



RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

2023

Conteúdo

1.	INTRODUÇÃO	2
2.	QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....	3
2.1	ATIVAÇÃO E DESATIVAÇÃO DO FORNECIMENTO	4
2.2	ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	5
2.3	ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL.....	6
2.4	ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE AVARIAS	7
2.5	COMUNICAÇÃO DE LEITURAS	8
2.6	ASSISTÊNCIA TÉCNICA.....	9
2.7	VISITA COMBINADA.....	10
2.8	FREQÜÊNCIA DE LEITURAS DE EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO	11
2.9	RESTABELECIMENTO APÓS INTERRUPÇÃO IMPUTÁVEL AO CLIENTE.....	12
2.10	RECLAMAÇÕES	13
2.11	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	14
2.12	CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS.....	15
2.13	CLIENTES PRIORITÁRIOS.....	16
2.14	SÍNTESE DA QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL	17
3.	QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA	18
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO.....	19
3.2	REGISTO DAS INTERRUPÇÕES	20
3.3	INDICADORES SAIFI E SAIDI.....	21
4.	QUALIDADE DA ONDA DE TENSÃO	23
5.	CONCLUSÃO	24

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta a caracterização detalhada do desempenho da A Eléctrica de Moreira de Cónegos, C.R.L. no decurso do ano civil de 2023, encontrando-se estruturado em conformidade com as dimensões regulamentares previstas no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).

Atendendo à natureza da atividade exercida, o presente documento agrega o reporte de desempenho relativo às diferentes valências em que esta entidade opera no setor energético, designadamente enquanto Operador de Rede de Distribuição (ORD) exclusivamente em baixa tensão, Comercializador de Último Recurso (CUR) e Comercializador no mercado livre (C).

O relatório estrutura-se em duas vertentes fundamentais:

- Qualidade de Serviço Comercial: incide sobre a eficácia do relacionamento com os clientes, aferindo os serviços prestados no âmbito comercial.
- Qualidade de Serviço Técnica: foca-se na monitorização da continuidade do fornecimento e da qualidade da onda de tensão.

2. QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A análise da qualidade de serviço comercial pretende avaliar o desempenho dos comercializadores e do operador de rede no que respeita ao relacionamento comercial com os seus clientes.

Neste âmbito, são verificados os padrões de qualidade e o cumprimento dos indicadores definidos no RQS para os seguintes serviços:

- Ativação e desativação do fornecimento;
- Atendimento presencial e telefónico (comercial e de avarias);
- Resposta a reclamações e pedidos de informação;
- Comunicação e frequência de leitura de equipamentos de medição;
- Assistência técnica e realização de visitas combinadas;
- Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente;
- Reclamações e pedidos de informação;
- Gestão de clientes com necessidades especiais e clientes prioritários;

Neste relatório detalham-se os resultados obtidos para cada um destes indicadores, confrontando o desempenho alcançado com os níveis mínimos de qualidade exigidos pelo RQS.

2.1 ATIVAÇÃO E DESATIVAÇÃO DO FORNECIMENTO

No âmbito do quadro normativo da qualidade de serviço, a ativação do fornecimento define-se como o conjunto de procedimentos operacionais executados pelo operador de rede de distribuição para viabilizar o início do abastecimento de energia a uma instalação. Esta caracterização aplica-se às situações decorrentes da celebração de um novo contrato com um comercializador que envolvam ações de natureza simples e requeiram a presença do utilizador no local de consumo, desde que não tenha sido estipulada uma data específica por conveniência do cliente.

No que concerne à gestão operacional destas intervenções, os operadores de rede devem assegurar janelas de agendamento que possibilitem a concretização da visita técnica num horizonte temporal de até três dias úteis, contados a partir do pedido efetuado pelo comercializador. Esta obrigatoriedade visa garantir que o utilizador disponha de opções de marcação a curto prazo para a execução das ações necessárias na instalação.

