



A CELER – Cooperativa de Electrificação de Rebordosa, CRL

**RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS ATIVIDADES EXERCIDAS
PELA A CELER NO SETOR ELÉTRICO EM 2013**

Maio de 2014

ÍNDICE

N.º	Designação	Pág.
0	MENSAGEM DO PRESIDENTE DE A CELER	3
1	OBJETIVO	4
2	SIGLAS, DEFINIÇÕES E CONCEITOS	4
2.1	SIGLAS	4
2.2	DEFINIÇÕES	5
2.3	CONCEITOS	7
3	AValiação DO DESEMPENHO DE A CELER NOS INDICADORES DE NATUREZA TÉCNICA	8
3.1	EVOLUÇÃO DOS INDICADORES GERIAS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO (SAIFI e SAIDI)	8
3.2	CUMPRIMENTO DOS INDICADORES INDIVIDUAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO (NÚMERO E DURAÇÃO DAS INTERRUPÇÕES)	8
3.3	MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DA ENERGIA ELÉCTRICA	8
3.4	PLANOS DE MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO	9
4	AValiação DO DESEMPENHO DE A CELER NOS INDICADORES DE NATUREZA COMERCIAL	9
4.1	GRAU DE CUMPRIMENTO E VALOR DAS COMPENSAÇÕES PAGAS PELA A CELER RELATIVAS AOS PADRÕES DE NATUREZA COMERCIAL	9
4.2	NÚMERO E MONTANTE DAS COMPENSAÇÕES PAGAS À A CELER EM RESULTADO DOS INCUMPRIMENTOS DOS SEUS CLIENTES	10
4.3	NÚMERO DE RECLAMAÇÕES APRESENTADAS PELOS CLIENTES, DISCRIMINADAS POR TEMAS	10
5	DIVERSOS	10
5.1	NÚMERO DE CLIENTES PRIORITÁRIOS E COM NECESSIDADES ESPECIAIS REGISTRADOS E INICIATIVAS REALIZADAS PARA MELHORAR A QUALIDADE DO RELACIONAMENTO COM ESTES CLIENTES	10
5.2	DESCRIÇÃO DAS AÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS NO ANO PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO	11
5.3	CARATERIZAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DOS INCIDENTES MAIS SIGNIFICATIVOS COM IMPACTO NA CONTINUIDADE DE SERVIÇO OU NA QUALIDADE DA ENERGIA ELÉCTRICA	11
5.4	RESULTADO DAS AUDITORIAS DE VERIFICAÇÃO DAS DISPOSIÇÕES REGULAMENTARES RELATIVAS À QUALIDADE DE SERVIÇO	11
6	CONCLUSÕES	11



0 MENSAGEM DO PRESIDENTE DE A CELER

Nos tempos modernos o recurso à electricidades nos seus mais variados domínios (no lar, nos serviços, na indústria, no trânsito, no movimento de pessoa e mercadorias) é assumida com uma tal intensidade e naturalidade que, em todas as circunstâncias e momentos é pressuposto que ela está sempre presente e que não constitui constrangimento à atividade humana.

Porém características muito especiais da natureza física designadamente:

- A produção tem de ocorrer no exato momento do seu consumo.
- A impossibilidade da sua acumulação em quantidades apreciáveis na sua forma direta
- A produção, por regra, em locais muito distantes dos centros de consumo face às características das centrais onde é produzida (centrais hídricas, parques eólicos e fotovoltaicos onde o terreno tem de apresentar características adequadas, das centrais térmicas onde as emissões impõem o seu afastamento dos centros urbanos) obrigam ao seu transporte, por vezes a distâncias da ordem das centenas de quilómetros, o que, só por si, são propiciadoras à ocorrência de incidentes que degradam a qualidade da energia eléctrica em termos de continuidade de serviço molestando os seus utilizadores.

Assim, a qualidade do desempenho dos sistemas eléctricos constitui um desafio intenso e permanente a todos que se dedicam a este setor (gestores, técnicos e utilizadores da energia eléctrica).

É assim de salientar e as normas internacionais sobre este tema são as primeiras a reconhecê-lo de que os utilizadores da energia eléctrica (consumidores) são parte importante no comportamento dos Sistemas Eléctricos Nacionais contribuindo de forma muito vincada (positiva ou negativamente) no seu desempenho.

