

**ASSUNTO: Clientes com Necessidades Especiais e Clientes Prioritários**

A presente Nota Informativa visa esclarecer os clientes / cooperadores da CEL da forma de registo dos Clientes com Necessidades Especiais ou Clientes Prioritários na eletricidade e procedimentos para com esses clientes, de acordo com o novo Regulamento da Qualidade de Serviço nº. 629/2017 de 20 de dezembro de 2017.

**1. Clientes com Necessidades Especiais**

Segundo o artigo 100.º do Regulamento de Qualidade de Serviço, consideram-se clientes com necessidades especiais no setor da eletricidade, os seguintes clientes:

- a. Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão;
- b. Clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia;
- c. Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;

Os comercializadores devem adotar medidas concretas, adequadas às especificidades dos clientes com necessidades especiais, para garantir que cada categoria de cliente com necessidades especiais tenha acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos que os restantes clientes.

**1.1 Registo de Clientes com Necessidades Especiais**

Para assegurar esta forma de tratamento personalizado, os Clientes com Necessidades Especiais devem registar-se junto da CEL, sendo necessário o preenchimento de formulário e apresentação de documentos comprovativos da situação invocada. A solicitação de registo junto do comercializador é voluntária e da exclusiva responsabilidade do cliente / cooperador.

No caso de incapacidade temporária, o registo tem a validade de um ano. Este deve ser renovado ao fim desse período, caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.

No caso de o consumidor não ter possibilidade em deslocar-se às instalações da Cooperativa, poderá realizar o seu pedido através do endereço de email: [celoureiro@celoureiro.com](mailto:celoureiro@celoureiro.com), por fax através do nº. 256 691 417, por carta para as instalações da CEL na Rua Dr. Sá Carneiro, nº. 830, 3720-062 Loureiro OAZ ou pelo leitor / cobrador. O formulário a preencher encontra-se disponível na sede da CEL ou na página de internet da CEL em [www.celoureiro.com](http://www.celoureiro.com), no separador Clientes / Contratação.



### 2. Clientes Prioritários

Segundo o artigo 103.º do Regulamento de Qualidade de Serviço, são considerados Clientes Prioritários, aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção de fornecimento de energia elétrica causa graves alterações à sua atividade, nomeadamente:

- a. Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- b. Forças de Segurança;
- c. Instalações de segurança nacional;
- d. Bombeiros;
- e. Proteção Civil;
- f. Equipamentos dedicados à Segurança e gestão de tráfego marítimo ou aéreo;
- g. Instalações penitenciárias;
- h. 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 nestas condições, no âmbito do setor elétrico;

Estão excluídas todas as instalações que, pertencendo aos clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário.

Sem prejuízo dos direitos consignados aos Clientes Prioritários, estes devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência, ou a sistemas alternativos de alimentação de energia.

Sempre que ocorram interrupções de fornecimento, que sejam objeto de pré-aviso, os clientes prioritários devem ser informados individualmente com a antecedência mínima prevista no RRCEE - Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico.

Em caso de interrupção de fornecimento, os operadores de redes devem dar prioridade aos restabelecimentos do fornecimento de energia elétrica.

Nas situações de assistência técnica após comunicação de avaria em que seja necessária a deslocação do operador de rede de distribuição, este deve dar prioridade aos clientes prioritários.

#### 2.1 Registo de Clientes Prioritários

Para assegurar esta forma de tratamento personalizado, os Clientes Prioritários podem registar-se junto da CEL, sendo necessário o preenchimento de formulário.

Este formulário encontra-se também disponível no site da CEL em [www.celoureiro.com](http://www.celoureiro.com).

Para qualquer esclarecimento adicional poderá contactar os serviços administrativos da CEL através dos contactos telefónicos disponíveis ou através do email [celoureiro@celoureiro.com](mailto:celoureiro@celoureiro.com).