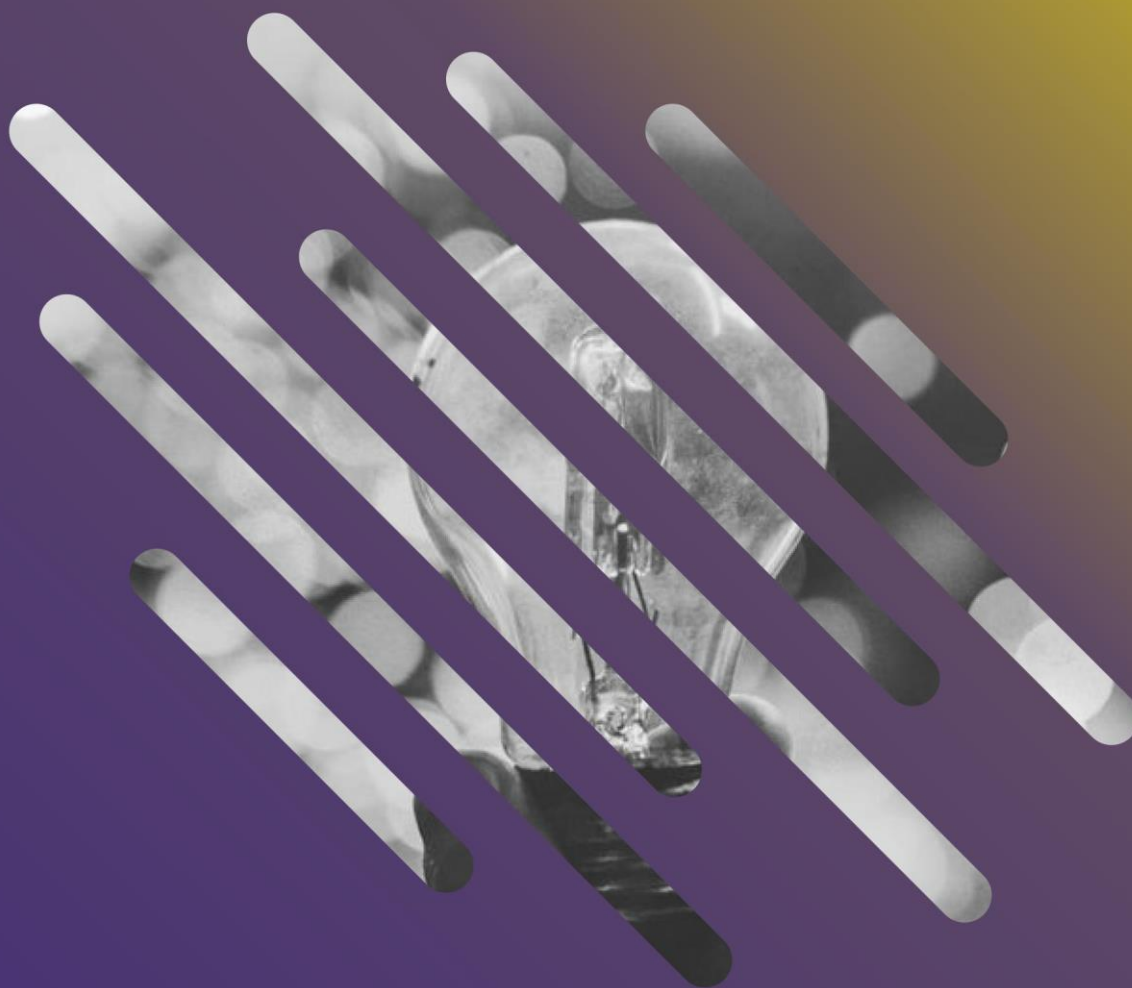


RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO **2019**



Cooperativa Eléctrica de Loureiro



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	6
2.1 - Atendimento Presencial	6
2.2 - Atendimento Telefónico	7
2.2.1 - Atendimento Telefónico de Âmbito Comercial.....	8
2.2.2 - Atendimento Telefónico para Comunicação de Avarias	9
2.2.3 - Atendimento Telefónico para Comunicação de Leituras	9
2.2.4 - Comunicação de leituras - Outros meios atendimento	9
2.3 - Pedidos de Informação por escrito	10
2.4 - Reclamações - Temas	11
2.4.1 – Reclamações sobre faturação	11
2.4.2 - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição	11
2.4.3 - Reclamações sobre qualidade de energia elétrica	11
2.4.4 - Outras Reclamações - não relativas a faturação, equipamentos de medição ou qualidade da energia elétrica.....	11
2.5 - Visita Combinada	11
2.6 - Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente....	12
2.7 - Compensações	13
2.8 - Transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes.....	14
2.9 - Clientes com necessidades especiais	14
2.10 - Clientes Prioritários	14
2.11 - Quadros Complementares	15
2.11.1 - Atendimentos presenciais – centros de atendimento	15
2.11.2 - Exclusão do pagamento de compensações	15
3 - Serviço Comercial - Entidade ORD – Operador da Rede de Distribuição	15
3.1 - Atendimento Presencial	15
3.2 - Atendimento Telefónico	16
3.2.1 - Atendimento Telefónico de Âmbito Comercial.....	17
3.2.2 - Atendimento Telefónico para Comunicação de Avarias	17
3.2.3 - Atendimento Telefónico para Comunicação de Leituras	18
3.2.4 - Comunicação de leituras - Outros meios atendimento	18
3.3 - Pedidos de Informação por escrito	18
3.4 - Reclamações - Temas	20
3.4.1 - Reclamações sobre faturação.....	21
3.4.2 - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição	21
3.4.3 - Reclamações sobre qualidade da energia elétrica	21
3.4.4 - Outras Reclamações - não relativas a faturação, equipamento de medição ou qualidade da energia elétrica.....	21
3.5 - Ativações de fornecimento	21
3.5.1 - Agendamento de ativações de fornecimento - condições previstas nos nºs. 2,3 e 4 do artº. 69.º do RQS	21
3.5.2 - Agendamento de ativações de fornecimento – Restantes Situações	22
3.5.3 - Ativações de fornecimento – Todas as situações	22
3.6 - Assistência Técnica	23
3.7 - Leituras (BTN)	24



3.8 - Desativações de fornecimento	25
3.8.1 - Agendamento de desativações de fornecimento – Condições previstas nos nºs. 2, 3 e 4 do artº. 88 do RQS	25
3.8.2 - Agendamento de desativações de fornecimento – Restantes situações	26
3.8.3 - Desativações de fornecimento – Todas as situações	26
3.9 - Compensações	26
3.10 - Clientes com necessidades especiais	27
3.11 - Clientes prioritários	28
3.12 - Quadros complementares	28
3.12.1 - Atendimento presenciais – centros de atendimento	28
3.12.2 - Histograma de Leituras	28
3.12.3 - Exclusões do pagamento de compensações	28
3.12.4 - Visita Combinada, Restabelecimento do fornecimento após facto imputável ao cliente, Compensações pagas e recebidas – Visitas combinadas	28
4. Síntese dos Indicadores da Qualidade de Serviço Comercial COM e ORD	31
5 - Qualidade de Serviço Técnico	33
5.1- Generalidades	33
5.2 - Dados Gerais da Rede de Distribuição de BT a 31 de dezembro de 2018	33
5.3 - Continuidade de Serviço	34
5.3.1 - Origem e tipos de ocorrências	34
5.3.2 - Qualidade Geral das Redes Elétricas	35
5.3.3 - Cumprimento do RQS	38
5.3.3.1 - Padrões gerais para a rede de baixa tensão.....	38
5.3.3.2 - Padrões individuais para a rede de baixa tensão	39
5.4 - Qualidade da Onda de Tensão	39
5.5 - Ações mais relevantes para a melhoria da Qualidade do Serviço Técnico	41
5.6 - Considerações finais	42
6 – Resultados da Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço	43
7 – Conclusões	44



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 Setor do Gás Natural (RQS) publicado pelo Regulamento 629/2017, D.R. 2ª. Série, Nº. 243 de 20 de dezembro 2017. O Regulamento e o respetivo Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço (MPQS) agrega as disposições regulamentares da eletricidade e do gás natural, mantendo as especificidades necessárias associadas às características próprias de cada setor.

