

# **ELETRICIDADE**

Relatório da Qualidade  
de Serviço Técnica

2020



## QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA

A ERSE, enquanto responsável pela regulação do setor elétrico, avalia a qualidade de fornecimento de eletricidade 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 eletricidade 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 eletricidade, 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.

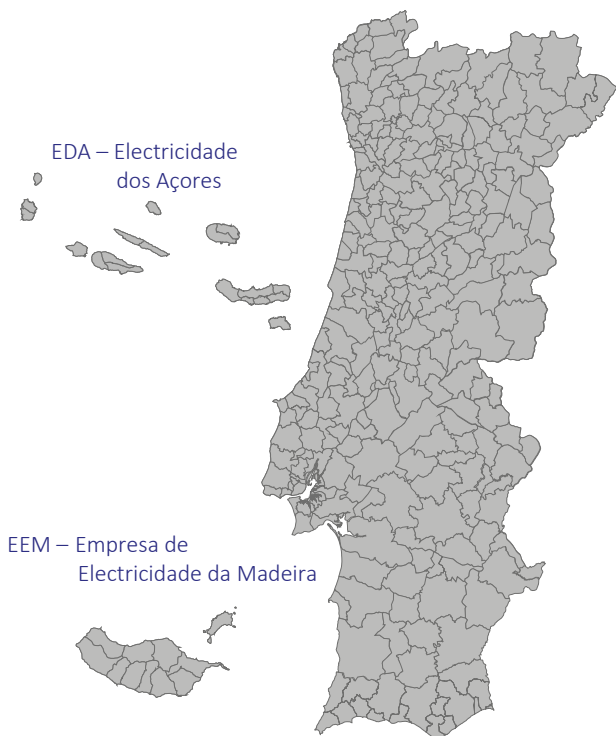
### Principais resultados do Relatório

Em 2020, 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, da Região Autónoma da Madeira e da Região Autónoma dos Açores.



## 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)

E- REDES

(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

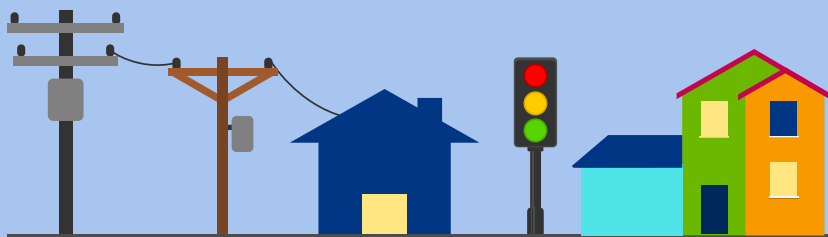
Junta de Freguesia de Cortes do Meio



## CARACTERIZAÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

Comprimento da rede elétrica e número de clientes BT

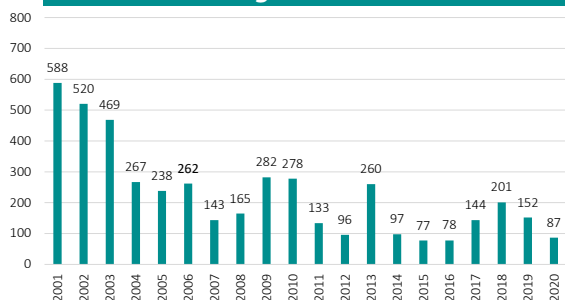
Operador das redes	km de rede BT	N.º de clientes BT
A Celer	106	4 349
A Lord	157	4 519
A Elétrica Moreira de Cónegos	n.d.	2 090
Casa do Povo de Valongo do Vouga	n.d.	2 239
CEVE	500	9 234
Cooperativa Elétrica de Vilarinho	n.d.	1 548
CEL-Cooperativa Elétrica de Loureiro	94	2 072
CooprORIZ	n.d.	1 907
CESSN-Cooperativa Elétrica S. Simões de Novais	83	3 346
EDA-Electricidade dos Açores	2 886	121 812
EEM-Empresa de Electricidade da Madeira	3 310	144 407
E-REDES	145 483	6 213 399
Junta de Freguesia de Cortes do Meio	n.d.	423



## REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

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

#### Portugal continental



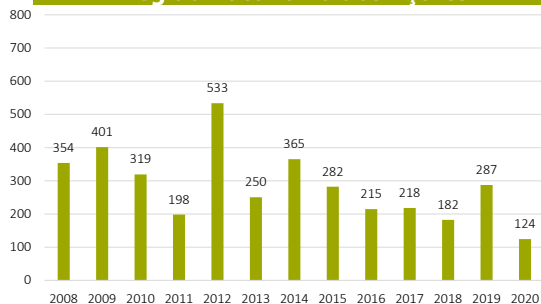
O indicador de continuidade de serviço SAIDI BT contabiliza a duração média de interrupções longas – mais que 3 minutos – verificadas nos clientes da rede de distribuição de BT.