Como só se pode melhorar o que se pode medir a avaliação do desempenho de A CELER nas suas várias atividades que exerce no Setor Eléctrico Nacional (operador de último recurso em baixa tensão, comercializador de último recurso e comercializador de mercado liberalizado) são objeto de monitorização permanente visando o seu enquadramento num processo de melhoria contínua.

Por outro lado, em 2013 é publicada a terceira versão do Regulamento da Qualidade de Serviço, doravante designado por RQS, que aumenta o grau de exigência no desempenho dos vários intervenientes no Setor Eléctrico Nacional (SEN).

A A CELER está permanentemente envolvida num processo de melhoria contínua visando incrementar o já seu excelente desempenho nas atividades que lhe estão cometidas no SEN.

O Presidente da Direção de A CELER, CRL
Manuel Domingos da Fonseca Martins Moreira



1. OBJETIVO

O presente relatório é publicado nos termos do artigo 72.º do Regulamento da Qualidade de Serviço na sua versão atualmente em vigor.

Nele se pretende incluir toda a informação imposta pela ERSE no n.º 2 do artigo 73.º do RQS.

Na sua elaboração houve a preocupação de, apesar de alguma complexidade dos assuntos nele tratados, se recorrer a uma linguagem simples de modo a torná-lo compreensível ao público alvo a que ele se destina.

Descrevem-se no relatório o resultado da monitorização das obrigações em termos de qualidade de serviço de natureza técnica e das obrigações no âmbito comercial que relaciona a A CELER com os seus clientes.

As disposições de natureza técnica respeitam a aspetos de continuidade de serviço e da qualidade da energia elétrica.

As disposições de natureza comercial respeitam a aspetos de comunicação com o cliente e a serviços prestados ao cliente para além do fornecimento de energia elétrica.

Por último e no capítulo dos “diversos” apresentam-se dados relevantes às atividades de A CELER no domínio da operação da rede, da comercialização regulada e na comercialização liberalizada.

2. SIGLAS, DEFINIÇÕES E CONCEITOS

2.1 SIGLAS

No presente relatório são utilizadas as seguintes siglas:

A CELER – A CELER-Cooperativa de Electrificação de Rebordosa, CRL – Operador e Comercializador de Último Recurso, exclusivamente em baixa tensão, na sua área de concessão (freguesia de Rebordosa do concelho de Paredes) e Comercializador de Mercado Liberalizado.

AT – Alta Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 45 kV e igual ou inferior a 110 kV).

BT – Baixa Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é igual ou inferior a 1 kV).

CNE – Cliente com Necessidades Especiais.

BT – Baixa Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é igual ou inferior a 1 kV).

BTE – Baixa Tensão Especial (baixa tensão com potência contratada superior a 41,1 kW).

BTN – Baixa Tensão Normal (baixa tensão com potência contratada inferior ou igual a 41,1 kVA).

CML – Comercializador do Mercado Liberalizado.

CP – Cliente Prioritário.

CPE – Código do Ponto de Entrega.

CUR – Comercializador de Último Recurso.

DCP – Dispositivo de Controlo de Potência.

DGEG – Direção Geral de Energia e Geologia.

END – Energia não distribuída.

ENF – Energia não fornecida.

ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.

INE – Instituto Nacional de Estatística.

MAIFI – Frequência média de interrupções breves do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador “Momentary Average Interruption Frequency Index”).

MPQS – Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.

MT – Média Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 1 kV e igual ou inferior a 45 kV).

NP EN 50160 – É a versão portuguesa da Norma Europeia EN 501260:2010 que fixa as características da tensão fornecida pelas redes de distribuição pública de energia elétrica e subscrita pela grande maioria dos países europeus, designadamente Portugal.

ORD – Operador da rede de distribuição de AT, MT e BT (parcialmente) – EDPD.

ORD/BT – Operador da rede de distribuição com o nível de tensão igual ou inferior a 1kV.

PdE – Ponto de Entrega.

RARI – Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações.

RD/BT – Rede de distribuição com o nível de tensão igual ou inferior a 1kV.