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

O RQS contém 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 novembro de 2019 uma Auditoria de 1º. Acompanhamento por Organismo Certificador, acreditado para o efeito. Gostaríamos de uma vez mais de aproveitar a elaboração deste relatório para salientar o esforço desenvolvido pela organização para que os dados constantes no mesmo reflitam de forma clara a atividade da CEL e respondam eficazmente às exigências legais estabelecidas para o setor.

Uma vez mais este ano, foi planeado no Programa Anual de Auditorias Internas da CEL (CEL Mod. 79) para 2020 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 30 de abril de 2020. 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 2019 a CEL manteve o investimento na introdução de melhorias no atual software de gestão com integração do processo de telecontagem e da migração para a nova plataforma de mudança de comercializador.

Na sequência da atribuição de responsabilidades de Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) à Agência para a Energia (ADENE), a CEL e os responsáveis do setor informático acompanharam e estiveram presentes nas diversas reuniões e formações promovidas com todos os Agentes de Mercado e Operadores de Rede de Distribuição do SEN – Sistema Elétrico Nacional para preparação da entrada em produção do Portal OLMC, a qual estava prevista para abril 2020. A CEL iniciou os testes com o Portal OLMC em novembro 2019. Entretanto, atendendo à emergência de saúde pública de âmbito internacional suscitada pela pandemia de COVID-19, e do conjunto de regras excecionais fixadas pela ERSE,



nomeadamente com a publicação do Regulamento n.º 356-A/2020 de 08/04/2020, a data de início das operações de mudança de comercializador no setor elétrico em plataforma exclusivamente implementada e gerida pelo OLMC foi fixada para 1 de outubro 2020.

Encontra-se em fase de implementação e testes o processo de telecontagem. Até à presente data, 36,3% do universo de pontos de entrega da CEL já possuem esta nova tecnologia, encontrando-se a mesma em período de testes.

Em abril de 2020, a CEL tinha prevista uma auditoria interna no âmbito da Segurança e Higiene no Trabalho (SHST) com o objetivo de avaliar o nível de cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e de implementação das políticas e procedimentos neste âmbito, permitindo monitorizar os desempenhos e definir ações que promovam a segurança e saúde dos seus colaboradores, a confiança na organização e a melhoria dos serviços prestados. Tendo em conta a situação atual, com a pandemia de COVID-19, esta auditoria foi reagendada para data a acordar.

No ano de 2019 mantivemos atualizada a informação transmitida aos nossos clientes por intermédio da página de internet da CEL, com a distribuição de notas informativas e folhetos disponibilizados para consulta, nomeadamente sobre tarifa social, rotulagem da energia elétrica, composição de preços da eletricidade, clientes prioritários e clientes com necessidades especiais.

Ainda para dar cumprimento ao artigo 44.º - Dever de informação dos operadores de redes de distribuição e artigo 45.º - 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, foi enviado à ERSE a 14/09/2018 o Plano de Monitorização da Qualidade de Energia Elétrica para o Biénio 2019-2020, para análise e posterior parecer da DGEG. Embora este plano de monitorização, cujo texto integral publicámos na nossa página de internet a 24/09/2019 no separador próprio para o efeito, ainda não tenha sido validado pelas entidades competentes, o mesmo encontra-se a ser executado para o biénio 2019-2020. Para o efeito foi instalado o equipamento de medição marca Fluke, modelo 435 – Classe A no Posto de Transformação (PT) N.º. 06 - Faial, com monitorização de 12/06/2019 a 12/09/2019 e no PT N.º. 13 - Maninho de 13/09/2019 a 13/12/2019.

O separador RQS da página de internet da CEL dedicado à Monitorização QEE 2019/2020, foi sendo atualizado em função dos resultados das campanhas de monitorização.

Atualmente encontra-se a ser monitorizado o PT N.º. 07 – Arrota, desde dia 30/03/2020.

Salientamos ainda que a CEL continuou a integrar o Grupo de Acompanhamento do RQS previsto no artigo 116.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.

Em 2019 a CEL acompanhou igualmente as reuniões promovidas pela Entidade Reguladora, nomeadamente no âmbito da entrada em vigor da Diretiva n.º. 12/2018 sobre Rotulagem de Energia Elétrica e recentemente em fevereiro de 2020 o Workshop na ERSE sobre Apropriação Ilícita de Energia - Revisão do regime legal vigente (Decreto-Lei n.º. 328/90, de 22 de outubro).



A Direção da CEL esteve também presente em janeiro de 2020 na sessão de Discussão sobre as Concessões de BT realizada na Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP) com a presença da Secretaria de Estado da Energia e da Direção Geral de Energia e Geologia.

Seguidamente, apresentamos o desempenho da CEL no ano de 2019.

2. SERVIÇO COMERCIAL - ENTIDADE COM - Comercializador de Último Recurso e Comercializador em Regime de Mercado

2.1 Atendimento Presencial

A CEL dispõe de um único centro de atendimento presencial.

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

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

Em 2019 a CEL realizou um total de 4430 atendimentos presenciais, todos com tempo de espera \leq a 20 minutos. Em 2019 não se contabilizaram desistências no atendimento presencial. Do total dos atendimentos realizados, 29 foram considerados não enquadráveis no setor elétrico (categoria outros).

Comparativamente com 2018, a CEL realizou mais 134 atendimentos presenciais.

Atendimentos Presenciais	COM
Número total de atendimento	4430
Atendimentos com tempo de espera \leq 20 min.	4430

Quadro 2.1.1 – Atendimentos Presenciais realizados em 2019

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

A soma de todos os tempos de espera realizados pela entidade em minutos em 2019 foi de 1656 minutos.



Soma dos tempos de espera realizados pela entidade em minutos	COM
	1656

Quadro 2.1.2 – Soma dos tempos de espera em 2019

Comparativamente com o ano 2018, verificou-se uma diminuição da soma do tempo de espera em minutos (menos 268 minutos). Por sua vez, registou-se um aumento do número de atendimentos presenciais comparativamente com o ano anterior.

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

De acordo com o estipulado no nº. 2 do artº. 47 do RQS, e tendo em consideração o período compreendido entre o início do 4º. trimestre do ano (A - 1) e o fim do terceiro trimestre do ano (A), a CEL registou 4306 atendimentos presenciais, ficando dispensada de no ano (A+1) realizar os registos referidos na alínea a) do nº. 1 do artº. 48 e da avaliação prevista no artigo 49.º.

No entanto, uma vez que se mantém uma tendência de aumento do número de atendimentos presenciais, foi decisão da Direção da CEL continuar a monitorizar este indicador.