Relativamente à desativação do fornecimento, esta é caracterizada como o conjunto de operações técnicas asseguradas pelo operador de rede com o intuito de cessar o abastecimento a uma instalação de utilização ativa. Tal procedimento ocorre por efeito da denúncia de um contrato por iniciativa do cliente, abrangendo ações simples que exijam a presença do cliente no local e para as quais não tenha sido convencionada uma data específica por preferência do interessado.

No que respeita à calendarização para a cessação do serviço, recai sobre os operadores de rede a responsabilidade de garantir a disponibilidade de agenda necessária para a concretização das visitas combinadas. Esta disponibilidade deve permitir que a marcação da desativação ocorra num dos três dias úteis imediatos ao momento em que o agendamento é solicitado pelo comercializador, assegurando a previsibilidade e a celeridade no encerramento do ciclo de fornecimento.

No ano de 2023, os registos de atividade da A Eléctrica de Moreira de Cónegos, C.R.L. relativos aos procedimentos de ativação e desativação de fornecimento apresentam os seguintes resultados quantitativos e de desempenho:

Tipo	Número	Padrão
Ativações	14	100%
Desativações	9	100%

Quadro 1 - N.º de ativações de fornecimento e desativações de fornecimento a instalações de utilização de energia elétrica

2.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL

A monitorização das unidades de atendimento presencial assenta na avaliação do desempenho através de um indicador geral de tempo de espera, destinado ao acompanhamento estatístico da celeridade no acesso ao serviço.

O indicador é determinado pelo quociente entre o volume de atendimentos com espera igual ou inferior a 20 minutos e o universo total de atendimentos realizados, aferindo-se assim a taxa de cumprimento do padrão temporal definido.

A obrigatoriedade de registo e avaliação de desempenho é aplicável a volumes superiores a cinco mil atendimentos presenciais no período homólogo, estando as entidades abaixo deste limiar dispensadas do apuramento de indicadores para este canal.

Em 2023, os registos de atividade indicam que a totalidade dos atendimentos presenciais cumpriu o limite de tempo de espera estabelecido, conforme os dados apresentados de seguida:

Tipo	Número	Padrão
Atendimentos	2160	100%

Quadro 2 – N.º atendimentos presenciais

2.3 ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL

A Eléctrica de Moreira de Cónegos, C.R.L. mantém uma linha telefónica destinada exclusivamente ao atendimento de assuntos de natureza comercial. Este canal funciona de forma separada dos contactos dedicados à comunicação de avarias ou ao envio de leituras.

O desempenho do atendimento telefónico comercial é medido através de um indicador que avalia o tempo de resposta, calculado pela proporção de chamadas atendidas em até 60 segundos face ao total de chamadas recebidas.

De acordo com os critérios regulamentares, as entidades que registam menos de cinco mil chamadas comerciais no ano anterior ficam dispensadas da monitorização detalhada deste indicador, condição que se aplica à A Eléctrica de Moreira de Cónegos, C.R.L..

Apresentam-se de seguida os valores correspondentes ao número de chamadas comerciais registadas durante o ano 2023.

Tipo	Número	Padrão
Chamadas	1634	100%

Quadro 3 – N.º chamadas telefónico atendimento comercial

2.4 ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE AVARIAS

As entidades que operam no setor elétrico e que disponibilizam uma linha telefónica para comunicação de avarias devem proceder à avaliação do respetivo desempenho, recorrendo a um indicador associado ao tempo de espera neste tipo de atendimento.

A medição do desempenho baseia-se na proporção de chamadas atendidas em até 60 segundos face ao total de contactos efetuados para reporte de avarias, excluindo as desistências registadas antes de decorrido esse período.

No período em análise 2023, não foram recebidas chamadas relativas à comunicação de avarias.

Tipo	Número	Padrão
Chamadas	0	100%

Quadro 4 - N.º chamadas telefónicas atendimento de avarias

2.5 COMUNICAÇÃO DE LEITURAS

Os operadores de rede de distribuição têm a obrigação de disponibilizar um canal telefónico destinado à comunicação de leituras por parte dos clientes. Os comercializadores podem igualmente disponibilizar este canal ou encaminhar os clientes para o serviço correspondente do operador de rede.