RND – Rede Nacional de Distribuição de Eletricidade em alta e média tensão em Portugal continental.

RNT – Rede Nacional de Transporte de Eletricidade em Portugal continental.

RRC – Regulamento das Relações Comerciais.

RRD – Regulamento da Rede de Distribuição.

RRT – Regulamento da Rede de Transporte.

RT - Rede de Transporte;

SAIDI – Duração média das interrupções longas do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador “System Average Interruption Duration Index”).

SAIFI – Frequência média de interrupções longas do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador “System Average Interruption Frequency Index”).

SARI – Tempo médio de reposição de serviço do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador “System Average Restoration Index”).

SEN – Sistema Elétrico Nacional.

TIE – Tempo de interrupção equivalente.

TIEPI – Tempo de interrupção equivalente da potência instalada.

2.2 DEFINIÇÕES

No presente documento são utilizadas as seguintes definições:

Agente de Mercado – Entidade que transaciona energia elétrica nos mercados organizados ou por contratação bilateral, designadamente: produtor em regime ordinário, produtor em regime especial, comercializador, comercializador de último recurso, Agente Comercial e cliente.

a) **Avença** – Contrato relativo a ponto de entrega não dotado de equipamento de medição, para o qual o fornecimento de energia elétrica assume uma característica de constância temporal e antecipadamente conhecida, que permite convencionar o consumo atribuível à instalação.

b) **Baixa Tensão Especial (BTE)** – Fornecimento em baixa tensão com uma potência contratada superior a 41,4 kW.

c) **Baixa Tensão Normal (BTN)** – Fornecimento em baixa tensão com uma potência contratada igual ou inferior a 41,4 kVA.

d) **Cava da tensão de alimentação** – diminuição brusca da tensão de alimentação para um valor situado entre 90% e 15% da tensão declarada (ou da tensão de referência deslizante), seguida do restabelecimento da tensão depois de um curto lapso de tempo num intervalo de tempo entre dez milissegundos e um minuto, de acordo com a NP EN 50160.

e) **Cliente ou consumidor** – pessoa singular ou coletiva que compra energia elétrica para consumo próprio, incluindo os clientes vinculados, nos termos da definição estabelecida no RRC.

f) **Comercializador** – entidades cuja atividade consiste na compra a grosso e na venda a grosso e a retalho de energia elétrica, em nome próprio ou em representação de terceiros, nos termos estabelecidos na lei.

g) **Comercializador de último recurso** – entidade titular de licença de comercialização sujeita a obrigações de serviço universal, nos termos da lei.

h) **Desequilíbrio no sistema trifásico de tensões** – estado no qual os valores eficazes das tensões das fases ou das defasagens entre tensões de fases consecutivas, num sistema trifásico, não são iguais.

i) **Distorção harmónica** – deformação da onda de tensão (ou de corrente) sinusoidal à frequência industrial provocada, designadamente, por cargas não lineares.

j) **Duração média das interrupções longas do sistema** – quociente da soma das durações das interrupções longas nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse mesmo período.

k) **Emissão (eletromagnética)** – processo pelo qual uma fonte fornece energia eletromagnética ao exterior.

l) **Energia não distribuída** – valor estimado da energia não distribuída nos pontos de entrega dos operadores das redes de distribuição, devido a interrupções longas de fornecimento, durante um determinado intervalo de tempo (normalmente um ano civil).