Ainda por forma a dar cumprimento ao previsto no nº. 2 do artigo 47.º do RQS, no que se refere ao envio da informação sobre os centros de atendimento, em 14/11/2019, a CEL enviou email para a ERSE no qual referiu que somente dispõe de um centro de atendimento presencial.

2.2 Atendimento Telefónico

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

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

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

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

Em 2019 registámos 653 atendimentos telefónicos relacionados com o setor elétrico.



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2019

Atendimento Telefónico	COM
Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico	653
Chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço	28
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 2019

Comparativamente com 2018 registámos menos 82 atendimentos telefónicos relacionados com o setor elétrico. Consideramos que esta situação se deveu ao facto de no 1º. Trimestre de 2018, a contabilização do atendimento telefónico contemplar os mesmos dados na entidade COM e ORD, uma vez que a desagregação passou a ser efetuada somente a partir do 2º. Trimestre 2018.

2.2.1 Atendimento Telefónico de âmbito Comercial

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

Em 2019 a CEL registou 579 chamadas com respeito a assuntos comerciais, todas com tempo de espera \leq a 60 segundos.

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

Atendimento Telefónico de âmbito Comercial	COM
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera \leq a 60 segundos	579
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	28
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	6950

Quadro 2.2.1.1 – Atendimento telefónico de âmbito comercial em 2019



Comparativamente com 2018 registámos menos 122 atendimentos telefónicos de âmbito comercial relacionados com o setor elétrico. Tal como referido no ponto anterior, consideramos que esta situação deveu-se ao facto de no 1º. Trimestre de 2018, a contabilização do atendimento telefónico de âmbito comercial contemplar os mesmos dados na entidade COM e ORD, uma vez que a desagregação passou a ser efetuada somente a partir do 2º. Trimestre 2018.

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

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

2.2.3 Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras

As obrigações de registo na comunicação de leituras encontram-se definidas no artigo 52.º do RQS.

O resultado apurado em 2019 para a comunicação de leituras encontra-se no quadro abaixo:

Atendimento Telefónico para Comunicação de Leituras	COM
Atendimentos telefónicos para comunicação de leituras	18
Desistências no atendimento telefónico para comunicação de leituras	14
Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	4
Total de leituras comunicadas automaticamente através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	0
Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico para comunicação de leituras, em segundos	16

Quadro 2.2.3.1 – Atendimento telefónico para comunicação de leituras em 2019

2.2.4 – Comunicação de leituras – Outros meios de atendimento

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



Outros meios de atendimento	COM
Comunicação de leituras no atendimento presencial	18
Comunicação de leituras através da internet	0
Comunicação de leituras por sms	12
Comunicação de leituras por escrito	*
Comunicação de leituras por outros meios (que não os anteriores ou o atendimento telefónico para comunicação de leituras)	0

Quadro 2.2.4.1 – Comunicação de leituras – Outros meios de atendimento em 2019

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

2.3 Pedidos de Informação por escrito

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

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 SGQ da CEL (CEL Mod.15) com a identificação e tratamento do pedido. O modelo para o pedido de informação encontra-se disponível nos serviços administrativos da CEL e na página de internet da CEL no separador Clientes / Contratação.

Em 2019 apenas rececionámos um pedido de informação recebido por escrito, sobre o tema leitura e cobrança electricidade, o qual foi respondido por escrito na mesma data da receção do pedido.

O número de pedidos de informação em 2019 na entidade COM manteve-se o mesmo em relação ao ano anterior.

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

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



2.4 – Reclamações – Temas

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

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

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

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

Internamente, este indicador é monitorizado através do Mapa de Objetivos e Indicadores do SGQ da CEL e o respetivo tratamento dado a cada reclamação encontra-se arquivado em dossier próprio. Os registos associados a cada reclamação têm previsto um tempo de arquivo de 5 anos estabelecido de acordo com o definido no Plano de Arquivo (CEL Mod. 65) por forma a dar cumprimento ao n.º 2 do artigo 106.º (Recolha e registo de informação). Para cada reclamação apresentada por escrito é igualmente registada em folha de cálculo auxiliar o tema da reclamação e o tempo, em dias úteis, entre a receção da mesma e a respetiva resposta.

2.4.1 - Reclamações sobre faturação

Em 2019 não houve registo de reclamações sobre o tema faturação.

2.4.2 - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição

Em 2019 não houve registo de reclamações sobre o tema funcionamento do equipamento de medição.

2.4.3 - Reclamações sobre qualidade da energia elétrica

Em 2019 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 2019 ocorreu uma reclamação recebida por email e classificada no tema “outras reclamações”. Esta está relacionada com o tema prejuízos / redes e foi respondida por escrito na mesma data da receção da reclamação.

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 (n.º 1 do art.º 71º do RQS). Excluem-se as



assistências técnicas, as leituras de ciclo e as leituras fora de ciclo que não sejam leituras extraordinárias.

Para obtenção dos registos associados a este indicador é efetuado o registo no modelo Controlo de Indicadores para RQS (CEL Mod. 128), onde são registadas as visitas combinadas.

Este mapa é atualizado com base na informação obtida a partir do modelo do pedido de informação (CEL Mod. 15), com referência ao tema “visita combinada” e ainda em registos do Plano de Trabalhos (CEL Mod. 38) e Ordens de Serviço (CEL Mod. 51) associadas.

Em 2019 foram agendadas 212 visitas combinadas.

Comparativamente com 2018 foram agendadas mais 30 visitas combinadas. Este acréscimo em 2019 deve-se principalmente aos agendamentos para instalação de contadores de telecontagem.

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

Em relação 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. 85.º do RQS). Quando a situação que deu origem à interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente seja sanada com o comercializador, este deve comunicar ao operador de rede de distribuição no prazo máximo de trinta minutos, a contar do momento em que o comercializador tomou conhecimento de que a situação está sanada, para proceder ao restabelecimento do fornecimento.

No quadro abaixo apresentamos os dados referentes ao ano 2019.

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. 85.º do RQS	1
Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações para restabelecimentos urgentes	1
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. 85 do RQS, que cumpriram o prazo de 30 minutos	1
Comunicações ao ORD, no âmbito do nº. 4 do artº. 85 do RQS, que excederam o prazo de 30 minutos	0
Comunicações ao ORD, no âmbito do nº. 4 do artº. 85 do RQS, não efetuadas	0
Soma dos tempos de realização das comunicações aos ORD no âmbito do nº. 4 do artº. 85.º do RQS, em minutos	15
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 2019



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2019

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

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

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

2.7 - Compensações

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 valor, o mais tardar na primeira fatura emitida após terem decorrido 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação (art.º 93.º do RQS).

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

Quadro 2.7.1 – Compensações relativas à qualidade de serviço comercial em 2019

Em 2019, tal como em 2018, não existiram compensações pagas ou recebidas de clientes no âmbito da qualidade de serviço comercial.



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

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

2.9 - Clientes com necessidades especiais

Em 2019, tal como em 2018, não se verificou nenhum registo de clientes com necessidades especiais. Para efeitos do presente regulamento consideram-se clientes com necessidades especiais no âmbito do setor da eletricidade: Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão; Clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia; Clientes com limitações no domínio da comunicação oral (n.º 1 do art.º 100.º do RQS).

