

**RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO
DO SECTOR ELÉCTRICO 2008**

SUMÁRIO EXECUTIVO

Novembro de 2009

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º
1400-113 Lisboa
Tel.: 21 303 32 00
Fax: 21 303 32 01
e-mail: erse@erse.pt
www.erse.pt

SUMÁRIO EXECUTIVO

A qualidade de serviço enquadra três dimensões: continuidade de serviço, qualidade da onda tensão e qualidade de serviço comercial.

A evolução da qualidade de serviço prestada pelas empresas reguladas do sector eléctrico é um dos indicadores fundamentais para avaliar o seu desempenho e a adequação do modelo de regulação económica que se encontra estabelecido.

Apesar da forte ligação entre a regulação económica e a qualidade de serviço prestada, a opção do legislador foi a de atribuir à Direcção Geral de Energia e Geologia e às Direcções Regionais de Indústria, Comércio e Energia das duas Regiões Autónomas a responsabilidade de propor os regulamentos da qualidade de serviço e respectivos níveis de exigência, que deverão ser cumpridos em Portugal continental e em cada uma das Regiões Autónomas, competindo aos governos nacional e regionais a sua aprovação.

A legislação prevê que a ERSE participe no processo de preparação dos regulamentos da qualidade de serviço através da apresentação de propostas para as disposições no âmbito da qualidade de serviço comercial. Por seu lado, os regulamentos de qualidade de serviço em vigor atribuem à ERSE a competência para fiscalizar o seu cumprimento, monitorizar o desempenho das empresas reguladas e publicar um relatório da qualidade de serviço anual que permita avaliar a evolução da qualidade de serviço prestada aos consumidores.

Para além disso, o modelo de regulação aplicado pela ERSE ao operador da rede de distribuição de energia eléctrica de Portugal continental prevê a existência de um mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço. Através deste incentivo, a ERSE tem vindo a estabelecer sucessivamente novas metas que, ao serem cumpridas pela empresa, têm contribuído para uma melhoria da continuidade de serviço prestada em Portugal continental.

Por sua vez, a ERSE participa periodicamente num exercício de “benchmarking” com os seus congéneres europeus que tem permitido comparar a evolução da qualidade de serviço e disseminar as melhores práticas instituídas. Este “benchmarking” europeu permite assegurar a razoabilidade do grau de exigência que a ERSE tem pretendido colocar neste domínio e validar os esforços que têm vindo a ser desenvolvidos pelas empresas reguladas em Portugal.

Em resultado da partilha de responsabilidades que está instituída e consciente dos limites da sua actuação, é assim que surge o relatório da qualidade de serviço relativo a 2008 publicado pela ERSE nos termos estabelecidos nos regulamentos. Este relatório apresenta os principais resultados e tendências observadas em 2008 para cada uma das dimensões da qualidade de serviço e, no seu anexo, faz uma análise detalhada da informação disponibilizada pelas entidades reguladas: operadores das redes e comercializadores de último recurso.

Esta informação poderá ser complementada através da consulta da página da ERSE na Internet, na qual estão disponíveis, não só os dados de qualidade de serviço analisados, mas também uma breve caracterização dos sistemas de energia eléctrica de Portugal.

De seguida, apresentam-se as principais conclusões sobre os níveis de qualidade de serviço registados em 2008 nos sistemas eléctricos de Portugal continental, da Região Autónoma dos Açores (RAA) e da Região Autónoma da Madeira (RAM), realçando-se as melhorias que foram conseguidas e alertando para os incumprimentos que foram detectados.

PORTUGAL CONTINENTAL

Apesar da melhoria verificada ao longo dos últimos anos, comparando o ano de 2008 com o de 2007, a rede de transporte apresentou valores mais elevados para os vários indicadores gerais de continuidade de serviço. Ainda assim, pode considerar-se que o operador da rede de transporte registou um bom desempenho em termos de continuidade de serviço, tendo-se verificado o cumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço em todos os pontos de entrega da Rede Nacional de Transporte (RNT).