- m) **Energia não fornecida** – valor estimado da energia não fornecida nos pontos de entrega do operador da rede de transporte, devido a interrupções longas de fornecimento, durante um determinado intervalo de tempo (normalmente um ano civil).
- n) **Evento** – ver definição de ocorrência.
- o) **Frequência da tensão de alimentação** – taxa de repetição da onda fundamental da tensão de alimentação, medida durante um dado intervalo de tempo (em regra um segundo).
- p) **Frequência média de interrupções breves do sistema** – quociente do número total de interrupções breves nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse mesmo período.
- q) **Frequência média de interrupções longas do sistema** – quociente do número total de interrupções longas nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse mesmo período.
- r) **Incidente** – qualquer acontecimento ou fenómeno de carácter imprevisível que provoque a desconexão, momentânea ou prolongada, de um ou mais elementos da rede, podendo originar uma ou mais interrupções de serviço, quer do elemento inicialmente afetado, quer de outros elementos da rede.
- s) **Instalação elétrica** – conjunto de equipamentos elétricos utilizados na produção, no transporte, na conversão, na distribuição ou na utilização da energia elétrica, incluindo fontes de energia, bem como as baterias, os condensadores e outros equipamentos de armazenamento de energia elétrica.
- t) **Interrupção breve** – interrupção com uma duração igual ou superior a 1 segundo e inferior ou igual a 3 minutos.
- u) **Interrupção longa** – interrupção com uma duração superior a 3 minutos.
- v) **Leitura** – Valor, ou conjunto de valores simultâneos no caso de contadores multitarifa, referente ao consumo de um cliente, obtido por leitura direta do operador da rede ou comunicado pelo cliente ou pelo seu comercializador, que permita a faturação completa.
- w) **Ocorrência (evento)** – acontecimento que afete as condições normais de funcionamento de uma rede elétrica.
- x) **Operador da rede** – entidade titular de concessão ou de licença, ao abrigo da qual é autorizada a exercer a atividade de transporte ou de distribuição de energia elétrica, correspondendo a uma das seguintes entidades cujas funções estão previstas no RRC para Portugal continental: a entidade concessionária da RNT, a entidade concessionária da RND, as entidades concessionárias de redes em BT em Portugal continental.
- y) **Perturbação (eletromagnética)** – fenómeno eletromagnético suscetível de degradar o funcionamento dum dispositivo, dum aparelho ou dum sistema.
- z) **Ponto de entrega** – ponto da rede onde se faz a entrega de energia elétrica à instalação do cliente ou a outra rede.
- aa) **Produtor** – entidade responsável pela ligação à rede e pela exploração de um ou mais grupos geradores.
- bb) **Rede** – conjunto de subestações, linhas, cabos e outros equipamentos elétricos ligados entre si com vista a veicular energia elétrica.
- cc) **Sobretensão (“swell”)** – aumento temporário da tensão eficaz num ponto do sistema de alimentação de energia acima de um limiar de início especificado com duração típica entre 10 ms e 1 minuto.
- dd) **Subestação** – posto elétrico destinado a algum dos seguintes fins:
- Transformação da corrente elétrica por um ou mais transformadores estáticos, cujo secundário é de alta ou de média tensão.
 - Compensação do fator de potência por compensadores síncronos ou condensadores, em alta ou média tensão.
- ee) **Tempo de interrupção equivalente** – quociente entre a energia não fornecida num dado período e a potência média do diagrama de cargas nesse período, calculada a partir da energia total fornecida e não fornecida no mesmo período.
- ff) **Tempo de interrupção equivalente da potência instalada** – quociente entre o somatório do produto da potência instalada nos postos de transformação pelo tempo de interrupção de fornecimento daqueles postos e o somatório das potências instaladas em todos os postos de transformação da rede de distribuição.
- gg) **Tempo médio de reposição de serviço do sistema** – quociente da soma dos tempos de interrupções longas em todos os pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total de interrupções de alimentação nos pontos de entrega nesse mesmo período.
- hh) **Tensão de alimentação** – valor eficaz da tensão entre fases presente num dado momento no ponto de entrega, medido num dado intervalo de tempo.
- ii) **Tensão de alimentação declarada** – tensão nominal entre fases da rede, salvo se, por acordo entre o fornecedor e o comercializador ou o comercializador de último recurso e o cliente, a tensão de alimentação aplicada no ponto de entrega diferir da tensão nominal, caso em que essa tensão é a tensão de alimentação declarada.
- jj) **Tensão nominal de uma rede** – tensão entre fases que caracteriza uma rede e em relação à qual são referidas certas características de funcionamento.

- kk) **Tensão de referência deslizante (aplicável nas cavas de tensão)** – valor eficaz da tensão num determinado ponto da rede elétrica calculado de forma contínua num determinado intervalo de tempo, que representa o valor da tensão antes do início de uma cava, e é usado como tensão de referência para a determinação da amplitude ou profundidade da cava.;
- ll) **Tremulação (“flicker”)** – impressão de instabilidade da sensação visual provocada por um estímulo luminoso, cuja luminância ou repartição espectral flutua no tempo.