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

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

2.10 - Clientes Prioritários

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

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

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

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

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



2.11 – Quadros Complementares

2.11.1 - Atendimentos presenciais – centros de atendimento

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

2.11.2 - Exclusão de pagamento de compensações

Encontram-se estipulados no artigo 99.º do RQS, as situações em que os comercializadores e os operadores de redes de distribuição não estão obrigados ao pagamento de compensações. As exclusões de pagamento de compensações são enviadas trimestralmente à ERSE em quadro complementar aos quadros de reporte da atividade, não havendo registo em 2019 de situações de exclusão.

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

3.1 - Atendimento presencial

A CEL dispõe de um único centro de atendimento presencial.

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

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

Em 2019 a CEL realizou um total de 32 atendimentos presenciais, todos com tempo de espera \leq a 20 minutos. Do total dos atendimentos realizados, 8 foram considerados não enquadráveis no setor elétrico (categoria outros).

Comparativamente com 2018, a CEL realizou mais 8 atendimentos presenciais.

Atendimentos Presenciais	ORD
Número total de atendimento	32
Atendimentos com tempo de espera \leq 20 min.	32

Quadro 3.1.1 – Atendimentos presenciais realizados em 2019



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

A soma de todos os tempos de espera realizados pela entidade em 2019 foi de 20 minutos. Este valor foi superior ao ano de 2018 contudo deveu-se ao facto de também terem existido um maior número de atendimentos.

Soma dos tempos de espera realizados pela entidade em minutos	ORD
	20

Quadro 3.1.2 – Soma dos tempos de espera realizados pela entidade em minutos em 2019

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

3.2 - Atendimento Telefónico

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

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

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

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

Em 2019 registámos 131 atendimentos telefónicos relacionados com o setor elétrico.

Atendimento Telefónico	ORD
Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico	131
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 2019



Comparativamente com 2018 registámos menos 82 atendimentos telefónicos relacionados com o setor elétrico. Consideramos que esta situação deveu-se ao facto de no 1º. Trimestre de 2018, a contabilização do atendimento telefónico contemplar os mesmos dados na entidade COM e ORD, uma vez que a desagregação passou a ser efetuada somente a partir do 2º. Trimestre 2018.

3.2.1 - Atendimento Telefónico de âmbito Comercial

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

Em 2019 a CEL registou 104 chamadas com respeito a assuntos comerciais, todas com tempo de espera \leq a 60 segundos.

Comparativamente com 2018 a CEL registou menos 221 chamadas com respeito a assuntos comerciais, todas com tempo de espera \leq a 60 segundos.

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

A soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial foi de 1296 segundos.

À semelhança ao declarado no número anterior, comparativamente com 2018 registámos menos 221 atendimentos telefónicos de âmbito comercial. Consideramos que esta situação deveu-se ao facto de no 1º. Trimestre de 2018, a contabilização do atendimento telefónico comercial contemplar os mesmos dados na entidade COM e ORD, uma vez que a desagregação passou a ser efetuada somente a partir do 2º. Trimestre 2018.

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 53.º do RQS). O padrão para este indicador é de 85%. O resultado do indicador geral relativo ao tempo de espera é de 100%.

Atendimento telefónico para comunicação de avarias (setor elétrico)	ORD
Atendimentos telefónicos para comunicações de avarias com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	27
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	2
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	267

Quadro 3.2.2.1 - Atendimento telefónicos para comunicação de avarias em 2019



Comparativamente com 2018 o atendimento telefónico para comunicação de avarias com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos desceu ligeiramente em relação ao ano anterior. No que se refere à soma dos tempos de espera no atendimento telefónico para comunicação de avarias, em segundos, verificou-se um aumento em 2019 comparativamente com 2018.

3.2.3 - Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras

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

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

3.2.4 - Comunicação de leituras - Outros meios de atendimento

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

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

Quadro 3.2.4.1 – Comunicação de leituras - Outros meios de atendimento 2019

*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.

Os dados referentes à comunicação de leituras por escrito em 2019 mantiveram-se em relação aos dados dos reportados em 2018.

3.3 - Pedidos de Informação por escrito

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

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



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

Em 2019 foram rececionados 15 pedidos de informação no âmbito ORD, todos respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis. Os assuntos mais frequentes nos pedidos de informação recebidos em 2019 foram os seguintes:

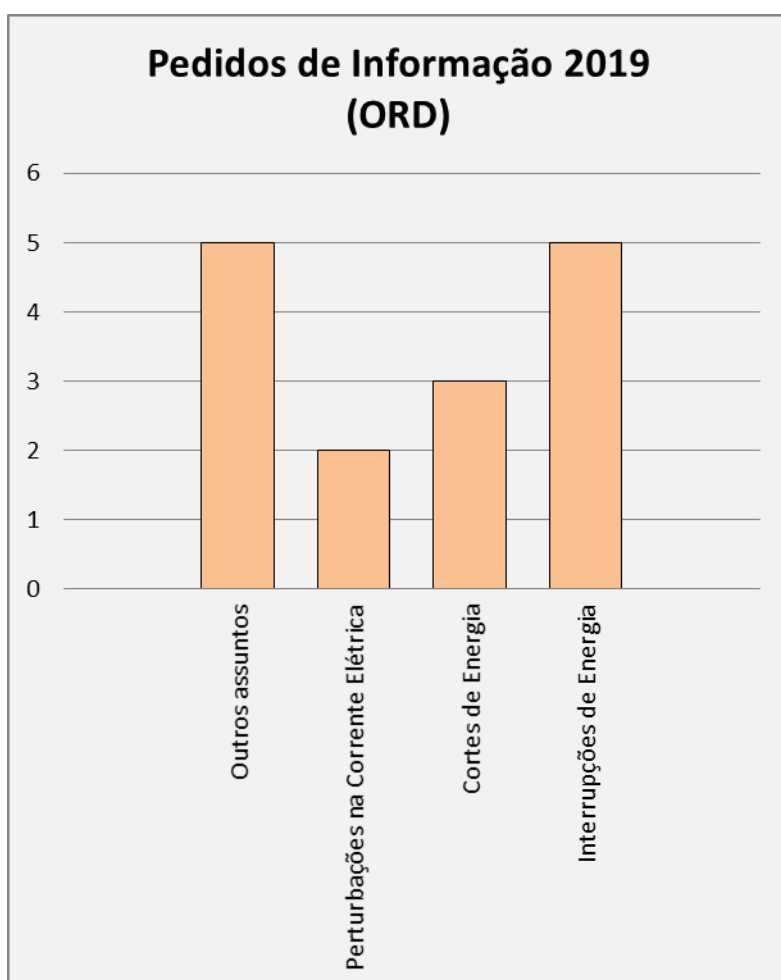


Figura 3.3.1 – Temas com maior número de resposta a pedidos de informação recebidos por escrito no âmbito ORD em 2019

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

A soma dos tempos de resposta a pedidos de informação de âmbito ORD recebidos em 2019 foi de 42 dias úteis.