Durante o ano 2023, foram registadas as seguintes comunicações de leitura através da linha telefónica.

Tipo	Número
Chamadas Leituras	1303

Quadro 5 – N.º chamadas telefónicas comunicações leituras

2.6 ASSISTÊNCIA TÉCNICA

A assistência técnica corresponde à verificação, presencial ou remota, das condições de funcionamento da instalação do cliente, efetuada após a receção de uma comunicação de avaria relativa à rede sob responsabilidade do operador de distribuição.

Após a comunicação da avaria, é prestada ao cliente a informação necessária sobre o procedimento aplicável, podendo essa interação determinar se existe necessidade de deslocação ao local.

Sempre que a intervenção presencial seja requerida, o cliente é informado da deslocação e a chegada ao local deve ocorrer dentro dos prazos regulamentares: duas horas para clientes prioritários e quatro horas para os restantes.

Quando a comunicação de avaria referente a clientes não prioritários ocorre entre as 00h00 e as 08h00, a contagem do prazo de deslocação tem início às 08h00.

No período de referência de 2023, não foram registadas comunicações de avaria associadas à rede de distribuição que implicassem deslocação ao local.

2.7 VISITA COMBINADA

A visita combinada corresponde à deslocação do operador de rede de distribuição a uma instalação em que é necessária a presença do cliente ou do requisitante de ligação, sendo estabelecido um intervalo horário previamente acordado. Este procedimento não inclui intervenções de assistência técnica nem ações de leitura que não tenham carácter extraordinário.

O intervalo para o início da visita combinada tem uma duração máxima de duas horas e trinta minutos. O reagendamento ou cancelamento pode ser solicitado por qualquer das partes, devendo ser utilizado um meio de contacto que permita a comunicação imediata da alteração.

O não cumprimento do horário acordado confere ao cliente o direito à compensação prevista na regulamentação aplicável. Quando o operador de rede comparece dentro do intervalo estabelecido e o cliente não se encontra disponível, aplica-se a compensação a favor do operador de rede.

No período de referência 2023, foram realizadas 26 visitas combinadas associadas às operações de ligação e desligação de fornecimento, todas efetuadas dentro dos intervalos acordados.

2.8 FREQUÊNCIA DE LEITURAS DE EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

A avaliação da frequência de leitura dos equipamentos de medição, da responsabilidade do operador de rede de distribuição, é efetuada com base em indicadores que consideram o intervalo entre leituras consecutivas.

O indicador aplicável corresponde à relação entre o número de leituras realizadas dentro do intervalo máximo de 96 dias e o total de leituras efetuadas, conforme definido para os operadores de rede de distribuição do setor elétrico.

Para efeitos de cálculo do indicador, são consideradas apenas as situações em que o equipamento de medição se encontra acessível a partir de locais públicos, não exigindo a entrada no perímetro da instalação de utilização.

A recolha de leituras nos contadores é efetuada por dois leitores, através de equipamento portátil, em periodicidade mensal. A faturação mensal baseia-se, na sua generalidade, em leituras reais obtidas a partir dos equipamentos de medição.

N.º de leituras anuais (exclui estimativas)	N.º de contadores com mais de 96 dias sem leitura	N.º de compensações pagas
20 870	0	0

Quadro 6 - Leituras dos equipamentos de medição

2.9 RESTABELECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

A interrupção do fornecimento pode ocorrer por motivos imputáveis ao cliente, designadamente por falta de pagamento. O restabelecimento pode ser efetuado de forma remota, quando tecnicamente possível, ou através de deslocação do operador de rede de distribuição à instalação.

O restabelecimento do fornecimento após regularização da causa que originou a interrupção é avaliado através de um indicador individual que define os seguintes prazos máximos: doze horas para clientes em baixa tensão normal, oito horas para os restantes clientes e quatro horas nos casos de pedido de restabelecimento urgente sujeito ao pagamento previsto na regulamentação.

A contagem dos prazos referidos suspende-se entre as 00h00 e as 08h00, exceto para clientes prioritários. Estes prazos aplicam-se apenas a restabelecimentos que envolvam ações simples por parte do operador de rede, sendo as restantes situações tratadas como visita combinada.