Relativamente à monitorização da qualidade da onda de tensão, o plano estabelecido para o ano de 2008 contemplava a realização de medidas em 65 subestações e pontos de interligação da rede de transporte de Portugal continental, abrangendo a totalidade dos pontos de entrega em que é viável a medição, tendo registado uma taxa de realização de 94%. Dos resultados das acções de monitorização importa destacar a ocorrência de alguns incumprimentos das características distorção harmónica e severidade de tremulação de curta duração.

O relatório da qualidade de serviço do operador da rede de transporte (REN) relativo a 2008 cumpre o estabelecido no regulamento da qualidade de serviço de aplicação a Portugal continental (RQS Portugal continental) e encontra-se disponível na sua página da Internet.

Relativamente à qualidade de serviço nas redes de distribuição, em 2008, a EDP Distribuição passou a disponibilizar informação por distrito, contribuindo para um melhor conhecimento da qualidade de serviço no território de Portugal continental. Enquadrada na evolução positiva observada durante a última década, verificou-se nas redes de distribuição em média tensão (MT) uma melhoria dos indicadores gerais associados ao número e à duração das interrupções (SAIDI e SAIFI), apesar do ligeiro agravamento relativamente aos indicadores gerais associados à potência e à energia (TIEPI e END).

Os padrões gerais de continuidade de serviço foram todos cumpridos, sendo de referir que os valores registados dos indicadores se situaram muito abaixo dos valores padrão, não ultrapassando em nenhum caso 40% dos valores padrão nos últimos dois anos.

O incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço em 2008 resultou num montante total de compensações de 489 036 euros, o que corresponde a um agravamento de 185 852 euros face ao ano anterior, mas que se encontra, em cerca de 172 mil euros, abaixo da média das compensações que foram pagas durante os cinco anos de aplicação automática deste mecanismo.

Durante 2008, ocorreram acções de monitorização da qualidade da onda de tensão em 106 subestações AT/MT (26,7% do total) e em 153 postos de transformação (PTD) (0,25% do total), tendo-se verificado acções de monitorização em PTD situados em todos os distritos de Portugal continental com excepção dos distritos de Braga e de Vila Real. Com um cumprimento generalizado dos limites estabelecidos, verificaram-se nos distritos do Porto e de Portalegre incumprimentos pontuais dos valores máximos estabelecidos para a componente harmónica de 5.^a ordem em barramentos de MT e em PTD. Por outro lado, ocorreram alguns incumprimentos da tremulação (*Flicker*), na sua maioria, em distritos da zona centro e no distrito de Viana do Castelo.

Em 2008, os dois operadores de energia eléctrica exclusivamente em BT que apresentaram informação à ERSE (Cooperativa Eléctrica S. Simão de Novais e A CELER – Cooperativa Eléctrica da Rebordosa), cumpriram os padrões gerais e individuais de continuidade de serviço.

No que se refere à qualidade de serviço comercial, a generalidade dos operadores cumpre os padrões dos indicadores gerais e, na maioria das situações, as entidades analisadas cumprem os padrões gerais folgadoamente. Acresce que o tempo médio para mudança de fornecedor foi de 2 dias úteis, valor ao nível das melhores referências europeias.

No que respeita às compensações por incumprimento de padrões de indicadores individuais de qualidade de serviço comercial, os montantes pagos aos clientes atingiram cerca de 232 mil euros, o que corresponde a um aumento significativo face aos valores registados em 2007.

Os operadores das redes e comercializadores de último recurso exclusivamente em baixa tensão (BT) não indicaram ter realizado auditorias em 2008, em desconformidade com o estabelecido no RQS Portugal continental. A EDP Distribuição e a EDP Serviço Universal deram início aos respectivos processos de auditoria no final de 2008, os quais se encontram a ser acompanhados pela ERSE.

