

Comunicado

ERSE lança novo site sobre a qualidade de serviço técnica no setor elétrico

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos disponibiliza a partir de hoje um novo site relativo à qualidade de serviço técnica do setor elétrico nas várias regiões do país, permitindo ainda comparações com outros países europeus.

A qualidade de serviço elétrica é um elemento fundamental na avaliação feita pelos clientes ao serviço de fornecimento de energia elétrica que lhes é prestado, sendo particularmente crítica no caso dos clientes industriais, cujo processo produtivo depende do nível da continuidade de serviço da zona onde se encontram instalados.

Com esta nova ferramenta, que pretende ser acessível ao cidadão comum, qualquer consumidor de eletricidade pode avaliar a continuidade de serviço da zona onde reside, isto é, saber o número e a duração das interrupções de fornecimento de energia elétrica na sua região. É ainda possível saber se essas interrupções resultam de incidentes ou de intervenções realizadas pelo respetivo operador, bem como as compensações pagas aos clientes sempre que não são cumpridos os padrões de qualidade de serviço definidos pelo Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico.

O site permite ainda a cada consumidor observar a evolução temporal da qualidade de serviço, obter uma caracterização relativa ao número de clientes que se encontram ligados a cada posto de transformação, bem como uma caracterização e comparação da rede elétrica a nível nacional e europeu.

O desempenho das redes elétricas em Portugal continental ao longo de mais de uma década, no que se refere à duração média de interrupções (78 minutos no ano de 2016) sentidas pelos clientes em Baixa Tensão (clientes domésticos e pequenas e médias empresas), apresenta uma comprovada tendência de melhoria comparativamente com a média europeia (cerca de 115 minutos em 2016).



Esta nova ferramenta complementa os elementos que a ERSE tem vindo a divulgar nos relatórios anuais da qualidade de serviço do setor elétrico.

Todos os padrões gerais de continuidade de serviço em Portugal continental estabelecidos foram respeitados, em MT (Média Tensão) e em BT (Baixa Tensão), nas três zonas de qualidade de serviço.

No ano de 2017, o número total de incumprimentos dos padrões individuais de continuidade de serviço (13 495 incumprimentos) reduziu-se 59% face ao ano anterior (32 523 incumprimentos) e o valor total das compensações pagas aos clientes (150 669,58 euros) reduziu-se 53% comparativamente com o valor pago em 2016 (321 806 euros).

[Aceda ao site de Informação de Qualidade de Serviço Técnica](#)

Lisboa, 7 de maio de 2019

