

# ELETRICIDADE

Relatório da Qualidade  
de Serviço Técnica  
2022





## QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA

A **ERSE- Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos**, 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 2022, 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 dos Açores e da Região Autónoma da Madeira.





## OPERADORES DE REDES ELÉTRICAS

A **eletricidade** produzida através de barragens, parques eólicos, solares ou outras tecnologias chega às instalações dos consumidores através das redes de transporte e distribuição. A rede de transporte efetua o escoamento da eletricidade, em muito alta tensão (MAT), desde os centros eletroprodutores até às subestações de entrega à rede de distribuição. As redes de distribuição veiculam a energia até aos consumidores, em distâncias menores, nos seus diferentes níveis de tensão: alta tensão (AT), média tensão (MT) e baixa tensão (BT).

Em **Portugal continental**, as redes eléctricas são operadas:

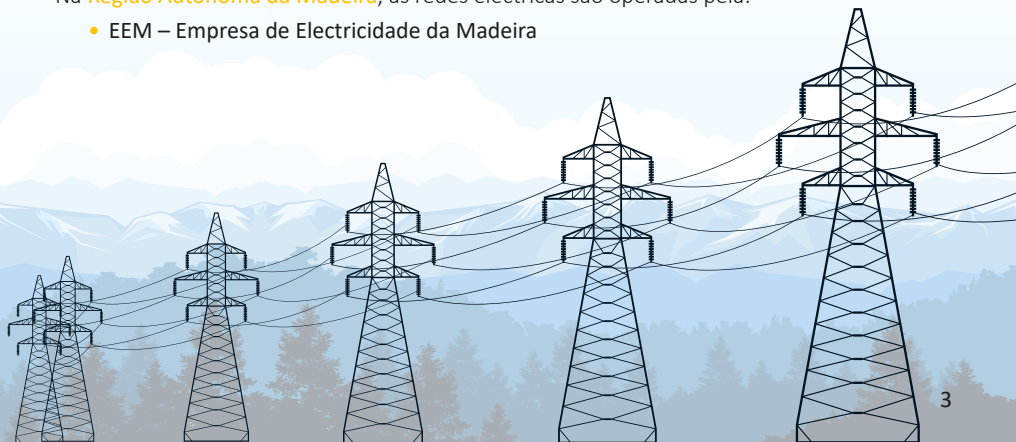
- Em MAT, pela REN - Rede Eléctrica Nacional
- Em AT, MT e BT, pela E-REDES - Distribuição de Eletricidade
- Exclusivamente em BT:
  - A Celer - Cooperativa Electrificação de Rebordosa
  - A Eléctrica de Moreira de Cónegos
  - Casa do Povo de Valongo do Vouga
  - CEL - Cooperativa Eléctrica de Loureiro
  - CEVE - Cooperativa Eléctrica de Vale D'Este
  - Cooperativa Eléctrica de Vilarinho
  - CESSN - Cooperativa Eléctrica S. Simão de Novais
  - Cooperativa de Electrificação A Lord
  - Cooproriz- Cooperativa de Abastecimento de Energia Eléctrica
  - Junta de Freguesia de Cortes do Meio

Na **Região Autónoma dos Açores**, as redes eléctricas são operadas pela:

- EDA – Electricidade dos Açores

Na **Região Autónoma da Madeira**, as redes eléctricas são operadas pela:

- EEM – Empresa de Electricidade da Madeira



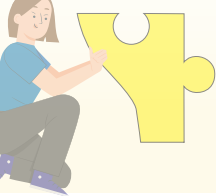


## CARACTERIZAÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

Operador das redes	km de rede BT	Nº de clientes BT
A Celer	111	4 482
A Lord	157	4 582
A Eléctrica Moreira de Cónegos	n.d.	2 090
Casa do Povo de Valongo do Vouga	n.d.	2 239
CEVE	337	9 543
Cooperativa Eléctrica de Vilarinho	n.d.	1 533
CEL-Cooperativa Eléctrica de Loureiro	95	2 131
Coopriz	n.d.	1 907
CESSN-Cooperativa Eléctrica S. Simões de Novais	85	3 346
EDA-Electricidade dos Açores	2 955	127 489
EEM-Empresa de Electricidade da Madeira	3 321	142 999
E-REDES	147 751	6 266 666
Junta de Freguesia de Cortes do Meio	n.d.	423

n.d. - não disponível



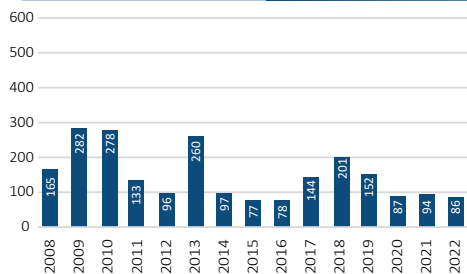


## REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

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

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.