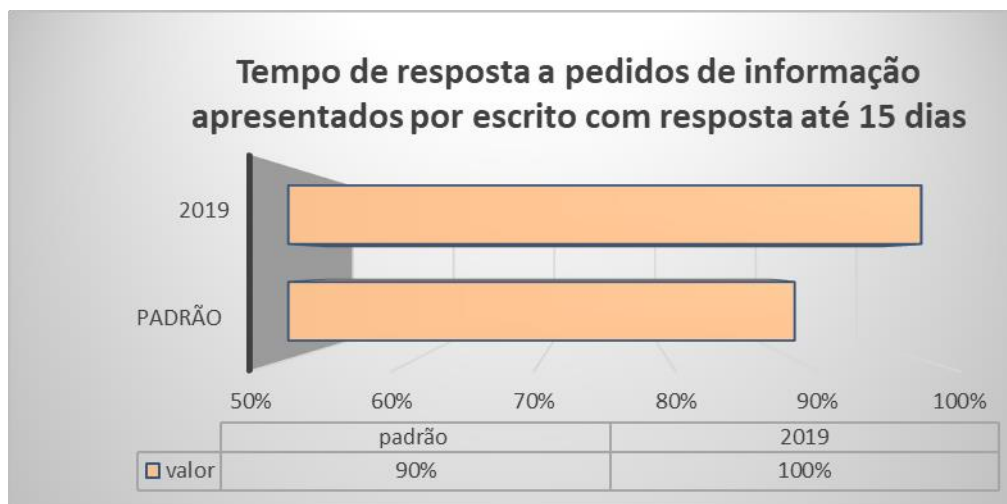


Figura 3.3.2 – Tempo de resposta a pedidos de informação recebidos por escrito com resposta até 15 dias

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.

Comparativamente com 2018 registámos mais 10 pedidos de informação, tendo também aumentado a soma dos tempos de resposta em 27 dias úteis.

3.4 – Reclamações – Temas

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

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

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

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

Internamente, este indicador consta do Mapa de Objetivos e Indicadores do SGQ da CEL e o respetivo tratamento dado a cada reclamação encontra-se arquivado em dossier próprio. Os registos associados a cada reclamação têm previsto um tempo de arquivo de 5 anos estabelecido de acordo com o definido no Plano de Arquivo (CEL Mod. 65) e por forma a dar cumprimento ao n.º 2 do artigo 106.º (Recolha e registo de informação). Para cada reclamação



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

Em 2019 foi registada uma reclamação, com origem em email e com tempo de resposta de um dia útil. Em relação ao ano 2018, verificou-se uma diminuição significativa no número de reclamações, de cinco em 2018 para uma em 2019.

3.4.1 - Reclamações sobre faturação

Em 2019 não houve registo de reclamações sobre faturação.

3.4.2 - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição

Em 2019 não houve registo de reclamações sobre funcionamento do equipamento de medição.

3.4.3 - Reclamações sobre a qualidade da energia elétrica

Em 2019 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 2019 houve registo de uma reclamação não relativa a faturação, equipamento de medição ou qualidade de energia elétrica, mas afeta a prejuízos.

Essa reclamação ocorreu no 1º. Trimestre de 2019, a qual teve origem em email de cliente e foi classificada como reclamação sobre prejuízos. Foi respondida no prazo de um dia útil, cumprindo os prazos regulamentares aplicáveis.

3.5 – Ativações de fornecimento

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

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

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

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



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2019

Agendamento de ativações de fornecimento - Condições previstas nºs. 2, 3 e 4 do art.º 69 do RQS	ORD
Agendamento de ativações de fornecimento - Condições previstas nºs. 2, 3 e 4 do art.º 69 do RQS	28
Agendamentos para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	28
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	51

Quadro 3.5.1.1 - Agendamento de ativações de fornecimento 2019 - Condições previstas nºs. 2, 3 e 4 do art.º 69 do RQS

Comparativamente com o ano 2018 e no que se refere ao agendamento de ativações de fornecimento nas condições previstas nºs. 2, 3 e 4 do art.º 69 do RQS, verificou-se um aumento para o dobro dos agendamentos de ativações de fornecimento e da 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	18
Agendamentos para data posterior aos 3 dias uteis seguintes ao momento do agendamento, a pedido expresso do cliente	8

Quadro 3.5.2.1 - Agendamento de ativações de fornecimento 2019 – Restantes Situações

Em relação ao ano 2018 e no que se refere ao agendamento de ativações de fornecimento nas restantes situações, verificou-se um aumento de três agendamentos.

3.5.3 - Ativações de fornecimento – Todas as situações

Ativações de fornecimento – Todas as situações	ORD
Total de ativações de fornecimento concretizadas	46
Ativações de fornecimento concretizadas, que envolveram apenas ações simples	46
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 2019 – Todas as Situações



O total de ativações de fornecimento concretizadas em 2019 aumentou em dezassete ativações em relação a 2018.

3.6 Assistência Técnica

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

A ser necessária a deslocação, a mesma deve ocorrer no prazo de 2 horas para clientes prioritários e de 4 horas para os restantes clientes. Nos casos em que as comunicações de avaria de clientes em baixa tensão 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 SGQ (CEL Mod. 17), o qual tem por base o registo nas Ordens de Serviço (CEL Mod. 51).

Em 2019 foram registadas 70 comunicações de avarias nas instalações dos clientes, das quais 15 foram consideradas da responsabilidade do cliente. As comunicações de avarias da responsabilidade do cliente correspondem a 21,43% do total.

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

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

Em 2019 a soma de todos os tempos de chegada ao local foi de 1420 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
2019	70	15	1420

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 2019

Comparativamente com 2018 verificou-se um aumento de 5 avarias na instalação do cliente e um aumento na soma de todos os tempos de chegada ao local de 235 minutos.



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 82.º do RQS). O padrão para este indicador é de 92% para o setor elétrico. Estão incluídas neste cálculo todas as leituras BTN, independentemente da sua acessibilidade, e considera quer 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 2019 pelo ORD, as leituras fornecidas pelos clientes e as estimativas para faturação.

Leituras Ano 2019	Leituras realizadas localmente pelo ORD no trimestre	Leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores no trimestre	Estimativas utilizadas para faturação no trimestre	Nº. de leituras realizadas pelo ORD	Nº. de leituras BTN com intervalos face à leitura anterior ≤ 96 dias
1º. Trimestre	5400	30	744	5430	5430
2º. Trimestre	5438	30	738	5468	5468
3º. Trimestre	5360	27	792	5387	5387
4º. Trimestre	5521	29	776	5550	5543
TOTAL	21719	116	3050	21835	21828

Quadro 3.7.1 – Leituras ano 2019

Valor do padrão 92%
21828 Leituras BTN com intervalo face à leitura anterior ≤ 96 dias
Valor obtido em 2019 para o indicador = 99,97%

O valor obtido para o indicador em 2019 foi ligeiramente superior ao de 2018, uma vez que no ano passado o valor obtido foi de 99,59%.



3.8 - Desativações de fornecimento

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

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

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

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

Agendamento de desativações de fornecimento – Condições previstas nos nºs. 2, 3 e 4 do artº. 88 do RQS	ORD
Agendamento de desativações de fornecimento nas condições previstas nos nºs. 2, 3 e 4 do artº. 88 do RQS	13
Agendamentos para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	10
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	23

Quadro 3.8.1.1 - Agendamento de desativações de fornecimento 2019 – Condições previstas nos nºs. 2, 3 e 4 do artº. 88 do RQS

Em relação ao ano 2019 e no que se refere ao agendamento de desativações de fornecimento nas condições previstas nos nºs. 2, 3 e 4 do artº. 88 do RQS, verificou-se um aumento de oito agendamentos de desativações e da soma dos tempos em 13 dias úteis.

