 10	10 = t = 200	200 < t = 500	500 = t = 1000	1000 = t = 5000	5000 = t ≤ 60000	t = 60000
90 > u ≥ 80	0	2	0	1	0	0	0
80 > u ≥ 70	0	0	0	0	0	0	0
70 > u ≥ 40	0	0	0	0	0	0	0
40 > u ≥ 5	0	0	0	0	0	0	0
5 > u	44	2	2	0	0	6	3

SOBRETENSÕES (SWELL)					
Voltagem de pico: u (%)	Duração: t (ms)				
	t = 10	10 = t = 500	500 < t = 5000	5000 < t = 60000	t = 60000
u ≥ 120	0	0	0	0	0
120 > u > 110	0	0	0	0	0

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.

Em 2021, efetuamos a manutenção preventiva nos 21 postos de transformação da rede da CEL, como é habitual há vários anos.

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, foram efetuadas várias intervenções, especialmente de manutenção preventiva e construção de novos ramais, não tendo sido significativamente alterados os comprimentos totais da rede.

A título de exemplo, referimos alguns dos trabalhos habitualmente efetuados em termos de manutenção preventiva:



- 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 o ano de 2021 e o detalhe dos mesmos acima indicado, bem como os relatórios trimestrais e resumo anual referentes às interrupções do ano de 2021, verificámos que existiu um aumento significativo das interrupções (SAIFI BT) e dos tempos de interrupção (SAIDI BT) relativamente ao ano de 2020. No entanto, temos que considerar que, durante o ano de 2020 não existiram interrupções na rede do ORD MT, enquanto que no ano de 2021 se verificaram 33 interrupções nesta rede.

Este número de interrupções na rede do ORD MT teve um impacto relevante quer no SAIDI BT, quer no SAIFI BT, pese embora não sejam interrupções da responsabilidade direta da CEL.

Apesar destes acréscimos no SAIFI BT e SAIDI BT, tal não significa que a CEL tenha descuidado em termos de manutenção preventiva da rede. A qualidade de serviço na rede de BT da CEL é sempre uma questão prioritária, mas não é possível prever todos os problemas que possam eventualmente surgir, independentemente do esforço quer humano quer financeiro que se coloque na manutenção da rede.

É certo que estes dois últimos anos foram bastante *sui generis* devido à pandemia provocada pela COVID-19, o que nos levou, em alguns períodos a levar a cabo apenas os serviços mais urgentes, relegando para um segundo plano a manutenção preventiva. Não nos parece, no entanto, que estes aumentos dos SAIFI BT e SAIDI BT sejam reflexo destes condicionalismos.

Mais uma vez, reforçamos a ideia da existência de 33 interrupções na rede do ODR MT que, embora contabilizados nos dois indicadores referidos, não são da responsabilidade direta da CEL. Se fizermos o exercício teórico de retirar estas interrupções na rede de ORD MT do cálculo dos indicadores, verifica-se que o SAIFI BT terá um valor de 1,2768 e o SAIDI BT de 126,0981, ou seja, uma redução muito significativa relativamente aos valores apresentados.

O trabalho das equipas de terreno da CEL continuam de forma permanente a trabalhar na manutenção da rede e no apoio aos clientes. É neste sentido que nos preocupamos em atuar na rede 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.

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 objetivos para o ano de 2022 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 2021 - 2022, submetido à ERSE e em processo de análise por parte desta entidade:



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2021

- 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, estando neste momento uma delas já em curso;
- 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 do desenvolvimento para integração dos contadores inteligentes em redes inteligentes, conforme previsto no RSRI - Regulamento dos Serviços das Redes Inteligentes de Distribuição de Energia Elétrica.

Em suma, estes objetivos, têm estrategicamente em vista o melhoramento em contínuo das condições de receção e consumo de energia elétrica dos nossos clientes.



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

Na sequência da avaliação do cumprimento do Regulamento N.º. 406/2021, publicado no Diário da República, 2.ª. Série, n.º. 92, de 12 de maio de 2021 que aprova o Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás, 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 Eléctrica 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 presencialmente, no passado dia 14/04/2022, na sede da CEL. Foram analisados os dados relativos ao ano de 2021.

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

(OM01) A EA recomenda que a organização reveja o CEL Mod.145 – Registo de atendimento presencial de modo a clarificar o tempo de espera no atendimento (≤ 20 minutos e/ou >20 minutos);

(OM02) - No âmbito da utilização eficiente de energia elétrica e no que se refere ao dever de informação dos comercializadores com publicação de informação na página de internet, a EA recomenda que a organização efetue uma hiperligação ao link do portal “Poupa Energia”;

(OM03) - A EA recomenda que a organização esclareça junto das entidades envolvidas o seguimento dado no âmbito do artigo 127º do RQS – Entidades Administrativas com informação relativa a clientes prioritários.

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) Rever o CEL Mod. 145 – Registo de atendimento presencial de modo a criar um campo para o registo do tempo de espera no atendimento. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 11/2022, a qual anexamos. Prevemos que a ação seja implementada no decorrer do presente mês.

(OM_02) Solicitar à empresa de gestão informática a atualização da informação constante na página de internet, no separador RQS / Informações / Utilização eficiente da Energia Elétrica. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 12/2022, a qual anexamos. Prevemos que a ação seja implementada no decorrer do presente mês.

(OM_03) Enviar email à E-Redes para solicitar o ponto de situação sobre a aprovação da proposta de procedimento no âmbito do artigo 127º. do RQS - Entidades Administrativas com informação relativa a clientes prioritários. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 13/2022, a qual anexamos. Prevemos que a ação seja implementada no imediato.



7. Conclusões

Embora o ano de 2021 tenha continuado a ser um ano atípico, tendo em consideração o estado de pandemia, consideramos que em geral os resultados se mantêm e alguns casos até melhoraram, fruto do esforço da CEL no sentido de dar cumprimento ao estipulado no Regulamento de Qualidade de Serviço e regulamentação da Entidade Reguladora e outras, com vista à adaptação das exigências ao atual contexto. No entanto, consideramos a CEL continua a assumir uma atitude na melhoria contínua, pelo que essa premissa continua a estar patente na orientação estratégica da Direção da CEL e dos colaboradores em geral.

Uma vez agradecemos à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos toda a colaboração ao nível da disponibilização de informação e esclarecimentos efetuados.