

CONSULTA PÚBLICA 94

Proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço

Comentários da EDA, S.A.

A ERSE através da Consulta Pública 94, apresenta uma proposta de Proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço, visando principalmente a revisão do conceito e da definição das zonas de qualidade de serviço atualmente em vigor. A proposta pretende alterar os padrões gerais e individuais de continuidade de serviço, impondo um maior nível de exigência. Neste contexto, julgamos ser relevante:

- diferenciar os padrões gerais, entre interrupções com origem em centros produtores e com origem nas redes;
- acompanhar a eventual modificação dos padrões de continuidade de serviço na RAA, das devidas alterações regulamentares, para que a Região seja, também, abrangida pelos incentivos à melhoria da qualidade de serviço, já existentes no território continental;
- A entrada em vigor da alteração das zonas de qualidade de serviço deverá ocorrer a partir de 1 de janeiro de 2023, atendendo às alterações de sistemas de informação que estão a ocorrer na EDA.

De acordo com o histórico dos níveis de continuidade de serviço da EDA, tem havido uma maior dificuldade em cumprir os padrões de SAIFI (frequência das interrupções) face ao SAIDI (duração das interrupções).

Desde logo, importa referir que, face ao continente, as interrupções com origem na produção podem impactar de forma relevante nos indicadores SAIFI e ou SAIDI.

A análise histórica dos indicadores em causa, permite-nos evidenciar as seguintes constatações:

- Nas ilhas Terceira, Pico e Faial, os incumprimentos ao nível dos indicadores SAIDI e SAIFI, resultaram, sobretudo, de interrupções com origem na produção;
- Nas ilhas Graciosa e São Jorge, os incumprimentos em termos de SAIFI, tiveram origem maioritariamente nas redes;
- Na ilha do Pico, nos anos de 2014 e 2015 houve incumprimento dos padrões de SAIFI, tendo a generalidade das interrupções decorrido de situações fortuitas ao nível da produção.

No âmbito da qualidade de serviço, nunca é demais lembrar que na Região Autónoma dos Açores existem 9 pequenos sistemas elétricos isolados, bastante distintos e tipicamente radiais, onde se verificam baixos níveis de redundâncias, realçando-se que a construção de redes em anel, em vários contextos é economicamente desproporcionada. É amplamente reconhecida a maior dificuldade de exploração de sistemas isolados, quer no que se refere à continuidade do serviço, mas também no controlo de tensão e frequência, cujos desvios dos valores standards geram interrupções. No que respeita à alteração dos padrões para zonas do tipo C, é necessário ter em consideração que esta tipologia de zonas de qualidade de serviço está usualmente associada a linhas que são as primeiras a ser deslastradas em casos de segurança dos sistemas onde se inserem, e que estas situações têm uma elevada expressão no valor global dos indicadores.

Também é necessário ter presente o fator produção: em cada um destes sistemas existe um único centro produtor que é responsável pelo seu equilíbrio, muitas vezes com apenas um ou dois grupos térmicos em funcionamento. Uma saída inesperada de um grupo, não sendo frequente, pode ser originada pelas mais diversas razões, e os seus efeitos serão, em termos relativos, bem mais penalizadores que os resultantes de uma saída súbita de uma grande central no sistema continental. Uma situação desta natureza em sistemas isolados tem enorme impacto nos indicadores de continuidade de serviço, não raras vezes dando lugar a apagões em toda a ilha.

Parece-nos legítimo afirmar que o nível de exigência para um pequeno sistema isolado, não deve ainda ser equivalente ao nível exigido a sistemas interligados, com o risco de se penalizar o operador, ou exigir a concretização de um maior volume de investimentos.

A existência de uma dualidade de origens dos indicadores de continuidade de serviço na região, face ao continente, motiva-nos a relevar a necessidade de diferenciar os padrões gerais entre interrupções com origem em centros produtores e com origem nas redes. Desta forma tornar-se-á mais clara a comparabilidade entre os sistemas, fazendo-o na mesma base, o que não se verifica atualmente.

A EDA tem em curso um vasto programa de investimentos, quer na produção, quer nas redes, com o objetivo de, gradualmente, melhorar a qualidade de serviço aos consumidores, de que são exemplo:

- Nas ilhas Terceira e Faial, estão em curso obras de ampliação e/ou substituição de grupos geradores das centrais térmicas, no entanto são obras que serão concluídas no final de 2022 e 2023 (respetivamente). Por outro lado, está em curso a instalação de um sistema de armazenamento de energia em baterias na ilha Terceira, com conclusão em 2022, e prevista a instalação de um sistema da mesma natureza na ilha do Faial, até ao ano de 2023.
- Na ilha Graciosa o incumprimento dos padrões de SAIFI, em 2017, ficou a dever-se sobretudo a problemas com aves, que foram de alguma forma mitigados com a amarração de linhas de distribuição MT. Para esta ilha está prevista a conclusão de uma obra de teleação no final de 2022 e a criação de uma nova saída de distribuição MT até ao final de 2024.
- Na ilha de São Jorge existem diversos investimentos previstos em plano, alguns em curso, para melhorar as condições de exploração desta rede, entre os quais se destacam: nova Linha CTCN - Toledo (final de 2021), beneficiação de troços da Linha Relvinha - Topo (final de 2022) e nova Linha Urze - Topo (final de 2024).
- Para a ilha do Pico, está prevista a instalação de um sistema de armazenamento de energia em baterias, com conclusão no final de 2024.