**3.8.2 – Agendamento de desativações de fornecimento – Restantes situações**

Agendamento de desativações de fornecimento – Restantes situações	ORD
Total de agendamento de desativações de fornecimento nas restantes situações	21
Agendamentos para data posterior aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento, a pedido expresso do cliente	4

Quadro 3.8.2.1 – Agendamento de desativações de fornecimento 2019 – restantes situações

Comparativamente com o ano 2018 e no que se refere ao total de agendamentos de desativações de fornecimento nas restantes situações, o número manteve-se o mesmo do ano anterior, aumentado para o dobro 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	34
Desativações de fornecimento concretizadas, que envolveram apenas ações simples	34
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 2019 – Todas as situações

No que se refere ao total de desativações, verificou-se em 2019 um aumento de oito desativações no total, todas concretizadas, envolvendo apenas ações simples. Tal como em 2018, não se verificaram desativações de fornecimento concretizadas remotamente ou não concretizadas por facto imputável ao ORD.

3.9 – Compensações

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

Em 2019, tal como em 2018, não houveram compensações pagas ou recebidas ao ORD.



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2019

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 2019

3.10 - Clientes com necessidades Especiais

Em 2019 não se verificou nenhum registo de clientes com necessidades especiais. Para efeitos do presente regulamento consideram-se clientes com necessidades especiais no âmbito do setor da eletricidade: Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão; Clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia; Clientes com limitações no domínio da comunicação oral (n.º 1 do art.º 100.º do RQS).

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

Para registo de clientes com necessidades especiais foi revisto o documento próprio do SGQ (CEL Mod. 97) em 19/04/2018, de modo a adequar o mesmo ao exposto no art.º 100.º, 101.º e 102.º.



3.11 – Clientes prioritários

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

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

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

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

Para registo de clientes prioritários foi revisto o documento próprio do SGQ (CEL Mod. 97) em 19/04/2018, respeitando o exposto no art.º 103.º, 104.º e 105.º.

3.12 – Quadros complementares

3.12.1 – Atendimentos presenciais – centros de atendimento

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

3.12.2 – Histograma de Leituras

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

3.12.3 – Exclusões do pagamento de compensações

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

As exclusões de pagamento de compensações do ORD são enviadas trimestralmente à ERSE em quadro complementar aos quadros de reporte da atividade, não havendo registo na CEL em 2019 de situações de exclusão.

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

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



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2019

Visita Combinada, Restabelecimento do fornecimento após facto imputável ao cliente, Compensações pagas e recebidas – Visitas Combinadas		ORD
Visita combinada	Visitas combinadas agendadas	212
	Visitas combinadas realizadas dentro do intervalo acordado	212
	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
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 85.º do RQS		1
Restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do n.º 5 do art.º 85.º do RQS, que cumpriram o prazo estabelecido		1
Restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do n.º 5 do art.º 85.º do RQS, que excederam o prazo estabelecido		0
Montante total de encargos cobrados por restabelecimento urgente do fornecimento		0



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2019

	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	1
	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 2019

Em 2019 realizaram-se mais trinta visitas combinadas do que em 2018 e menos três interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente em relação ao ano anterior.

Tal como em 2018, em 2019 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 2019.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço Comercial	Referência	Padrão	Aplicável	Resultado CEL 2019
Percentagem de atendimentos presenciais , com tempo de espera até 20 minutos	Artigo 48.º	Sem padrão	ORD	100%
			COM	100%
Percentagem de atendimentos telefónicos para comunicação de avarias , com tempos de espera até 60 segundos	Artigo 53.º	85%	ORD	100%
Percentagem de atendimentos telefónicos comerciais , com tempos de espera até 60 segundos	Artigo 55.º	85%	ORD	100%
			COM	100%
Percentagem de pedidos de informação apresentados por escrito , com resposta até 15 dias úteis	Artigo 57.º	90%	ORD	100%
			COM	100%
Percentagem de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 96 dias (frequência de leituras)	Artigo 82.º	92%	ORD	99,97%

Quadro 4.1 - Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço Comercial COM e ORD em 2019

Comparativamente com o ano 2018, melhorámos os resultados obtidos nos indicadores “Percentagem de atendimentos presenciais, com tempo de espera até 20 minutos” na entidade COM e o indicador “Percentagem de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 96 dias” na entidade ORD.

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: 2019

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

Quadro 4.2 – Obrigações individuais da Qualidade de Serviço Comercial em 2019

O resultado das obrigações a nível da qualidade de serviço comercial em 2019 manteve-se no mesmo nível de padrão em relação ao ano anterior.



5. Qualidade de Serviço Técnico

5.1 Generalidades

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

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

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

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

A qualidade geral das redes elétricas é avaliada por dois parâmetros: Frequência Média de Interrupções Longas do Sistema (SAIFI) e Duração Média das Interrupções Longas do Sistema (SAIDI), os quais possuem valores padrão publicados pela ERSE no Anexo 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 2017, 2018 e 2019, 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 2019

- Rede subterrânea: 18,3 km
- Rede aérea: 76,2 km
- Número total de postos de transformação: 21
- Número total de Pontos de Entrega: 2087



5.3 Continuidade de Serviço

Os indicadores da Qualidade de Serviço Técnico destinam-se a aferir o comportamento da rede de distribuição de energia elétrica, quer no que se refere à continuidade de serviço, quer à qualidade da onda de tensão. O objetivo final da continuidade de serviço é a análise do número de interrupções de fornecimento e quais os seus motivos, de forma a, através de ações preventivas, limitar ao máximo estas interrupções.

5.3.1 Origem e tipos de ocorrências

Para a caracterização da origem das ocorrências apenas foram consideradas aquelas com origem na rede de BT da CEL e as verificadas nos clientes de BT, pois são apenas estas ocorrências as que poderemos minimizar e de alguma forma mitigar. Os tipos de ocorrências estão divididos em “Acidentais” ou “Previstas”. O quadro abaixo traduz de forma mais clara as origens e ocorrências verificadas durante o ano de 2019 na área de concessão da CEL. Neste mesmo quadro é efetuado o comparativo dos últimos três anos.

Origem das ocorrências		Tipos de ocorrências					
		Acidentais		Previstas		Totais	
		Rede	Instalação do cliente	Rede	Instalação do cliente	Rede	Instalação do cliente
Ano							
2017		43	15	20	0	63	15
2018		45	14	10	0	55	14
2019		58	12	33	0	91	12
Comparativo 2018 /2019		+13	-2	+23	0	+36	-2

Quadro 5.3.1.1 – Tipos e origens das ocorrências em 2019 e comparativo com 2017 e 2018

Nas interrupções assinaladas no quadro 5.3.1.1 não estão incluídas as interrupções acidentais que tiveram a sua origem na rede de média tensão do operador de rede de média tensão (ORD MT). Refira-se a título indicativo, que durante o ano de 2019 verificaram-se 18 interrupções acidentais com origem na rede de média tensão.

Pela análise do comparativo entre 2018 e 2019, verificámos que o número total de interrupções da rede sofreu um acréscimo substancial no que se refere a interrupções previstas (230%), mas também um aumento nas interrupções acidentais (14%).

Quer o aumento das interrupções previstas quer das acidentais deve-se fundamentalmente ao facto de a CEL ter tido alguma falta de pessoal no ano de 2018, situação, entretanto colmatada durante 2019. Assim, parte das interrupções programadas para manutenção dos postos de transformação em 2018, acabaram por se realizar em 2019, pelo que, para além da já habitual manutenção anual, foi necessário efetuar a manutenção não realizada em 2018. Por outro lado, o aumento das interrupções acidentais deve-se, fundamentalmente, à necessidade de dar continuidade à implementação da telecontagem pelo que os trabalhos de manutenção preventiva permanentes que a CEL efetua na sua rede não obtiveram a devida atenção pela deslocação de pessoal, já de si em défice em 2018 para a instalação de contadores inteligentes.