A EDP Distribuição e a EDP Serviço Universal publicaram os respectivos relatórios da qualidade de serviço de 2008. Da análise de verificação do conteúdo do relatório da qualidade de serviço da EDP Distribuição destaca-se negativamente o facto de o ano 2008 ser o segundo ano consecutivo em que não são apresentados os valores das compensações pagas aos clientes por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço.

Nenhum dos operadores da rede e comercializadores de último recurso exclusivamente em BT publicou, até à presente data, o relatório da qualidade de serviço de 2008.

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

Em 2008, verificou-se uma melhoria importante ao nível dos indicadores gerais da rede de transporte na RAA, sendo de realçar que o valor da energia não fornecida (ENF) em 2008, 43,27 MWh, representou 52% do valor registado no ano anterior.

Em 2008, todos os padrões gerais de continuidade de serviço de média e baixa tensão foram cumpridos, situação distinta da verificada no ano de 2007.

No que respeita à continuidade de serviço individual, a EDA apurou 1 137 situações em que é devido o pagamento de compensações resultantes dos incumprimentos dos padrões individuais de continuidade de serviço. O montante total de compensações é de 9 932 euros.

Dos resultados das acções de monitorização da qualidade da onda de tensão, em que foram monitorizadas as 23 subestações e os 42 PT propostos no plano para 2008, verifica-se que os limites regulamentares não foram respeitados pontualmente para as características distorção harmónica (5.^a harmónica) na ilha de São Miguel e tremulação nas ilhas de São Jorge, da Graciosa, das Flores e do Corvo.

No que se refere à qualidade de serviço comercial, há a registar o cumprimento pela EDA dos padrões da quase totalidade dos indicadores gerais, na grande maioria das situações de modo folgado. Somente o indicador relativo à leitura dos equipamentos de medição apresenta um valor muito próximo do padrão. O desempenho da EDA em 2008 foi semelhante ao registado em 2007.

O cálculo do indicador respeitante ao atendimento presencial não respeita todos os requisitos do regulamento da qualidade de serviço de aplicação à RAA (RQS Açores), tornando-se necessário instalar equipamentos que permitam monitorizar os tempos de espera no atendimento presencial nos termos estabelecidos, tendo a EDA informado a ERSE que a sua instalação ocorrerá no curto prazo.

As compensações pagas aos clientes por incumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço comercial atingiram um montante próximo dos 5 mil euros.

O relatório da qualidade de serviço da EDA, relativo a 2008, foi enviado à ERSE e divulgado na sua página da Internet. O relatório é omissivo quanto às acções mais relevantes para a melhoria da qualidade de serviço realizadas em 2008 e quanto à caracterização qualitativa e quantitativa dos principais incidentes.

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Em 2008 verifica-se uma melhoria da continuidade de serviço de rede de transporte da RAM quando avaliada em termos dos indicadores gerais ENF, TIE e SARI. No entanto, os valores de SAIDI e SAIFI de

2008 são superiores aos de 2007. Na ilha de Porto Santo, o único indicador geral que registou uma diminuição em 2008 foi o SAIFI, representando 87% do valor de 2007.

Em 2008, os padrões individuais de continuidade de serviço da rede de transporte foram cumpridos.

Relativamente à qualidade de serviço das redes de distribuição, os padrões relativos aos indicadores gerais de continuidade de serviço foram todos cumpridos, sendo de referir que os valores registados situaram-se muito abaixo dos valores padrão, não ultrapassando em nenhum caso 36% dos valores padrão nos últimos dois anos. No entanto, em 2008, na ilha da Madeira registaram-se valores muito elevados dos indicadores de continuidade de serviço na Zona C comparativamente com as restantes zonas de qualidade de serviço. A ilha do Porto Santo registou evoluções negativas em 2008, face a 2007, em todos os indicadores gerais nas redes de distribuição em MT e BT.

Em 2008 verificaram-se incumprimentos do indicador individual de continuidade de serviço “Duração total das interrupções”, em 2 instalações em MT e 12 instalações em BT. Estes incumprimentos traduziram-se num montante total de compensações de 640,69 euros.