Constata-se, assim, que as obras acima indicadas, com maior impacto ao nível da continuidade de serviço, têm o início de exploração previsto entre 2021 e 2024.

Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

No que respeita a reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição a EDA tem estabelecido um procedimento que inclui um ponto prévio ao estabelecido na redação do Artigo 66º, que consiste em efetuar uma análise preliminar ao histórico de consumos do cliente. Esta ação visa reduzir as intervenções das equipas e dos encargos para o cliente. Em suma, o procedimento atual consiste em:

Quando o cliente reclama uma fatura específica e solicita a verificação ao contador, o processo é enviado para o departamento responsável pela faturação que procede à análise prévia dos consumos de energia elétrica nos últimos 2 a 3 anos do contrato respetivo (conforme pertinência do caso em análise ou desde o início do contrato (caso a duração seja inferior a 3 anos). O cliente é informado do resultado da análise prévia, no prazo máximo de 15 dias úteis, caso não concorde e pretenda a verificação do equipamento é informado dos possíveis custos e é gerada uma Ordem de Serviço para substituição do contador com vista à sua verificação em laboratório acreditado.

Após os respetivos ensaios e verificação, o Laboratório emite o relatório de ensaio e se o contador estiver a funcionar dentro dos padrões regulamentares procede-se ao lançamento dos respetivos encargos com a verificação do contador na conta corrente do cliente. Caso não esteja a funcionar dentro dos padrões e beneficie a EDA a área da faturação efetua uma análise aos consumos para apuramento de um eventual crédito a favor do cliente, e na eventualidade de beneficiar o cliente não haverá lugar à imputação de encargos. Após este procedimento o cliente é notificado (via e-mail, preferencialmente), em conformidade com o acima exposto.

A EDA considera que a metodologia estabelecida não penaliza o cliente, nem o estabelecido regulamentarmente, pelo que submete à consideração da ERSE que o procedimento em causa seja enquadrado no âmbito da revisão do RQS.

Pagamento de compensações por incumprimentos no âmbito dos serviços de ligação às redes

No âmbito do ponto n.º 2 do artigo 96º, que tem a seguinte redação: “*A compensação referida no número anterior deve ser disponibilizada ao requisitante de ligação à rede no prazo de 30 dias após o incumprimento*”, a EDA salienta que a redução de 45 para 30 dias aumenta consideravelmente a dificuldade em cumprir o prazo e poderá levar à emissão de faturas autónomas de ciclo, traduzindo-se num acréscimo de custos não previstos no OPEX da CEE.

Recolha e registo de informação

O Artigo 10.º do RRC, de novembro de 2020, refere que: *“As chamadas telefónicas referentes às matérias da responsabilidade dos operadores de rede, identificadas nos n.ºs 3 e 4 do artigo 7.º, realizadas quer por estes quer pelo cliente de energia eléctrica ou de gás devem ser integralmente gravadas e conservadas em suporte duradouro pelos operadores de rede pelo período de 3 anos.”*

A proposta de redação para o Artigo 108º do RQS, em discussão pública, refere no ponto 2: *“As entidades referidas no número anterior devem manter acessível, durante um período mínimo de cinco anos, a informação sobre qualidade de serviço, incluindo gravações integrais de todas as chamadas, necessária à verificação do cumprimento do regulamento.”*

Consideramos que se verifica uma incoerência quanto ao prazo de conservação das gravações, entre o estabelecido no RRC e na atual proposta para o RQS.

Impactos nos sistemas de informação

A implementação da alteração na definição de zonas de qualidade de serviço obriga a alterações nos sistemas comerciais com um elevado impacto. A alteração implica, entre outros, uma reestruturação dos dados mestres comerciais e posterior atualização da Base de Dados de todos os Clientes, através de mapeamentos envolvendo uma afetação de recursos humanos significativa. Para além disso, estes desenvolvimentos têm custos elevados de implementação.

Tendo em conta o anteriormente exposto e atendendo ao facto de estar a decorrer um projeto de integração de ambientes SAP que implica a revisão dos sistemas comerciais, propõe-se que as disposições relativas aos padrões gerais e individuais de continuidade de serviço e as relativas às zonas de qualidade de serviço só produzam efeitos a 1 de janeiro de 2023, mantendo-se em vigor as disposições atuais.

Introdução do conceito de “lugar” INE na RAA

A ERSE propõe a utilização do conceito de “lugar” conforme se encontra definido pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) em substituição do termo de “localidade”, que é atualmente utilizado para definir as zonas de Qualidade de Serviço.

A EDA, nesta data, encontra-se a ultimar a análise de adaptação do conceito de lugar INE, em todas as ilhas, cujos resultados serão oportunamente apresentados à ERSE. Porém, destacamos que poderá ser necessário rever o Artigo 14.º Classificação de zonas de qualidade de serviço, de forma a acomodar as situações de exceção com que nos deparamos, com o objetivo de manter tanto quanto possível as atuais zonas de qualidade de serviço dos clientes.