Uma vez que, entretanto, foi contratado mais um funcionário para reforço do pessoal técnico, julgamos que durante este ano de 2020 o número de interrupções, quer acidentais, quer previstas irá reduzir.

Refira-se que os defeitos de proteção/automatismo e a fusão de fusível por motivo desconhecido constituem cerca de 60% das interrupções acidentais, valor inferior ao obtido em 2018 (66%). Os defeitos por causa própria, em instalação de cliente representam cerca de 17% das interrupções acidentais.

Quanto menores forem as interrupções acidentais, menores serão os problemas existentes na rede, pelo que é um parâmetro de grande importância no planeamento das alterações e intervenções a efetuar na mesma. No entanto, a falha de funcionamento das proteções/automatismos e a fusão de fusíveis por motivos desconhecidos não são de fácil deteção, mesmo em manutenção preventiva, pelo que é sempre bastante difícil de se controlarem e minimizarem estas interrupções acidentais. Por outro lado, as interrupções na instalação de cliente, as quais apenas afetaram o respetivo cliente, não têm qualquer influência na rede, sendo de única e exclusiva responsabilidade do cliente.

5.3.2 Qualidade Geral das Redes Elétricas

A qualidade geral das redes elétricas é verificada através do cálculo de dois parâmetros, SAIFI e SAIDI, os quais são apresentados no quadro abaixo, discriminados por trimestre e anual global. Nas tabelas abaixo, estão indicadas as interrupções acidentais na rede do operador de rede de média tensão (ORD MT), que provocaram interrupções na rede de BT da CEL.

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	85,4724	3,1744	0,4121	89,1471	178,2060

Quadro 5.3.2.1 – Discriminação 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.



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2019

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

Quadro 5.3.2.2 – Discriminação trimestral e anual dos SAIFI e SAIDI em 2018

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

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

Quadro 5.3.2.3 – Discriminação trimestral e anual dos SAIFI e SAIDI em 2017

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



Relatório Qualidade Serviço

Ano: 2019

Conforme poderá ser constatado no quadro referente a 2019, no 4º trimestre verificou-se um aumento substancial das interrupções acidentais, tendo-se verificado 18 interrupções acidentais na rede de média tensão do ORD MT, com uma duração total de 126 minutos e afetando 1930 clientes, o que traduz que pouco mais de 50% das interrupções acidentais do 4º trimestre se verificaram na rede a montante da rede elétrica da CEL. Embora estas interrupções sejam contabilizadas para o cálculo dos SAIFI BT e SAIDI BT, não pode a CEL responder pelas mesmas nem tomar quaisquer medidas que as possam minimizar.

Como habitualmente, a CEL promove a manutenção anual dos seus postos de transformação sendo atualmente 21, tendo sido ligado o 21º posto de transformação no final de 2018. No ano de 2019, pelas razões já apresentadas, a CEL efetuou a manutenção dos seus postos de transformação referente a 2018, logo no início de 2019 e a manutenção prevista para 2019 acabou por ocorrer no 4º trimestre do ano.

Em 2019 existiram várias interrupções acidentais das quais cerca de 34% correspondem a instalação do cliente ou com origem na rede de média tensão, conforme se pode comprovar pelos relatórios da Qualidade de Serviço Técnico enviados trimestralmente à ERSE. No ano de 2018 esta percentagem foi de cerca de 57,5%, tendo-se verificado em 2019 uma redução substancial do número de interrupções cujas causas são na instalação do cliente ou com origem na rede do ORD MT.

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 58 interrupções. Excluem-se deste valor as interrupções devidas a falhas na rede do ORD MT. De referir, no entanto, que a grande maioria destas interrupções afetou apenas um único cliente e sempre clientes diferentes. Das interrupções acidentais, devidas unicamente a problemas na rede da CEL, apenas três delas afetaram mais que um cliente (8 clientes, 21 clientes e 22 clientes) e contabilizaram 350 minutos 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 (60%) devidas a alguns problemas de defeitos de proteção/automatismos e fusão de fusíveis por motivos desconhecidos, que pese embora a preocupação existente com a manutenção da rede e a instalação de alguns materiais que a CEL vai substituindo na sua manutenção preventiva, neste tipo de equipamentos é difícil prever se existem problemas, os quais são apenas detetados em caso de avaria.

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

	ANO DE 2017	ANO DE 2018	ANO DE 2019	Variação (%)	Variação (%)
	Anual Global	Anual Global	Anual Global	2017/2018	2018/2019
SAIFI BT global	1,6882	2,3875	2,5860	+ 41,4%	+ 8,3%
SAIDI BT global	113,6153	46,4846	178,2060	- 59,1%	+383,4%

Quadro 5.3.2.4 – Comparativo anual dos SAIFI e SAIDI em 2017, 2018 e 2019

O quadro acima permite-nos comparar os anos de 2017, 2018 e 2019, verificando-se um aumento ligeiro do indicador do SAIFI BT e um aumento muito substancial do SAIDI BT. Cruzando os dados obtidos dos valores do SAIFI BT com as listagens das interrupções



referentes ao ano de 2019, verifica-se que o aumento do número de interrupções (SAIFI BT) se deveu em grande parte às interrupções provocadas por defeitos de proteção/automatismo e a fusão de fusível por motivo desconhecido, conforme já tivemos oportunidade de referir anteriormente. Por outro lado, verificou-se um aumento substancial da duração dessas interrupções (SAIDI BT) mas tal como já referido, a maioria das interrupções afetaram apenas um cliente, pelo que não foram ultrapassados os padrões.

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 2019.

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

Quadro 5.3.3.1.1 – Padrões gerais dos indicadores de 2019

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

Quadro 5.3.3.1.2 – Padrões gerais dos indicadores de 2018

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

Quadro 5.3.3.1.3 – Padrões gerais dos indicadores de 2017

Verificamos que os padrões da continuidade de serviço se encontram cumpridos no ano de 2019, embora tenha existido um aumento relativamente aos anos de 2017 e 2018, especialmente no que se refere ao SAIDI BT. Por sua vez, verifica-se um aumento do SAIFI BT relativamente a ambos os anos.



5.3.3.2 Padrões individuais para a rede de baixa tensão

No que diz respeito ao cumprimento dos padrões individuais previstos no artigo 24º do RQS, verifica-se o cumprimento total dos padrões individuais previstos, o que se verifica através da análise dos valores apresentados no quadro abaixo e os valores apresentados nos quadros anteriores, 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 2019, foram efetuadas duas campanhas de monitorização trimestral, conforme estipulado no RQS e mediante o Plano de Monitorização para o biénio 2019/2020 ainda em aprovação.

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

PT nº 06 – Faial

CPE: PT0002000071878218AR

Período de monitorização previsto: 01/03/2019 a 31/05/2019

Período de monitorização efetivo: 12/06/2019 a 12/09/2019

A opção de seleção deste posto de transformação prendeu-se com o facto de ser um posto de transformação com clientes maioritariamente domésticos, o qual foi completamente remodelado no final de 2017 e nunca tinha sido objeto de qualquer campanha de monitorização.