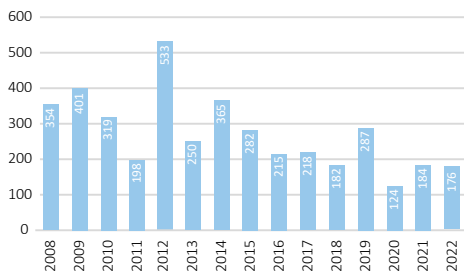
#### PORTUGAL CONTINENTAL



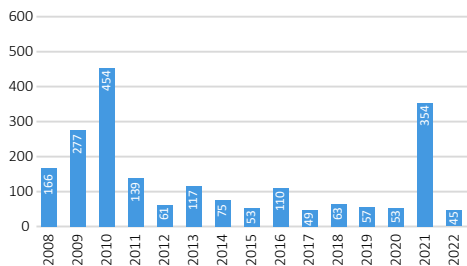
Em 2022, o desempenho da rede de distribuição em Portugal continental, em termos do indicador SAIDI BT, melhorou face a 2021 devido sobretudo ao impacto reduzido dos eventos excecionais.

#### REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

Na Região Autónoma dos Açores, registou-se também uma melhoria do SAIDI BT face ao ano anterior. Para estes resultados, contribuiu a redução das interrupções acidentais com origem na produção e nas redes.

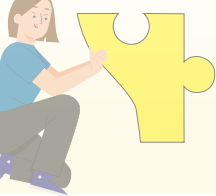


#### REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA



Na Região Autónoma da Madeira, o SAIDI BT apresentou o melhor valor dos últimos anos. Para esta melhoria, contribuíram a redução do impacto das interrupções com origem na produção e a ausência de eventos excecionais.

Nota: Em 2021, a ilha da Madeira foi fortemente fustigada por trovoadas que provocaram o colapso do sistema elétrico da ilha.



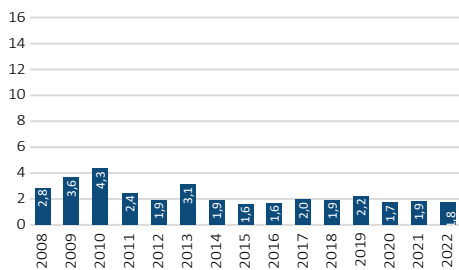
## REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

### SAIFI BT (interrupção/cliente)

Número médio de interrupções por cliente

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.

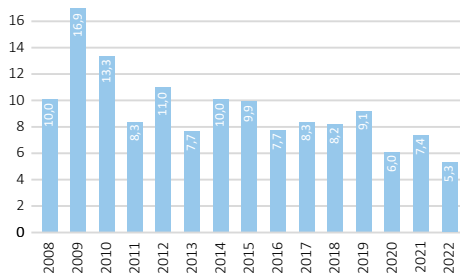
#### PORTUGAL CONTINENTAL



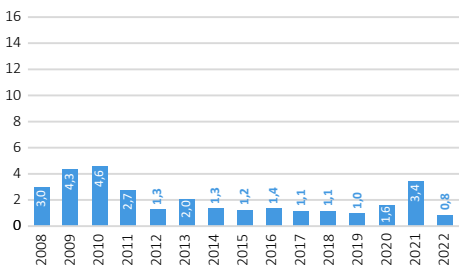
Em Portugal continental, os valores relativos ao SAIFI BT, em 2022, são da ordem de grandeza dos registados no ano anterior, tendo o impacto reduzido dos eventos excecionais contribuído para esse desempenho.

#### REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

Na Região Autónoma dos Açores, o valor do indicador SAIFI BT de 2022 é inferior ao do ano anterior devido à redução das interrupções acidentais com origem na produção e nas redes.



#### REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA



Na Região Autónoma da Madeira, verificou-se, em 2022, o melhor valor do indicador SAIFI BT face aos registados nos últimos anos, devido à ausência de eventos excecionais.



## COMPENSASÕES PAGAS A CLIENTES EM BAIXA TENSÃO

Incumprimentos verificados no número e duração  
de interrupções nos clientes BT

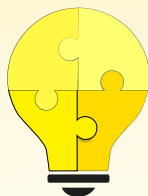
Operador das redes	2021	2022
E-REDES	52 661	63 502
EDA	122	21
EEM	46	186

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

Operador das redes	2021	2022
E-REDES	534 433€	628 324€
EDA	2 563€	124€
EEM	440€	1 464€

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 2022, os operadores compensaram os clientes BT em cerca de 629 mil euros.





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