2.3 CONCEITOS

a) **Características da tensão:** trata-se de mais um indicador geral que deve ser monitorizado. No caso de A CELER a monitorização incide sobre seguintes características da onda de tensão:

- a) Frequência;
- b) Valor eficaz da tensão;
- c) Tremulação;
- d) Desequilíbrio do sistema trifásico de tensões;
- e) Distorção harmónica.

b) **Casos fortuitos ou de força maior:** consideram-se casos fortuitos ou de aqueles que reúnam simultaneamente as condições de exterioridade, imprevisibilidade irresistibilidade face às boas práticas ou regras técnicas aplicáveis e obrigatórias.

c) **Classificação de zonas de qualidade de serviço:** o grau de qualidade de serviço depende do tipo de zona onde o consumidor se insere (mais exigente nas capitais de distrito em Portugal continental, e nas localidades com mais de 25 mil clientes média nas localidades com um número de clientes compreendido entre 2500 e 25000 e menos exigente nos restantes locais.

A cidade de Rebordosa posiciona-se na situação intermédia (zona de qualidade de serviço B).

d) **Eventos excepcionais:** - Consideram-se eventos excepcionais as ocorrências que reúnam cumulativamente as seguintes características: a) Baixa probabilidade de ocorrência do evento ou das suas consequências; b) Provoquem uma significativa diminuição da qualidade de serviço prestada; c) Não seja razoável, em termos económicos, que os operadores de redes, comercializadores, comercializadores de último recurso evitem a totalidade das suas consequências; d) O evento e as suas consequências não sejam imputáveis aos operadores de redes, comercializadores, comercializadores de último recurso.

Um evento só é considerado evento excepcional após aprovação pela ERSE, na sequência de pedido fundamentado por parte de operadores de redes, de comercializadores e ou de comercializadores de último recurso.

e) **Indicadores gerais de natureza técnica** – destinam-se a caracterizar o desempenho técnico do conjunto do sistema elétrico que veicula a energia fornecida ao consumidor. No caso de A CELER são:

- SAIFI BT
- SAIDI BT

Estes indicadores são monitorizados ao longo do ano.

f) **Indicadores individuais:** Destinam-se a confirmar se os compromissos assumidos pelos operadores do sistema foram cumpridos operam os outros intervenientes (operadores e consumidores) através dos contratos celebrados. No caso de A CELER são:

- a) Número de interrupções.
- b) Duração total das interrupções, em minutos.

Estes indicadores são monitorizados ao longo do ano e no caso de incumprimento os consumidores são ressarcidos dos valores fixados regulamentarmente até 31 de março do ano seguinte.

g) **Interrupções:** as interrupções (efeito sentido pelo utilizador da energia elétrica) podem ter origem na produção, no transporte ou na distribuição da eletricidade e podem ser do tipo previstas (quando programadas antecipadamente) ou do tipo acidental (de ocorrência aleatória, não prevista).

h) **Padrão de qualidade de serviço geral,** quando se refere à rede explorada pelo operador da rede de transporte, à rede ou zona de rede explorada por um operador de rede de distribuição ou a um conjunto de clientes.

h) **Padrão de qualidade de serviço individual,** quando se refere a cada uma das instalações elétricas dos clientes.

h) **Responsabilidades dos operadores das redes** - Os operadores das redes são responsáveis pela qualidade de serviço técnica, perante os clientes ligados às redes independentemente do comercializador com quem o cliente contratou o fornecimento.

Os operadores das redes devem manter vigilância sobre a evolução das perturbações nas respetivas redes.

3. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DE A CELER NOS INDICADORES DE NATUREZA TÉCNICA

3.1 EVOLUÇÃO DOS INDICADORES GERAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO (SAIFI e SAIDI)

A evolução nos últimos quatro anos dos indicadores gerais de continuidade de serviço (SAIFI e SAIDI) é a que se apresenta no quadro seguinte:

Ano	SAIFI	SAIDI (min.)
2010	0,025	0,87
2011	0,020	1,23
2012	0,006	0,40
2013	0,056	2,22

Nota: Os indicadores gerais de continuidade de serviço foram calculados de acordo com o disposto no ponto 2.3 do artigo 15.º do RQS na sua versão de 2006 (Despacho da DGEG n.º 5255/2006 – DR n.º 48 de 8 de Março de 2006) e que se transcreve:

“No cálculo destes indicadores são consideradas todas as interrupções com origem nas redes do respetivo operador das redes de AT, MT e BT, sendo excluídas aquelas que, com origem em instalação de cliente, não interrompam outros clientes.”

