



**COOPERATIVA DE ELECTRIFICAÇÃO A LORD, CRL**

**RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS ATIVIDADES EXERCIDAS  
PELA COOPERATIVA DE ELETRIFICAÇÃO A LORD, CRL NO SETOR  
ELÉTRICO EM 2016**

Maio de 2017



## **1. - OBJETIVO**

O presente relatório é publicado nos termos do artigo 72.º do Regulamento da Qualidade de Serviço da 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 utilizar uma linguagem simples de modo a torná-lo compreensível mesmo por pessoas não ligadas a este setor de atividade.

Descreve-se no relatório o resultado da monitorização das obrigações, em termos de qualidade de serviço de natureza técnica e das obrigações no âmbito comercial, a que a LORD está sujeita no relacionamento com os seus clientes.

As disposições de natureza técnica respeitam a aspetos de continuidade de serviço e da qualidade da energia elétrica, pelo segundo ano monitorizada através de um analisador de redes em três dos 43 postos de transformação da LORD.

As disposições de natureza comercial respeitam a aspetos de comunicação com o cliente e aos serviços prestados ao este, na sua tripla qualidade de ORD, CUR e comercializador de mercado livre, para além do fornecimento de energia elétrica.

Por último e no capítulo dos “diversos” apresentam-se dados relevantes relacionados com as atividades da LORD 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:



## COOPERATIVA DE ELECTRIFICAÇÃO A LORD, CRL

**A LORD** – Cooperativa de Electrificação A LORD, CRL – Operador e Comercializador de Último Recurso, exclusivamente em baixa, na sua área de concessão (freguesia de Lordelo 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.

**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).

**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).

**Contador inteligente** – Equipamento de medição de energia (vulgo contador elétrico) que permite o trânsito de informação nos dois sentidos (por exemplo: envia remotamente a informação sobre os consumos que regista e recebe, também remotamente, uma ordem de corte do fornecimento de energia).

**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”).



## COOPERATIVA DE ELECTRIFICAÇÃO A LORD, CRL

**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.

**Smart grids** – Redes elétricas inteligentes que permitem a recolha de informação e a transmissão de ordens entre equipamentos da rede. Também designadas, em terminologia portuguesa, por “redes inteligentes”.



**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.



## COOPERATIVA DE ELECTRIFICAÇÃO A LORD, CRL

- 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.



## COOPERATIVA DE ELECTRIFICAÇÃO A LORD, CRL

- r) **Incidente** – qualquer acontecimento ou fenómeno de carácter imprevisto 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.



## COOPERATIVA DE ELECTRIFICAÇÃO A LORD, CRL

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 da LORD a monitorização incidiu sobre as 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.



## COOPERATIVA DE ELECTRIFICAÇÃO A LORD, CRL

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 25.000 consumidores; média nas localidades com um número de consumidores compreendido entre 2.500 e 25.000 e menos exigente nos restantes locais).

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

d) **Eventos excepcionais:** - Consideram-se eventos excepcionais as ocorrências os eventos 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 da LORD 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 que operam foram cumpridos relativamente aos outros intervenientes (operadores e consumidores) através dos contratos celebrados. No caso da LORD são:



## COOPERATIVA DE ELECTRIFICAÇÃO A LORD, CRL

- 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 DA LORD NOS INDICADORES DE NATUREZA TÉCNICA

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



## COOPERATIVA DE ELECTRIFICAÇÃO A LORD, CRL

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

Ano	SAIFI	SAIDI (min.)
2011	0,010	0,65
2012	0,008	0,50
2013	0,024	1,50
2014	0,920 <sup>(1)</sup>	112,28 <sup>(1)</sup>
2015	0,086	9,69
2016	1,574	99,31

Mostra-se, a seguir, a distribuição do SAIFI e do SAIDI por trimestre:

Ano de 2016	SAIFI		SAIDI	
	BT	MT	BT	MT
1.º Trimestre	0,0038	0,0232	0,184	4,1740
2.º Trimestre	0,0083	0,1159	0,288	3,569
3.º Trimestre	0,0023	1,3931	0,088	86,647
4.º Trimestre	0,0038	0,0232	0,184	4,1740
Total por nível de tensão	0,0182	1,5554	0,7440	98,5640
<b>TOTAL</b>	<b>1,5736</b>		<b>99,3080</b>	

**Notas:**



## COOPERATIVA DE ELECTRIFICAÇÃO A LORD, CRL

1.<sup>a</sup> - Os indicadores gerais de continuidade de serviço até 2013, inclusive, 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.”*

