



MINISTÉRIO DA ECONOMIA



Direção Geral  
de Energia e Geologia

24.MAR2017 004778

Exmo. Sr. Dados pessoais  
Presidente do Conselho de Administração da  
Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos  
(ERSE)  
Rua D. Cristóvão da Gama, n.º 1  
1400-113 LISBOA

Sua referência:

Sua comunicação:

Nossa referência:

2017/02/07

Er 2.0/2

**ASSUNTO: Resposta à consulta Pública da Alteração do Procedimento n.º 9 do MPQS e Alteração da alínea b) do n.º 7 da Diretiva n.º 20/2013**

Relativamente ao assunto em epígrafe e em resposta à solicitação da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), que decorre do Procedimento n.º 8 do Anexo II do Regulamento n.º 455/2013, de 29 de dezembro de 2013, da ERSE, junto se remete os pareceres relativos à realização de medições da qualidade da energia elétrica a efetuar pelos operadores das redes na sequência de reclamação do cliente e à definição dos limiares para a classificação de um Incidente de Grande Impacto (IGI) na Região Autónoma do Açores (RAA).

**1. Alteração do Procedimento n.º 9 do Manual de Procedimentos de Qualidade de Serviço (MPQS) do setor elétrico, relativo à realização de medições da qualidade da energia elétrica a efetuar pelos operadores das redes na sequência de reclamação do cliente.**

A proposta apresentada está baseada na racionalização dos recursos e na agilização da resposta do ORD a pedidos de avaliação da qualidade de serviço, uma vez que, tal como refere o documento justificativo, a prática demonstra que grande parte das reclamações sobre a qualidade de serviço são resolvidas pela monitorização do ORD da Rede Elétrica de Serviço Público (RESP) através de equipamentos de medição sem a totalidade das capacidades de medição das grandezas definidas na norma NP EN 50160 (norma sobre a qualidade de serviço técnica), fazendo incidir as medições sobre a componente eficaz da tensão elétrica.

Para além da eficácia na eliminação das causas, refere a proposta que permite obter ganhos de eficiência uma vez que, seja qual for a entidade que procede ao pagamento da medição (o reclamante no caso em que



## MINISTÉRIO DA ECONOMIA



**Direção Geral  
de Energia e Geologia**

não se verifiquem anomalias, ou o ORD no caso em que se verifique anomalia na qualidade de serviço), os custos incorridos caso não seja aplicada a metodologia com a NP EN 50160, são menores comparativamente à medição da componente eficaz da tensão elétrica.

Assim admite-se a metodologia proposta em que se estabelece uma primeira fase de diagnóstico, na qual o ORD procede a uma verificação dos efeitos e causas relativos à qualidade serviço prestada sem recorrer a uma análise segundo a NP EN 50160 (que exige maiores especificações técnicas aos equipamento de medição). No caso em não seja possível ao ORD apurar o fenómeno, numa segunda fase o ORD informa o reclamante da possibilidade/necessidade de proceder a uma análise complementar, e nessa altura, com as metodologias exigidas na norma NP EN 50160.

Porém, é essencial acautelar que o ORD tenha procedimentos claros nos diversos suportes (por carta, *site*, etc.), para que não haja dúvidas sobre o procedimento, devendo o ORD, nomeadamente, explicitar a diferenciação entre os diagnósticos inicial e complementar e os custos que, eventualmente, incorrem ao reclamante. Faz-se notar que relativamente às instalações de média tensão existe, legalmente, a exigência de um técnico responsável, que permite facilmente ao reclamante (proprietário) de um instalação elétrica poder tomar uma decisão informada. Ao invés, numa instalação de baixa tensão, que maioritariamente não carecem de técnico responsável, não é expectável que o mesmo conhecimento técnico seja do domínio do reclamante, pelo que é essencial a existência de informação clara por parte do ORD.

Outro aspeto importante que deve ser ponderado é o prazo temporal em que deve ser realizada a medição uma vez que os motivos externos que influenciam a instalação podem ser condicionados por influência climatérica (ex: vento nas linhas de média tensão), propondo-se que deva ser o reclamante, no momento da exposição, a estabelecer essas considerações.

### **2. Alteração da alínea b) do n.º 7 da Diretiva n.º 20/2013 relativa aos limiares para a classificação de um Incidente de Grande Impacto (IGI) na Região Autónoma do Açores (RAA), previstas no art.º 18.º do Regulamento de Qualidade de Serviço do setor elétrico.**

Na proposta, vem especificar-se o limiar da Energia não fornecida ou não distribuída na RAA adequando-a à realidade do sistema elétrico de cada ilha da RAA, ajustando os limiares para a classificação de um IGI.

Entende-se que a definição destes limiares deve permitir identificar eventos que, pela sua natureza, sejam excecionais (nos termos do regulamento da qualidade de serviço) para que, entre outros, se possam excetuar os efeitos nos indicadores de serviço prestado pelo ORD, sem prejuízo da pronúncia das entidades competentes da RAA, uma vez que a DGEG não tem competências na RAA, bem como existe uma



MINISTÉRIO DA ECONOMIA



**Direção Geral  
de Energia e Geologia**

especificidade inerente aos sistemas elétricos de cada ilha (ex: condições específicas de orografia, geologia, dispersão dos consumidores, etc.) comparativamente ao sistema elétrico no continente.

Apesar da presente proposta parecer assentar, tal como refere o documento justificativo, numa perspetiva de diminuição dos casos classificados como de grande impacto, em eventos onde ocorra um elevado número de casos provocados por uma mesma causa (por forma “a facilitar a análise dos mesmos ao ORD”, bem como caracterizar devidamente a excecionalidade do evento de grande impacto), a definição dos limiares deve servir de estímulo para que, tendencialmente, o ORD altere as características das instalações elétricas para a promover a sua qualidade de serviço. Dessa forma o ORD será levado a adequar as instalações elétricas às características locais (influências externas), por exemplo dimensionando-as para além dos mínimos regulamentares, tendo como finalidade garantir a resiliência da rede elétrica para reduzir os eventos excecionais e assim melhorar os seus indicadores de qualidade.

Com os melhores cumprimentos

Dados pessoais

Diretora Geral de Energia e Geologia