3.2 CUMPRIMENTO DOS INDICADORES INDIVIDUAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO (NÚMERO E DURAÇÃO DAS INTERRUPÇÕES)

Os indicadores individuais de continuidade de serviço nos últimos 4 anos foram cumpridos não havendo lugar a compensações, conforme quadro seguinte:

Ano	Número de interrupções	Duração das interrupções (minutos)	Valor da compensação relativa ao número de interrupções	Valor da compensação relativa à duração das interrupções
2010	105	3.651	0€	0€
2011	84	5.150	0€	0€
2012	26	1.654	0€	0€
2013	229	9.137	0€	0€

3.3 MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DA ENERGIA ELÉCTRICA

Nos últimos quatro anos não ocorreram ações de monitorização da qualidade da energia elétrica. Porém no final do ano de 2013 a A CELER iniciou a montagem de um sistema de “smart grid” por recurso a contadores inteligentes com transmissão PLC, protocolo PRIME. Integrado nesse sistema de gestão da rede é também montado, em cada posto de transformação um SBT (supervisor de baixa tensão), que monitoriza de forma permanente os principais parâmetros de avaliação da qualidade da energia distribuída designadamente:

- Valores eficazes das tensões de cada fase.
- Idem das correntes.
- Desequilíbrio das tensões.
- Distorção harmónica total (DHT).
- Amplitude da tensão das principais harmónicas (até à 7.ª harmónica).

Durante o ano de 2014 todos os postos de transformação de A CELER estarão equipados com o respetivo SBT.

3.4 PLANOS DE MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO

A A CELER iniciou no ano de 2013 o seu plano de monitorização da sua qualidade de serviço de natureza técnica (continuidade de serviço e qualidade da energia que distribui) com a implementação da telegestão da sua rede através da montagem nos seus clientes de contadores inteligentes que registam de forma automática e indelével o número e duração das interrupções e procedem à monitorização da qualidade da onda de tensão.

Em cada posto de transformação é montado um supervisor de baixa tensão (SBT) que procede à monitorização dos parâmetros relativos a monitorização da qualidade da onda de tensão previstos na norma NP EN 50160.

É de salientar que toda esta monitorização será realizada em todos os pontos de entrega e de forma permanente.

4. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DE A CELER NOS INDICADORES DE NATUREZA COMERCIAL

4.1 GRAU DE CUMPRIMENTO E VALOR DAS COMPENSAÇÕES PEGAS PELA A CELER RELATIVAS AOS PADRÕES DE NATUREZA COMERCIAL

Nos quadros seguintes e, no cumprimento da disposição regulamentar em vigor no período a que respeita a informação (versão do Regulamento de Qualidade de Serviço aprovado Despacho da DGEG n.º 5255/2006), apresenta-se o desempenho de A CELER no âmbito da sua atividade de natureza comercial:

Designação do indicador comercial individual	Ano			
	2010	2011	2012	2013
Artigo 36.º, relativo a visitas às instalações dos clientes;	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€
Artigo 37.º, relativo a avarias na alimentação individual	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€
Artigo 38.º, relativo ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente;	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€
Artigo 39.º, relativo a leitura dos equipamentos de medição;	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€
Artigo 44.º, relativo a pedidos de informação e reclamações.	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€
Artigo 45.º Reclamações relativas a faturação	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€
Artigo 46.º Reclamações relativas às características técnicas da tensão	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€
Artigo 47.º Reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de medição	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€	Cumprido. Valor da compensação = 0€

4.2 NÚMERO E MONTANTE DAS COMPENSAÇÕES PAGAS À A CELER EM RESULTADO DOS INCUMPRIMENTOS DOS SEUS CLIENTES

Discriminado por indicador o quadro seguinte indica o número e o valor das compensações pagas pelos seus clientes em resultado do incumprimento destes