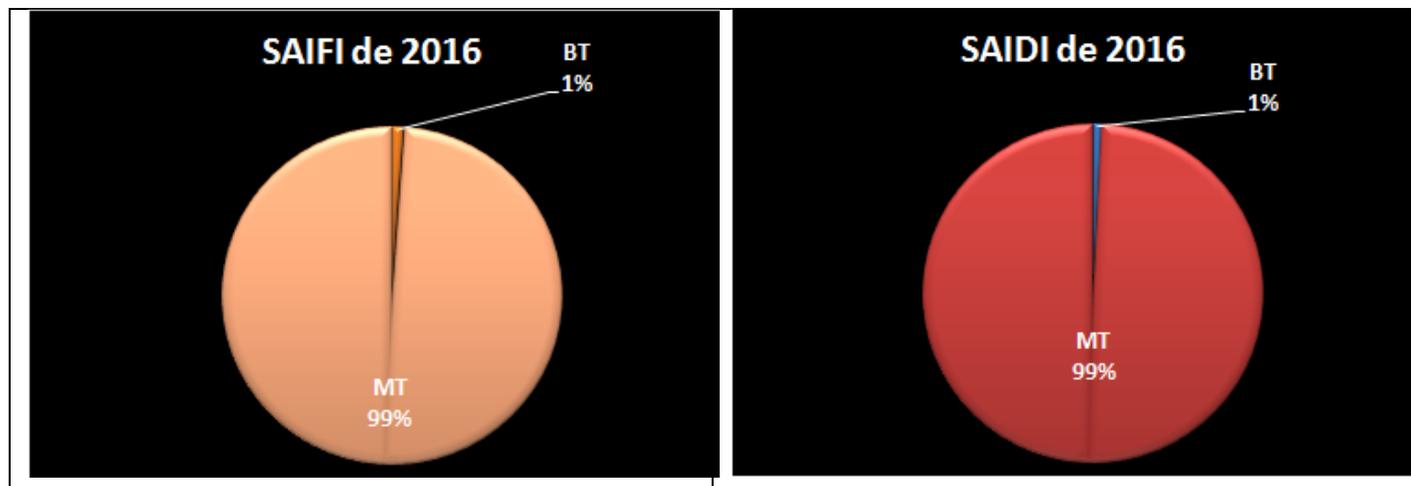
2.<sup>a</sup> - Os indicadores gerais de continuidade de serviço em 2014 foram calculados de acordo o atual RQS (Regulamento n.º 455/2013 publicado no Diário da República n.º 232 de 29 de Novembro de 2013) e que se reproduz:

N.º 3 do Artigo 20.º:

*“3 - O cálculo dos indicadores referidos nos números 1 e 2 deve considerar todas as interrupções que afetem os PdE do respetivo operador das redes, independentemente da origem, sendo excluídas aquelas que, com origem em instalação de cliente, não interrompam outros clientes”.*

A LORD comunica trimestralmente à ERSE, conforme imposto pelo Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico em vigor, os indicadores gerais de continuidade de serviço.

Os gráficos a seguir representam os indicadores gerais de continuidade de serviço (independentemente da origem da interrupção) ocorridos no ano de 2016 na rede de baixa tensão operada pela LORD.



Da análise destes gráficos pode concluir-se que a EDP Distribuição foi responsável, na sua quase totalidade (99%), pela má qualidade de serviço sentida pelos consumidores servidos pela nossa rede de distribuição.

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

Os indicadores individuais de continuidade de serviço nos últimos seis anos foram cumpridos não havendo lugar a compensações, conforme se mostra no quadro seguinte:

Ano	Número de interrupções	Duração total das interrupções (minutos)	Valor da compensação relativa ao número de interrupções	Valor da compensação relativa à duração das interrupções
2011	46	2.886	0€	0€
2012	35	2.241	0€	0€
2013	101	6.371	0€	0€



## COOPERATIVA DE ELECTRIFICAÇÃO A LORD, CRL

2014	4.087	498.807	0€	0€
2015	384	43.256	0€	0€
2016	6.990	441.126	0€	0€

A análise da informação *supra* permite concluir que dos seis últimos anos, 2016 foi o pior ano em termos de número de interrupções (SAIFI) e o segundo pior em termos de duração das interrupções (SAIDI) representando este o tempo durante o qual os nossos consumidores estiveram privados de um bem essencial como é a energia elétrica.

E, conforme já se demonstrou, a única responsável deste mau desempenho foi a EDP Distribuição como empresa responsável pela exploração das redes de distribuição em alta tensão e média tensão.

### 3.3 MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DA ENERGIA ELÉCTRICA

A LORD iniciou no ano de 2015 o seu plano de monitorização da sua qualidade de serviço de natureza técnica no respeitante à qualidade da energia que distribui.

Assim, 2016 constitui já o segundo ano em que, no rigoroso cumprimento das obrigações regulamentares a que está sujeita, procedeu à monitorização dos parâmetros fixados pelo Procedimento n.º 8 do MPQS, a saber:

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

Por outro lado a LORD já tinha enviado à ERSE o plano de monitorização da qualidade de energia elétrica para o biénio 2015-2016 que se reproduz.