O Regulamento da Qualidade de Serviço define horários mínimos para a disponibilização do serviço de restabelecimento do fornecimento, podendo ser acordados horários distintos quando aplicável.

O incumprimento dos prazos definidos para o restabelecimento do fornecimento confere ao cliente o direito à compensação prevista, no montante de 20 euros.

No período de referência 2023, não foram registadas interrupções imputáveis ao cliente.

2.10 RECLAMAÇÕES

As reclamações correspondem a comunicações em que o reclamante entende que os seus direitos ou expectativas não foram atendidos.

Os operadores de rede, operadores de infraestruturas, comercializadores e agregadores devem responder a todas as reclamações recebidas, independentemente do meio utilizado na sua apresentação.

Para os operadores de rede de distribuição e para os comercializadores, o prazo de resposta às reclamações é avaliado através de um indicador individual sujeito a padrões específicos.

Os padrões definidos para resposta, são de quinze dias úteis para os operadores de rede de distribuição. Para os comercializadores, o prazo é o contratual acordado com o cliente, não superior a quinze dias úteis, ou quinze dias úteis no caso de reclamantes que não sejam clientes.

O incumprimento dos prazos aplicáveis confere ao cliente o direito à compensação prevista. O valor da compensação é de 20 euros para operadores de rede de distribuição e comercializadores de último recurso, sendo definido contratualmente para os restantes comercializadores, com um mínimo de cinco euros.

No período de referência 2023, o número de reclamações apresentadas foi de 3, respondidas dentro do prazo estabelecido.

2.11 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Os pedidos de informação correspondem a comunicações que envolvem a solicitação de esclarecimentos e que requerem resposta, não abrangendo pedidos associados à prestação de serviços.

Os operadores de rede, operadores de infraestruturas e comercializadores devem responder a todos os pedidos de informação recebidos, independentemente do meio utilizado na sua apresentação.

Para os operadores de rede e operadores de infraestruturas, o desempenho relativo à resposta a pedidos de informação apresentados por escrito é avaliado através de um indicador geral baseado no tempo médio de resposta, não existindo padrão definido para este indicador.

No caso dos operadores de rede de distribuição e dos comercializadores, o desempenho relativamente aos pedidos de informação apresentados por escrito é avaliado através de um indicador que mede a proporção de respostas emitidas dentro do prazo de quinze dias úteis, sendo o padrão regulamentar fixado em noventa por cento.

No período de referência 2023, não foram registados pedidos de informação apresentados por escrito. Os pedidos recebidos por outros meios foram atendidos no momento.

2.12 CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Para efeitos regulamentares, são considerados clientes com necessidades especiais aqueles que apresentam limitações ao nível da visão, da audição ou da comunicação oral.

O registo como cliente com necessidades especiais é solicitado pelo próprio cliente, sendo este procedimento de carácter voluntário.

Os comercializadores devem adotar procedimentos que assegurem às diferentes categorias de clientes com necessidades especiais o acesso à informação e aos níveis de qualidade de serviço definidos para os restantes clientes.

No período de referência 2023, não foram registados clientes identificados como pertencentes à categoria de necessidades especiais.

2.13 CLIENTES PRIORITÁRIOS

Para efeitos regulamentares, são considerados clientes prioritários aqueles cuja utilização de equipamentos essenciais depende do fornecimento de energia elétrica, bem como os que prestam serviços de segurança ou de saúde cuja atividade possa ser afetada pela interrupção do fornecimento.

Os operadores de rede de distribuição devem manter atualizado o registo dos clientes identificados como prioritários.

Os operadores de rede e os comercializadores devem cumprir os procedimentos de comunicação previstos nos contratos de uso das redes, assegurando que os clientes prioritários são informados individualmente das interrupções sujeitas a pré-aviso, dentro dos prazos definidos no Regulamento de Relações Comerciais.

Em situação de interrupção de fornecimento, os operadores de rede devem priorizar o restabelecimento dirigido a clientes classificados como prioritários, aplicando o mesmo princípio às intervenções de assistência técnica que exijam deslocação ao local.