PT nº 13 – Maninho

CPE: PT0002000076821078KT

Período de monitorização previsto: 01/07/2019 a 30/09/2019

Período de monitorização efetivo: 13/09/2019 a 13/12/2019

A opção de seleção deste posto de transformação prendeu-se com o facto de este abastecer clientes industriais ligados principalmente à indústria de moldes e com vários equipamentos sensíveis à qualidade de energia.

Os resultados de ambas as monitorizações encontram-se publicados desde o dia 24/09/2019 (PT nº 06) e 03/02/2020 (PT nº 13) na página de internet da CEL em www.celoureiro.com em separador próprio.

No caso do PT nº 06, verificou-se uma severidade da tremulação (“Flicker”) superior ao previsto na NP EN 50160, com apenas 62,92 % dentro dos valores previsto na norma referida, pelo que se prevê, assim que possível, a realização de nova campanha para verificação desta situação. Na análise efetuada ao problema, verifica-se que o mesmo se concentra essencialmente em período noturno, quando a iluminação pública se encontra em funcionamento, pelo que julgamos



serem devidos às reatâncias das armaduras da iluminação pública. Refira-se que não existem quaisquer reclamações por parte dos clientes.

Todos os restantes parâmetros deste PT nº 06 estavam em conformidade com a norma EN 50160.

O PT nº 13 não apresentou qualquer desvio relativo à norma EN 50160.

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

PT nº 06 – Faial

CPE: PT0002000071878218AR

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	30	4	0	0	0	0	0
80 > u ≥ 70	3	3	0	0	0	0	0
70 > u ≥ 40	2	4	0	0	0	0	0
40 > u ≥ 5	2	0	0	0	0	0	0
5 > u	30	0	1	0	0	0	2

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 13 – Maninho

CPE: PT0002000076821078KT

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	13	1	2	0	0	0	0
80 > u ≥ 70	3	0	0	0	0	0	0
70 > u ≥ 40	0	3	0	0	0	0	0
40 > u ≥ 5	0	0	0	0	0	0	0
5 > u	6	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

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

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 2019, já com mais um elemento na equipa técnica da CEL, foi efetuada a manutenção de todos os postos de transformação que não tinham sido objeto deste serviço em 2018 e, no final do ano, foi realizada a manutenção referente a 2019. Foi possível também reforçar a manutenção preventiva, pelo que prevemos que em 2020 os resultados dos SAIFI BT e SAIDI BT apresentem melhorias. No entanto, à data de elaboração deste relatório técnico, as condicionantes impostas pela pandemia poderão trazer alguns resultados não esperados.

As manutenções preventivas incluem, genericamente os seguintes trabalhos:

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

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

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



5.6 Considerações finais

Tendo em consideração os dados analisados durante o ano de 2019 e o detalhe dos mesmos acima indicado, bem como os relatórios trimestrais e resumo anual referentes às interrupções do ano de 2019, verificámos que o aumento do número de interrupções (SAIFI BT) se deveu em grande parte às interrupções provocadas por defeitos de proteção/automatismo e a fusão de fusível por motivo desconhecido, as quais são completamente imprevisíveis, logo de difícil atuação preventiva, pelo que será difícil através de uma ação preventiva evitar estas interrupções.

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

Como sabemos, existem vários condicionantes, nomeadamente de origem atmosférica, colisão de veículos, entre outros, que impedem que a qualidade de serviço técnica seja perfeita. No entanto, as manutenções preventivas e, em alguns casos, corretivas, que a CEL leva a cabo periodicamente, permitem-nos estar bastante satisfeitos com a qualidade de serviço técnica que tendo sido garantida e melhorada ao longo dos anos, tendo, no entanto, no ano de 2019 e devido aos efeitos da falta de pessoal verificada no ano de 2018, os valores dos SAIFI BT e SAIDI BT sofrido um aumento.

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 2020 assentam em quatro pilares fundamentais:

1. Monitorização da Qualidade da Energia Elétrica, tal como previsto no Plano de Monitorização de Verificação da Qualidade da Energia Elétrica para o biénio 2019 – 2020, submetido à ERSE e em processo de análise por parte desta entidade:
 - Monitorização de dois postos de transformação através de duas campanhas de monitorização pelo período de 3 meses, com recurso ao equipamento Fluke, modelo 435, da Classe A, conforme classificação da IEC 1000-4-30 de 2003;
2. Melhoria contínua da rede de distribuição de baixa tensão na área de concessão da CEL;
3. Manutenção preventiva e também corretiva, quando necessário, de todos os elementos e equipamentos que constituem a área de rede de intervenção da CEL;
4. Continuação da implementação do sistema de telecontagem para todos os cooperadores / clientes alimentados através da rede de BT da CEL.

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



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

Por forma a verificar o grau de cumprimento do Regulamento N.º 629/2017, publicado no Diário da República, 2ª. Série, n.º. 243, de 20 de dezembro de 2017 que aprova o Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, Anexo I (Regulamento da Qualidade de Serviço e Parâmetros de Regulação da Qualidade do Serviço no Setor Elétrico) e Anexo II (Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico), a Cooperativa Elétrica de Loureiro incluiu no seu Programa Anual de Auditorias Internas uma Auditoria de Verificação das disposições Regulamentares relativas à Qualidade de Serviço. A auditoria interna decorreu no passado dia 30/04/2020, na sede da CEL. Foram analisados os dados relativos ao ano de 2019. 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 coloque na síntese da auditoria no âmbito do RQS publicada na página de internet a data da reunião onde são analisados os resultados. Recomenda-se ainda que na página de internet seja colocada a data de publicação dos relatórios de serviço técnico da entidade reguladora.

(OM02) - A EA recomenda que a organização melhore o controlo dos prazos de reporte de alguns dados à entidade reguladora, nomeadamente no que se refere ao envio do relatório de acompanhamento dos resultados da monitorização de acordo com o Plano de Monitorização da Qualidade de Energia Elétrica.

(OM03) - A EA recomenda que a organização melhore o acompanhamento da instalação dos analisadores de redes nos Postos de transformação no âmbito da monitorização da qualidade da energia elétrica.

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) Solicitar à empresa de gestão informática a colocação das datas na informação publicada na página da internet da CEL, no separador RQS. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 2/2020. Prevemos que as ações sejam implementadas até ao final do presente mês.

(OM_02) Ação de sensibilização ao responsável técnico de modo a reforçar a importância do cumprimento dos prazos legalmente estabelecidos ao nível das comunicações e reporte de dados previstos no âmbito técnico. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 3/2020. Prevemos que a ação seja implementada no decorrer do mês de outubro, juntamente com uma ação de formação geral, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, dirigida a todos os colaboradores.

(OM_03) Prever ação no Plano Geral da Qualidade, a realizar quinzenalmente, no que se refere ao acompanhamento da instalação dos analisadores de redes nos PT's para a monitorização da qualidade da energia elétrica, com registo em Ordem de Serviço. Foi aberta a Ficha de Ação de Melhoria n.º. 4/2020. Prevemos que a ação seja implementada no imediato.



7. Conclusões

Verificamos uma vez mais que apesar do esforço da CEL no sentido de dar cumprimento ao estipulado no Regulamento de Qualidade de Serviço, foram identificadas as constatações acima identificadas. Encaramos que as oportunidades de melhoria e as respetivas ações definidas contribuem para a melhoria contínua, não apenas no que se refere ao Sistema de Gestão da Qualidade implementado na CEL, mas também ao que diz respeito ao cumprimento das obrigações e requisitos legais junto da Entidade Reguladora.

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