Ano	CPE	N.º do PTD	Designação	Carga típica	Período de monitorização
2016	PT0002000077047035RM	34	Moínhos 2	Doméstica	1 de março a 31 de maio
2016	PT0002000070882991HF	20	Z. Industrial 1	Força-motriz)	1 de Junho a 31 de agosto
2016	PT0002000070882728YC	8	Campa	Mista ( Doméstica+Força motriz)	1 de Setembro a 30 de novembro

### 3.4.2 RESULTADOS

No ano de 2016 foram monitorizados os seguintes postos de transformação de distribuição cujos resultados são os constantes da informação *infra*:

Ano	CPE	N.º do PTD	Designação	N.º de semanas em que se verificou concordância com a Norma relativamente ao parâmetro monitorizado					
				N.º de semanas de análise	Frequência	Valor eficaz da tensão	Tremulação	Desequilíbrio das tensões	Distorção harmónica
2016	PT0002000 077047035 RM	34	Moínhos 2	12	12	12	12	12	12
2016	PT0002000 070882991 HF	20	Z. Industrial 1	12	12	12	12	12	12
2016	PT0002000 070882728 YC	8	Campa	12	12	12	12	12	12

### 3.4 PLANOS DE MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO

A LORD levou a efeito, no ano de 2016, um plano de melhoria da qualidade de serviço que consistiu em:

- Substituição de cinco quadros gerais de baixa tensão de postos de transformação de distribuição (QGBT) visando incrementar a sensibilidade das proteções e, fundamentalmente, a seletividade com grandes

benefícios para a exploração da rede de baixa tensão quer no que respeita ao número de clientes afetados em caso de avaria (SAIFI), quer no tempo necessário para a deteção da avaria (SAIDI).

- Integral substituição dos terminais “Direkta” apresentados comercialmente nas décadas de 80-90 como ótimos aparelhos de ligação e que, mais tarde, vieram a revelar péssimas características técnicas causadoras de um elevado número de avarias.

Essa substituição recaiu sobre os QBBT dos postos de transformação, dos armários de distribuição das redes subterrâneas e das caixas de proteção usadas nas redes de distribuição aéreas.

#### **4. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA LORD NOS INDICADORES DE NATUREZA TÉCNICA**

##### **4.1 GRAU DE CUMPRIMENTO E VALOR DAS COMPENSAÇÕES PEGAS PELA LORD RELATIVOS AOS PADRÕES DE NATUREZA TÉCNICA**

Designação do indicador individual de continuidade de serviço	Ano				
	2012	2013	2014	2015	2016
Artigo 54.º - n.º 2 Número de interrupções	Cumprido. Valor da compensação = 0€				
Artigo 54.º - n.º 4 Duração das interrupções	Cumprido. Valor da compensação = 0€				

#### **5. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA LORD NOS INDICADORES DE NATUREZA COMERCIAL**

##### **5.1 GRAU DE CUMPRIMENTO E VALOR DAS COMPENSAÇÕES PEGAS PELA LORD RELATIVAS AOS PADRÕES DE NATUREZA COMERCIAL**

Nos quadros seguintes apresenta-se o desempenho da LORD no âmbito da sua atividade de natureza comercial nos últimos cinco anos:

Designação do indicador comercial individual	Ano				
	2012	2013	2014	2015	2016
Artigo 52.º - 1. – b): Relativo a resposta a reclamações	Cumprido. Valor da compensação = 0€				
Artigo 52.º - 1. – c): Visitas combinadas.	Cumprido. Valor da compensação = 0€				
Artigo 52.º - 1. – d): Assistência técnica na alimentação individual do consumidor.	Cumprido. Valor da compensação = 0€				
Artigo 52.º - 1. – e): Leitura ao equipamento de medição.	Cumprido. Valor da compensação = 0€				
Artigo 52.º - 1. – f): Restabelecimento após corte por facto imputável ao cliente.	Cumprido. Valor da compensação = 0€				

## 5.2 NÚMERO E MONTANTE DAS COMPENSAÇÕES PAGAS À LORD 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 indicadores:

Designação do indicador individual	Ano				
	2012	2013	2014	2015	2016
Avarias na alimentação individual do cliente da responsabilidade deste ou na sua instalação de utilização	Número = 36 Valor da compensação = 815,00€	Número = 8 Valor da compensação = 150,00€	Número = 12 Valor da compensação = 0€	Número = 17 Valor da compensação = 0€	Número = 21 Valor da compensação = 0€
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€	Número = 0 Valor da compensação = 0€

## 6. DIVERSOS

### 6.1 NÚMERO DE CLIENTES PRIORITÁRIOS E COM NECESSIDADES ESPECIAIS REGISTRADOS 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 LORD, no ano de 2016:

- Clientes prioritários..... 3
- Clientes com necessidades especiais ..... 0



## COOPERATIVA DE ELECTRIFICAÇÃO A LORD, CRL

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

### 6.2 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 LORD aos seus clientes e utilizadores de rede. Mesmo assim os administradores da LORD estão permanentemente atentos à melhoria do seu desempenho através de um processo de melhoria contínua.

### 6.3 CARACTERIZAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DOS INCIDENTES MAIS SIGNIFICATIVOS, COM IMPACTO NA CONTINUIDADE DE SERVIÇO OU NA QUALIDADE DA ENERGIA ELÉTRICA

Não ocorreram, no ano de 2016, 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.

### 6.4 RESULTADO DAS AUDITORIAS DE VERIFICAÇÃO DAS DISPOSIÇÕES REGULAMENTARES RELATIVAS À QUALIDADE DE SERVIÇO

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



## **7. CONCLUSÕES**

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

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

Lordelo, 10 de Maio de 2017