No período de referência 2023, não foram registados clientes enquadrados na categoria de clientes prioritários.

2.14 SÍNTESE DA QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A avaliação da qualidade de serviço comercial integra os resultados dos indicadores associados às operações de ligação e desligação de fornecimento, atendimento presencial, atendimento telefónico comercial e de avarias, comunicação de leituras, assistência técnica, visitas combinadas, frequência de leitura e tratamento de reclamações e pedidos de informação.

Os indicadores analisados demonstram o cumprimento dos prazos e procedimentos estabelecidos para as diferentes atividades comerciais, de acordo com os critérios definidos no Regulamento da Qualidade de Serviço.

Durante o período de referência 2023, foram registadas as atividades constantes nas secções anteriores, não se identificando incumprimentos nos parâmetros aplicáveis.

3. QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA

A qualidade de serviço técnica integra a avaliação da continuidade do fornecimento de energia elétrica, através da identificação dos períodos de interrupção e da respetiva duração.

São registadas as interrupções de longa duração, duração igual ou superior a três minutos, que afetem pontos de entrega ligados à rede de baixa tensão operada pela A Eléctrica de Moreira de Cónegos, C.R.L.. As interrupções podem ser classificadas como previstas ou acidentais, não sendo incluídas aquelas cuja origem tenha ocorrido na instalação do cliente.

As interrupções enquadradas como eventos excepcionais, quando reconhecidas pela ERSE, são apresentadas separadamente e excluídas do cálculo dos indicadores de qualidade de serviço.

O Regulamento da Qualidade de Serviço define indicadores para a continuidade de serviço, designadamente o SAIFI, que traduz a frequência média de interrupções longas nos pontos de entrega, e o SAIDI, que expressa a duração média dessas interrupções.

Para efeitos de comparação com os padrões aplicáveis, o cálculo dos indicadores considera apenas as interrupções acidentais longas, excluindo os eventos excepcionais. Na zona de qualidade de serviço tipo C, os valores de referência são de quatro interrupções anuais para o SAIFI e cinco horas anuais para o SAIDI.

O regulamento estabelece igualmente padrões de qualidade de serviço individual relativos à continuidade de serviço. O incumprimento desses padrões confere ao cliente o direito à compensação correspondente. Os limites definidos são de quinze interrupções anuais e de 840 minutos para a duração total anual das interrupções.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

A rede de distribuição em baixa tensão concessionada à A Eléctrica de Moreira de Cónegos, C.R.L. encontra-se implantada na área correspondente à freguesia de Moreira de Cónegos e a parte da União das Freguesias de Conde e Gandarela.

A rede apresenta predominantemente configuração aérea e é constituída por dezoito postos de transformação, dos quais doze em cabine alta, quatro em cabine baixa e dois de estrutura aérea.

A rede abastece um total de 2 261 instalações elétricas, maioritariamente destinadas a utilização habitacional permanente.

3.2 REGISTO DAS INTERRUPTÕES

No período de referência 2023, foram registadas todas as interrupções de longa duração, classificadas como previstas, próprias, provenientes de outras redes ou enquadradas como eventos excepcionais reconhecidos pela ERSE.

A Eléctrica de Moreira de Cónegos, C.R.L. não tem interrupções de longa duração verificadas durante o ano de 2023.

A distribuição das interrupções longas ocorridas no período de referência e histórico de 2 anos, encontra-se representada nos elementos apresentados nesta secção.