Designação do indicador individual	Ano			
	2010	2011	2012	2013
Avarias na alimentação individual do cliente da responsabilidade deste ou na sua instalação de utilização	Número = 53 Valor da compensação = 1.281,00€	Número = 59 Valor da compensação = 1.056,00€	Número = 18 Valor da compensação = 529,76€	Número = 45 Valor da compensação = 902,49€
Visitas combinadas com o cliente com falta de comparência deste no período acordado.	Número = 0 Valor da compensação = 0€	Número = 0 Valor da compensação = 0€	Número = 0 Valor da compensação = 0€	Número = 0 Valor da compensação = 0€

4.3 NÚMERO DE RECLAMAÇÕES APRESENTADAS PELOS CLIENTES, DISCRIMINADAS POR TEMAS

O quadro seguinte traduz o número de reclamações apresentadas, discriminado por temas:

Designação do indicador comercial individual	Ano			
	2010	2011	2012	2013
Reclamações relativas a faturação	1	1	0	0
Reclamações relativas às características técnicas da tensão	0	0	0	4
Reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de medição	2	2	2	2
Reclamações - outros	6	2	3	3

5. DIVERSOS

5.1 NÚMERO DE CLIENTES PRIORITÁRIOS E COM NECESSIDADES ESPECIAIS REGISTADOS E INICIATIVAS REALIZADAS PARA MELHORAR A QUALIDADE DO RELACIONAMENTO COM ESTES CLIENTES

A seguir indica-se o número de clientes prioritários e especiais servidos pela rede de distribuição explorada pela A CELER, no ano de 2013:

- Clientes prioritários 3
- Clientes com necessidades especiais 0

No respeitante aos clientes prioritários (bombeiros voluntários, centro de saúde e Junta de freguesia) existe um processo de comunicação com vários contatos disponibilizados que permite um acesso à A CELER imediato.

5.2 DESCRIÇÃO DAS AÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS NO ANO ANTERIOR PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Os indicadores gerais e individuais de natureza técnica e de natureza comercial demonstram, de forma inequívoca a excepcional qualidade de serviço prestada pela A CELER aos seus clientes e utilizadores de rede. Mesmo assim os gestores de A CELER estão permanentemente atentos à melhoria do seu desempenho através de um processo de melhoria contínua. Em 2013 a principal medida enquadrada neste processo recai sobre a decisão da implementação da telegestão (smart grid) consciente de que baseado no princípio de que “só se pode corrigir o que se pode medir” obtenha, através de uma monitorização automática e permanente dos principais indicadores influenciadores da qualidade de serviço que presta aos seus clientes, informação que lhe permita incrementar a excepcional qualidade de serviço que hoje tem.

5.3 CARATERIZAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DOS INCIDENTES MAIS SIGNIFICATIVOS, COM IMPACTO NA CONTINUIDADE DE SERVIÇO OU NA QUALIDADE DA ENERGIA ELÉTRICA

Não ocorreram, no ano de 2013, incidentes relevantes, quer nas redes de distribuição de nível de tensão superior explorados por outros operadores de rede quer na rede que explora, incidentes que possam ser enquadrados nesta terminologia.

5.4 RESULTADO DAS AUDITORIAS DE VERIFICAÇÃO DAS DISPOSIÇÕES REGULAMENTARES RELATIVAS À QUALIDADE DE SERVIÇO

Pela sua reduzida dimensão a A CELER nas suas três atividades do SEN (operação da rede, comercializador de último recurso e comercializador de mercado liberalizado) é permanentemente acompanhada pelos seus órgãos diretivos (Direção, Conselho Fiscal e Assembleia Geral) que, de uma forma proactiva, auditam as suas atividades.

6. CONCLUSÕES

Por tudo o que foi provado neste relatório podemos concluir que a A CELER prestou, no ano em análise, uma excepcional qualidade de serviço.

Porém, essa constatação não prejudica a vontade permanente e decidida dos seus gestores de prosseguir, sem descanso, um processo de melhoria contínua na vertente da qualidade de serviço.

Rebordosa, 2014-05-12