Dos resultados das acções de monitorização da qualidade da onda de tensão da EEM, que cobriram 10 pontos fixos na ilha da Madeira e 2 pontos fixos na ilha de Porto Santo, verifica-se que os limites regulamentares não foram pontualmente respeitados para as características distorção harmónica e tremulação (*flicker*).

Relativamente à qualidade de serviço comercial, a situação é semelhante à verificada em 2007, tanto em termos de informação disponível como de desempenho, registando-se o cumprimento da maioria dos padrões dos indicadores gerais, embora seja necessário melhorar a qualidade da informação. Neste contexto, é necessário que a EEM dê continuidade aos investimentos que tem vindo a efectuar para que possa registar de modo correcto todos os indicadores e dar cumprimento integral ao regulamento da qualidade de serviço de aplicação à RAM (RQS Madeira).

O número de incumprimentos de padrões individuais de qualidade comercial registados é muito reduzido, tendo as compensações pagas aos clientes assumido um valor residual (75 euros) em 2008.

A EEM não realizou auditorias em 2008, em desconformidade com o estabelecido no RQS Madeira.

Dando cumprimento ao estabelecido no RQS Madeira, a EEM enviou à ERSE e divulgou na sua página da Internet, o respectivo relatório da qualidade de serviço. O relatório da qualidade de serviço da EEM não descreve as acções realizadas em 2008 com o objectivo de melhoria da qualidade de serviço.

EVOLUÇÃO DA CONTINUIDADE DE SERVIÇO NO CONTEXTO EUROPEU

Os reguladores europeus de energia (CEER/ERGEG) publicaram recentemente o 4.º Relatório Europeu de Benchmarking da Qualidade de Serviço no sector eléctrico que apresenta uma análise aprofundada da continuidade de serviço, qualidade de onda de tensão e qualidade de serviço comercial registada em 21 países europeus.

A melhoria na continuidade de serviço ocorrida em Portugal ao longo dos últimos 7 anos é evidente nos resultados apresentados neste relatório, com reduções para 1/3, no número, e para 1/4, na duração, das interrupções que afectam anualmente os consumidores portugueses. Apesar das melhorias claras evidenciadas, os resultados apresentados neste relatório também demonstram que é necessário continuar com os esforços para manter a tendência actual de melhoria da qualidade de serviço em Portugal de forma a convergir para os níveis médios de qualidade europeus.

REVISÃO DOS REGULAMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO

A evolução dos indicadores gerais de continuidade de serviço, especialmente em Portugal continental, demonstra que os padrões estabelecidos são respeitados com grande folga. Igual situação parece ocorrer com os padrões individuais já que o número de incumprimentos e o valor de compensações pagas parece ser reduzido face à percepção da qualidade existente entre os clientes pior servidos. Estas evidências sugerem que os regulamentos da qualidade de serviço não são suficientemente desafiantes, com padrões de qualidade de serviço pouco exigentes face à qualidade já atingida. Assim, para dar continuidade à actual tendência de convergência para os níveis europeus de continuidade de serviço é necessário aumentar o nível de exigência, adaptando os padrões de continuidade de serviço à realidade existente.

Os desenvolvimentos legislativos (Lei n.º 12/2008) e regulamentares registados desde a aprovação dos regulamentos da qualidade de serviço e a evolução do desempenho em termos de qualidade de serviço comercial conduziram a uma desadequação dos regulamentos face à restante legislação.

Tendo em conta o exposto, torna-se necessário equacionar a revisão dos regulamentos da qualidade de serviço actualmente em vigor, no sentido de ser criado um referencial de qualidade de serviço mais desafiante para as empresas e que contribua para aproximar os níveis de qualidade de serviço em Portugal do desempenho observado noutros países europeus. A ERSE irá desenvolver os seus melhores esforços de modo a sensibilizar nesse sentido as entidades responsáveis por propor e por aprovar os regulamentos da qualidade de serviço.