Origem	2021	2022	2023
Previstas	0	0	0
Próprias	0	0	0
Outras Redes	15	31	0
Eventos excepcionais	9	0	0
Totais	24	31	0

Quadro 7 – N.º de Interrupções pela origem da sua ocorrência

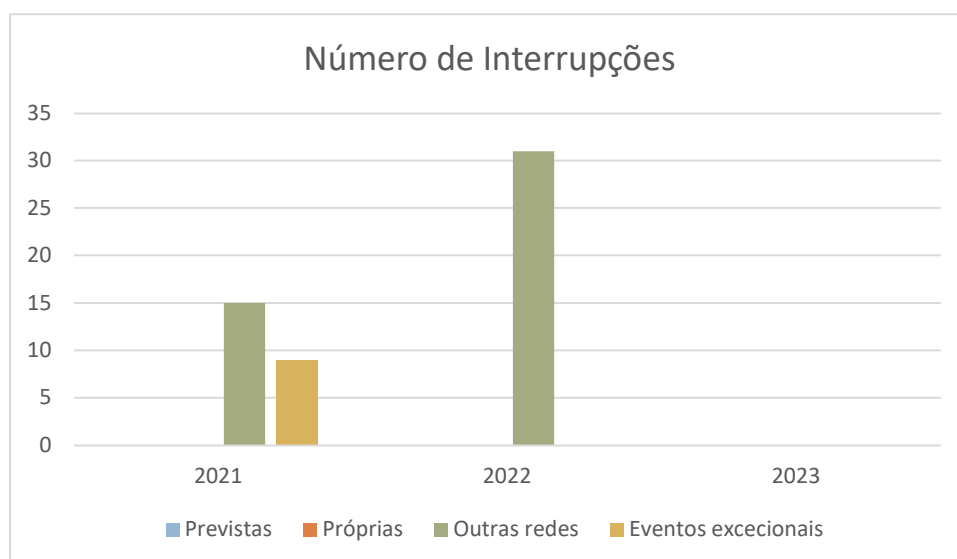


Gráfico 1 – N.º de Interrupções pela origem da sua ocorrência

3.3 INDICADORES SAIFI E SAIDI

O Regulamento da Qualidade de Serviço estabelece que os operadores de rede de distribuição em baixa tensão devem calcular e apresentar, em relatório, os indicadores SAIFI e SAIDI.

Em conformidade com esta obrigação, apresentam-se os valores dos indicadores calculados para a rede de distribuição da A Eléctrica de Moreira de Cónegos, C.R.L no período de referência 2023 e histórico de 2 anos.

Origem \ SAIFI (números)	2021	2022	2023
Previstas	0,00	0,00	0,00
Próprias	0,00	0,00	0,00
Outras Redes	0,93	1,54	0,00
Eventos excepcionais	0,48	0,00	0,00
Totais	1,41	1,54	0,00

Quadro 8 - Valor do indicador SAIFI, distribuído pela origem da sua ocorrência.

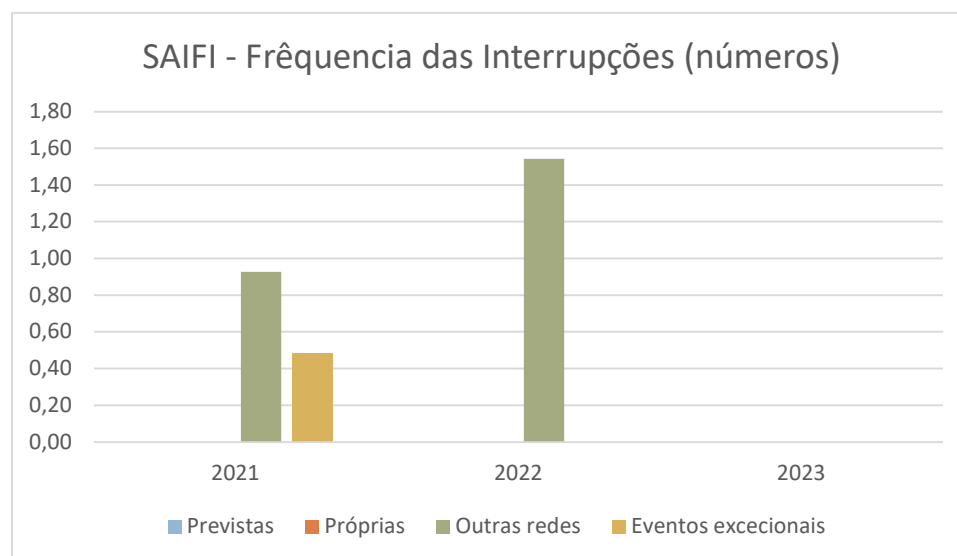


Gráfico 2 - Valor do indicador SAIFI, distribuído pela origem da sua ocorrência

Origem \ SAIDI (minutos)	2021	2022	2023
Previstas	0,00	0,00	0,00
Próprias	0,00	0,00	0,00
Outras Redes	21,51	30,15	0,00
Eventos excepcionais	36,17	0,00	0,00
Totais	57,68	30,15	0,00

Quadro 9 - Valor do indicador SAIDI, distribuído pela origem da sua ocorrência.