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

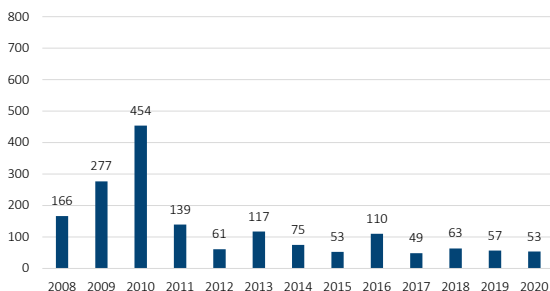
Nos últimos seis anos tem-se assistido a uma estabilidade no desempenho da rede BT:

- Em Portugal continental tem-se mantido em torno dos 123 minutos.
- Na Região Autónoma dos Açores (RAA), tem-se mantido estável, em cerca de 218 minutos.
- Na Região Autónoma da Madeira (RAM) os valores são muito satisfatórios, rondando os 64 minutos.

#### Região Autónoma dos Açores



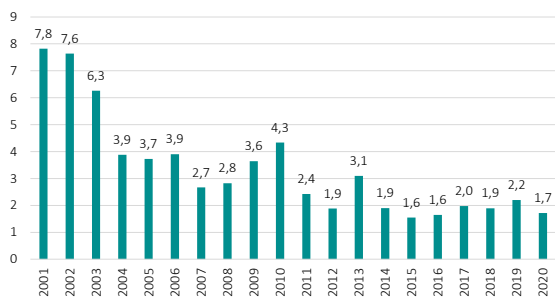
#### Região Autónoma da Madeira



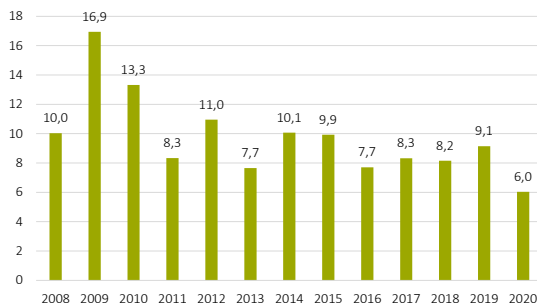
## REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

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

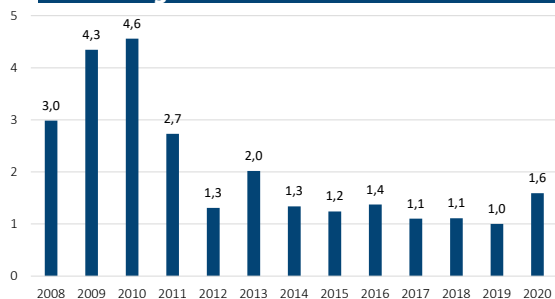
### Portugal continental



### Região Autónoma dos Açores



### Região Autónoma da Madeira



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.

Verifica-se que ao longo dos últimos anos, é a Região Autónoma da Madeira quem tem melhores resultados, com 1,6 interrupções longas por cliente em 2020.

Em Portugal continental, registaram-se 1,7 interrupções por cliente e na Região Autónoma dos Açores houve 6,0 interrupções por cliente em 2020.



## COMPENSAÇÕES PAGAS A CLIENTES EM BAIXA TENSÃO

Incumprimentos verificados no número e duração de interrupções nos clientes BT

Operador das redes	2019	2020
E-REDES	22 763	23 013
EDA	399	5
EEM	17	121

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

Operador das redes	2019	2020
E-REDES	192 752€	180 702€
EDA	3 476€	44€
EEM	408€	1 048€

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 2020, os operadores compensaram os clientes em cerca de 182 mil euros.





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