

# ELETRICIDADE

Relatório da Qualidade  
de Serviço Técnica

2019



## QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA

A ERSE enquanto responsável pela regulação do setor elétrico avalia a qualidade de fornecimento de energia elétrica sentida pelos clientes e os níveis de desempenho dos operadores das redes elétricas de acordo com o estipulado no [Regulamento da Qualidade de Serviço](#).

Este ERSExplica incide apenas sobre a rede de distribuição de baixa tensão, ou seja, a rede que leva a eletricidade até ao consumidor.

### O que é a Qualidade de Serviço Técnica?

A qualidade do serviço de fornecimento de energia elétrica prestada aos clientes pelo operador da rede é medida através de um conjunto de indicadores como o **número** e a **duração** das interrupções.

No [Relatório da Qualidade de Serviço Técnica](#) anual, a ERSE avalia se a qualidade do fornecimento de energia elétrica, prestada aos consumidores por parte dos operadores das redes de transporte e de distribuição, cumpre os padrões de qualidade estabelecidos.

Se os operadores de rede não cumprirem os padrões de qualidade previstos, os clientes afetados são automaticamente compensados.

### Principais resultados do Relatório

Em 2019, os padrões gerais estabelecidos para os indicadores de continuidade de serviço (número e duração de interrupções) da rede de distribuição de baixa tensão foram todos cumpridos pelos operadores da rede de distribuição de Portugal continental e pelo operador da rede de distribuição da Região Autónoma da Madeira. Na Região Autónoma dos Açores, o padrão geral relativo ao número de interrupções não foi cumprido na ilha do Faial.



## OPERADORES DE REDES ELÉTRICAS

A **eletricidade** produzida através de barragens, parques eólicos, solares ou outros é entregue na rede de transporte e conduzida em muito alta tensão (MAT), passando depois para a rede de distribuição, que a transforma nas subestações e postos de transformação para a poder conduzir em distâncias menores em alta, média e baixa tensão (AT, MT e BT) até às instalações dos consumidores domésticos.



### Rede Nacional de Transporte

REN – Rede Eléctrica Nacional

### Redes de Distribuição

(Em AT, MT e BT)

EDP Distribuição

(Exclusivamente em BT)

A Celer - Cooperativa Eletrificação de Rebordosa

A Eléctrica de Moreira de Cónegos

Casa do Povo de Valongo do Vouga

CEL - Cooperativa Eléctrica do Loureiro

CEVE - Cooperativa Eléctrica de Vale D'Este

Cooperativa Eléctrica de Vilarinho

CESSN - Cooperativa Eléctrica S. Simão de Novais

Cooperativa de Eletrificação A Lord

CooprORIZ - Cooperativa de Abastecimento de Energia Eléctrica

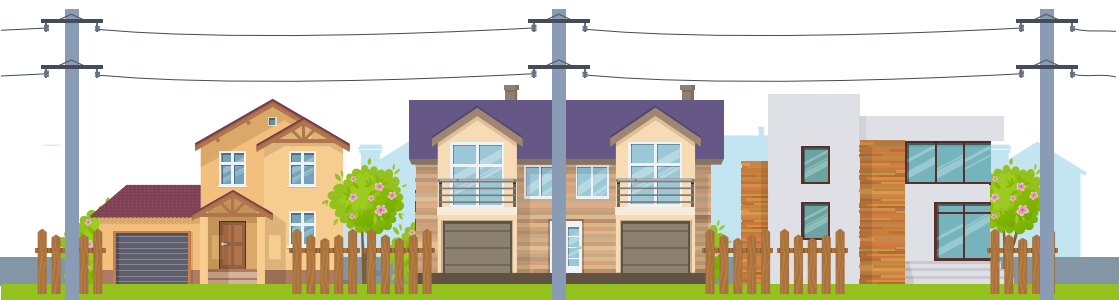
Junta de Freguesia de Cortes do Meio



## CARACTERIZAÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

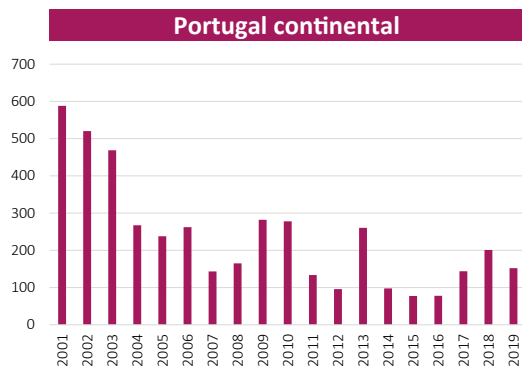
Comprimento da rede elétrica e número de clientes BT

Operador das redes	km de rede BT	N.º de clientes BT
A Celer	106	4 256
A Lord	157	4 488
A Elétrica Moreira de Cónegos	n.d.	2 090
Casa do Povo de Valongo do Vouga	n.d.	2 169
CEVE	500	9 193
Cooperativa Elétrica de Vilarinho	n.d.	1 548
CEL-Cooperativa Elétrica de Loureiro	94	2 080
Cooprорiz	n.d.	1 890
CESSN-Cooperativa Elétrica S. Simões de Novais	83	3 317
EDA-Electricidade dos Açores	2 886	121 812
EDP Distribuição	144 664	6 227 358
EEM-Empresa de Electricidade da Madeira	3 300	138 792
Junta de Freguesia de Cortes do Meio	n.d.	421



## REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

### SAIDI BT (minutos/cliente) Duração média de interrupções por clientes

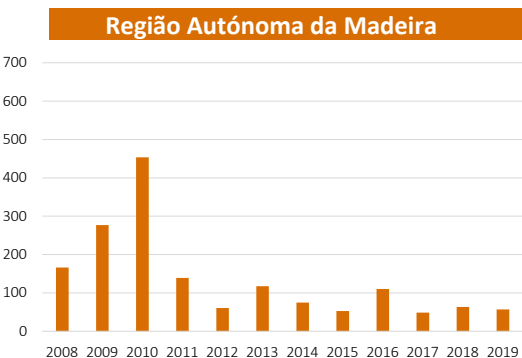
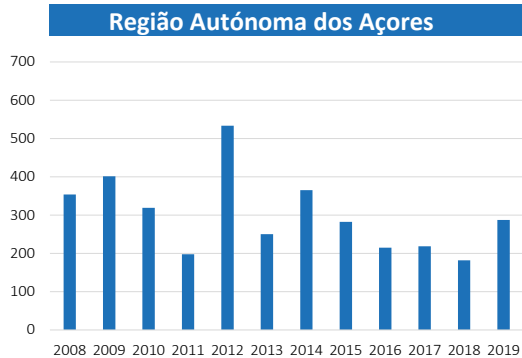


O indicador de continuidade de serviço SAIDI BT contabiliza a duração média de interrupções longas – mais que 3 minutos – verificadas nos clientes da rede de distribuição de BT.

O desempenho da rede BT na continuidade de serviço, fruto dos investimentos nas redes, melhorou bastante desde o início do milénio.

Nos últimos seis anos tem-se assistido a uma estabilidade no desempenho da rede BT:

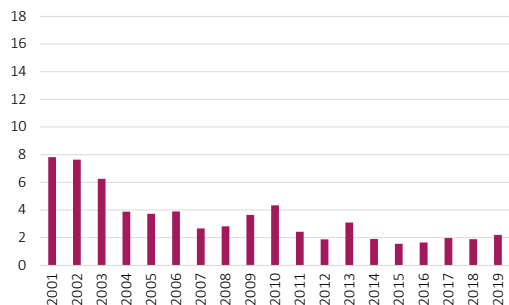
- Em Portugal continental tem-se mantido em torno dos 125 minutos.
- Na Região Autónoma dos Açores (RAA), tem-se mantido estável, em cerca de 258 minutos.
- Na Região Autónoma da Madeira (RAM) os valores são muito satisfatórios, rondando os 68 minutos.



## REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

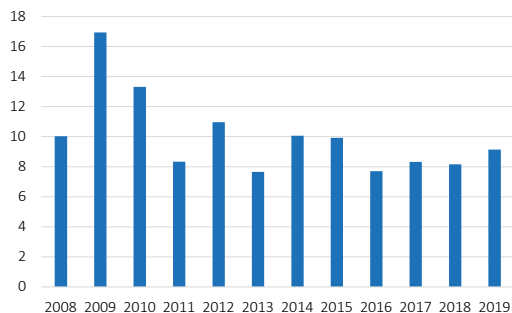
SAIFI BT (interrupção/cliente)  
Número médio de interrupções por cliente

### Portugal continental



O indicador de continuidade de serviço SAIFI BT contabiliza o número médio de interrupções longas – mais que 3 minutos – verificadas nos clientes da rede de distribuição de baixa tensão.

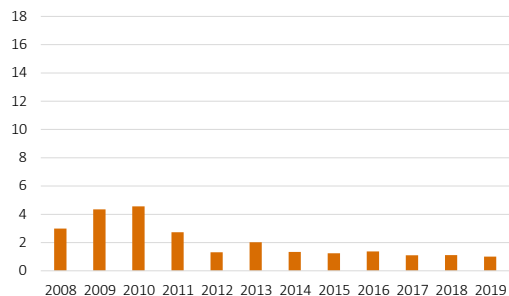
### Região Autónoma dos Açores



Verifica-se que ao longo dos últimos anos, é a Região Autónoma da Madeira quem tem melhores resultados, com 1 interrupção longa por cliente em 2019.

Em Portugal continental, registaram-se 2,20 interrupções por cliente e na Região Autónoma dos Açores houve 9,15 interrupções por cliente em 2019.

### Região Autónoma da Madeira



## COMPENSAÇÕES PAGAS A CLIENTES EM BAIXA TENSÃO

Incumprimentos verificados no número e duração de interrupções nos clientes BT

Operador das redes	2018	2019
<b>EDP Distribuição</b>	46 260	22 763
<b>EDA</b>	221	399
<b>EEM</b>	213	17

Compensações pagas a clientes BT por incumprimento do número e duração de interrupções

Operador das redes	2018	2019
<b>EDP Distribuição</b>	507 865€	192 752€
<b>EDA</b>	2 744€	3 476€
<b>EEM</b>	4 087€	408€

Quando o operador da rede de distribuição não cumpre os padrões individuais de continuidade de serviço (número e duração de interrupções longas), os clientes afetados são automaticamente compensados, sem que seja necessária qualquer solicitação. Em 2019, os operadores compensaram os clientes em cerca de 197 mil euros.





ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos  
Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 – 3.º  
1400 - 113 Lisboa