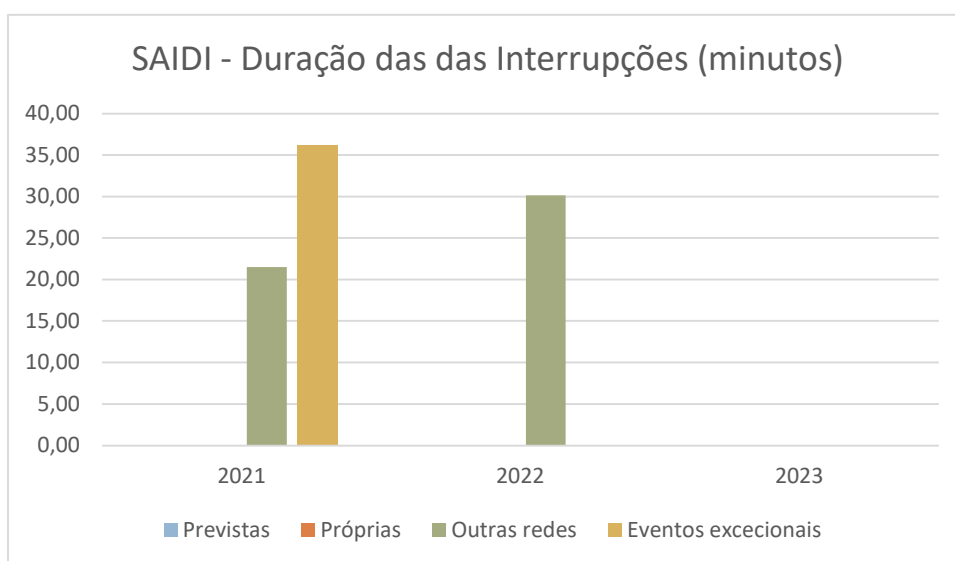


Gráfico 3 - Valor do indicador SAIDI, distribuído pela origem da sua ocorrência.

Os valores obtidos para os indicadores, SAIFI e SAIDI, encontram-se dentro dos padrões de qualidade de serviço estabelecidos na regulamentação aplicável.

Durante o período de referência, foram cumpridos os padrões de qualidade de serviço individual aplicáveis aos clientes.

4. QUALIDADE DA ONDA DE TENSÃO

Durante o ano de referência foi realizada monitorização da qualidade da onda de tensão no posto de transformação n.º 3. Os resultados obtidos encontram-se apresentados abaixo.

Posto de transformação medido		PT03
Início		31-03-2023 18:10
Fim		08-08-2023 13:50
Valor eficaz da tensão de alimentação	Fase 1	97,12
	Fase 2	97,32
	Fase 3	97,12
Frequência		100,00
Severidade de tremulação	Fase 1	88,69
	Fase 2	93,25
	Fase 3	96,73
Desequilíbrio das tensões		100,00
Tensões harmónicas (THD)	Fase 1	100,00
	Fase 2	100,00
	Fase 3	100,00

Quadro 10 – Resultados da qualidade da onda de tensão

Os valores assinalados correspondem a situações fora dos limites regulamentares, sendo objeto de análise específica.

5. CONCLUSÃO

No período de referência 2023, foram cumpridos os padrões de qualidade de serviço aplicáveis nas componentes comercial e técnica.

A informação apresentada reflete o desempenho observado durante o período em análise, servindo de base à continuidade das atividades desenvolvidas no âmbito da qualidade de serviço.