

**RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO  
DO SECTOR ELÉCTRICO 2008**

Novembro de 2009

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º  
1400-113 Lisboa  
Tel.: 21 303 32 00  
Fax: 21 303 32 01  
e-mail: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)  
[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>QUALIDADE DE SERVIÇO EM PORTUGAL CONTINENTAL.....</b>	<b>7</b>
2.1	Continuidade de serviço na rede de transporte .....	7
2.1.1	Caracterização geral .....	7
2.1.2	Caracterização dos pontos de entrega .....	10
2.2	Qualidade da onda de tensão na rede de transporte.....	11
2.3	Continuidade de serviço nas redes de distribuição.....	12
2.3.1	EDP Distribuição .....	12
2.3.1.1	Indicadores gerais de continuidade de serviço para a totalidade da rede da EDP Distribuição.....	12
2.3.1.2	Indicadores gerais de continuidade de serviço por zona geográfica de qualidade de serviço .....	13
2.3.1.3	Verificação do cumprimento dos padrões gerais de continuidade de serviço .....	14
2.3.1.4	Cumprimento dos níveis mínimos de qualidade e pagamento de compensações .....	14
2.3.1.5	Incentivo à melhoria da qualidade de serviço no ano de 2008 .....	15
2.3.2	Cooperativa Eléctrica S. Simão de Novais .....	16
2.3.3	A CELER - Cooperativa Eléctrica de Rebordosa.....	16
2.4	Qualidade da onda de tensão nas redes de distribuição .....	16
2.4.1	EDP Distribuição .....	17
2.4.2	Cooperativa Eléctrica S. Simão de Novais .....	17
2.4.3	A CELER - Cooperativa Eléctrica de Rebordosa.....	17
2.5	Qualidade comercial .....	18
2.6	Auditorias internas e relatórios de qualidade de serviço.....	21
2.6.1	Auditorias internas.....	21
2.6.2	Relatórios da qualidade de serviço .....	22
<b>3</b>	<b>QUALIDADE DE SERVIÇO NA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES.....</b>	<b>23</b>
3.1	Continuidade de serviço.....	23
3.1.1	Caracterização geral .....	23
3.1.1.1	Indicadores gerais de continuidade de serviço das redes de transporte .....	23
3.1.1.2	Indicadores gerais de continuidade de serviço das redes de distribuição .....	24
3.1.1.3	Cumprimento dos níveis mínimos de qualidade de serviço.....	26
3.1.2	Caracterização dos pontos de entrega .....	26
3.1.2.1	Redes de transporte .....	26
3.1.2.2	Cumprimento dos níveis mínimos de qualidade e pagamento de compensações .....	26
3.2	Monitorização da qualidade da onda de tensão .....	27
3.3	Qualidade comercial .....	28
3.4	Relatório da qualidade de serviço da EDA .....	30
<b>4</b>	<b>QUALIDADE DE SERVIÇO NA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA.....</b>	<b>33</b>
4.1	Continuidade de serviço.....	33
4.1.1	Caracterização Geral .....	33
4.1.1.1	Indicadores gerais de continuidade de serviço das redes de transporte .....	33

4.1.1.2	Indicadores gerais de continuidade de serviço das redes de distribuição .....	34
4.1.1.3	Cumprimento dos níveis mínimos de qualidade de serviço .....	35
4.1.2	Caracterização dos pontos de entrega .....	35
4.1.2.1	Redes de Transporte .....	35
4.1.2.2	Cumprimento dos níveis mínimos de qualidade e pagamento de compensações .....	35
4.2	Qualidade da onda de tensão .....	36
4.3	Qualidade comercial .....	36
4.4	Auditoria interna e Relatório da Qualidade de Serviço da EEM .....	38
4.4.1	Auditoria interna .....	38
4.4.2	Relatório da Qualidade de Serviço .....	38
<b>5</b>	<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ERSE NO ÂMBITO DA QUALIDADE DE SERVIÇO .....</b>	<b>39</b>
5.1	Apoio ao consumidor de energia .....	39
5.2	Incentivo à melhoria da qualidade de serviço da rede de distribuição em MT de Portugal continental .....	39
5.3	Actividades no CEER.....	39
5.4	Avaliação da satisfação dos clientes .....	40
5.5	Fixação de preços regulados previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.....	41
5.6	Acompanhamento das auditorias de qualidade de serviço da EDP Distribuição e da EDP Serviço Universal.....	41

### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2-1 – Indicadores gerais de continuidade de serviço, na rede de transporte de Portugal continental, em função dos valores de 2008, considerando as interrupções devidas a c.f.f.m. e razões de segurança .....	8
Figura 2-2 – Evolução do TIE na rede de transporte de Portugal continental, de 1994 a 2008, considerando a totalidade das interrupções.....	10
Figura 2-3 – Interrupções da rede de transporte em Portugal continental por tipo de causa, em 2008.....	11
Figura 2-4 – Evolução dos valores anuais de SAIFI por zona geográfica de qualidade de serviço (2004 a 2008) .....	13
Figura 3-1 – SAIFI BT na Região Autónoma dos Açores, por ilha e por zona geográfica, discriminado por interrupções longas, previstas e acidentais, com origem na produção e nas redes de transporte e distribuição, em 2008 .....	25
Figura 3-2 - SAIDI BT na Região Autónoma dos Açores, por ilha e por zona geográfica, discriminado por interrupções longas, previstas e acidentais, com origem na produção e nas redes de transporte e distribuição, em 2008.....	25
Figura 4-1 – SAIFI e SAIDI em BT na Região Autónoma da Madeira, por zona geográfica de qualidade de serviço e considerando interrupções longas, previstas e acidentais, com origem na produção na rede de transporte e na rede de distribuição, em 2008 .....	34

### ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 2-1 – Impacto das interrupções com duração inferior ou igual a 3 minutos no valor dos indicadores gerais de continuidade de serviço da rede de transporte de Portugal continental .....	9
Quadro 2-2 – Indicadores gerais de continuidade de serviço nas redes de MT e BT da EDP Distribuição, 2007 e 2008 .....	12
Quadro 2-3 – Número de incumprimentos dos padrões individuais de continuidade de serviço da EDP Distribuição em 2008 cuja compensação será paga em 2009 .....	15
Quadro 2-4 – Qualidade de serviço comercial – indicadores gerais em Portugal continental em 2008 .....	18
Quadro 2-5 - Qualidade de serviço comercial – indicadores individuais em Portugal continental em 2008 .....	20
Quadro 3-1 – Indicadores gerais para as redes de transporte da Região Autónoma dos Açores, em 2007 e 2008 .....	24
Quadro 3-2 – Número de compensações por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço da EDA, em 2008 .....	27
Quadro 3-3 – Montantes das compensações resultantes de incumprimentos dos padrões individuais de continuidade de serviço da EDA, em 2008 .....	27
Quadro 3-4 – Qualidade de serviço comercial – indicadores gerais na RAA em 2008 .....	29
Quadro 3-5 - Qualidade de serviço comercial – indicadores individuais na RAA em 2008 .....	30
Quadro 4-1 – Indicadores gerais de continuidade de serviço das redes de transporte da Região Autónoma da Madeira, em 2008 .....	33
Quadro 4-2 – Compensações por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço em 2008 .....	36
Quadro 4-3 – Qualidade de serviço comercial – indicadores gerais na RAM em 2008 .....	37
Quadro 4-4 - Qualidade de serviço comercial – indicadores individuais na RAM em 2008 .....	38

## 1 INTRODUÇÃO

A qualidade de serviço enquadra três dimensões: continuidade de serviço, qualidade da onda tensão e qualidade de serviço comercial.

A evolução da qualidade de serviço prestada pelas empresas reguladas do sector eléctrico é um dos indicadores fundamentais para avaliar o seu desempenho e a adequação do modelo de regulação económica que se encontra estabelecido.

Apesar da forte ligação entre a regulação económica e a qualidade de serviço prestada, a opção do legislador foi a de atribuir à Direcção Geral de Energia e Geologia e às Direcções Regionais de Indústria, Comércio e Energia das duas Regiões Autónomas a responsabilidade de propor os regulamentos da qualidade de serviço e respectivos níveis de exigência, que deverão ser cumpridos em Portugal continental e em cada uma das Regiões Autónomas.

A legislação prevê que a ERSE participe no processo de preparação dos regulamentos da qualidade de serviço através da apresentação de propostas para as disposições no âmbito da qualidade de serviço comercial. Por seu lado, os regulamentos de qualidade de serviço em vigor atribuem à ERSE a competência para fiscalizar o seu cumprimento, monitorizar o desempenho das empresas reguladas e publicar um relatório da qualidade de serviço anual que permita avaliar a evolução da qualidade de serviço prestada aos consumidores.

Para além disso, o modelo de regulação aplicado pela ERSE ao operador da rede de distribuição de energia eléctrica de Portugal continental prevê a existência de um mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço. Através deste incentivo, a ERSE tem vindo a estabelecer sucessivamente novas metas que, ao serem cumpridas pela empresa, têm contribuído para uma melhoria da continuidade de serviço prestada em Portugal continental.

Por sua vez, a ERSE participa periodicamente num exercício de “benchmarking” com os seus congéneres europeus que tem permitido comparar a evolução da qualidade de serviço e disseminar as melhores práticas instituídas. Este “benchmarking” europeu permite assegurar a razoabilidade do grau de exigência que a ERSE tem pretendido colocar neste domínio e validar os esforços que têm vindo a ser desenvolvidos pelas empresas reguladas em Portugal.

Em resultado da partilha de responsabilidades que está instituída e consciente dos limites da sua actuação, é assim que surge o relatório da qualidade de serviço relativo a 2008 publicado pela ERSE nos termos estabelecidos nos regulamentos. Este relatório apresenta os principais resultados e tendências observadas em 2008 para cada uma das dimensões da qualidade de serviço e, no seu anexo, faz uma análise detalhada da informação disponibilizada pelas entidades reguladas: operadores das redes e comercializadores de último recurso.

Esta informação poderá ser complementada através da consulta da página da ERSE na Internet, na qual estão disponíveis, não só os dados de qualidade de serviço analisados, mas também uma breve caracterização dos sistemas de energia eléctrica de Portugal.



## 2 QUALIDADE DE SERVIÇO EM PORTUGAL CONTINENTAL

### 2.1 CONTINUIDADE DE SERVIÇO NA REDE DE TRANSPORTE

#### 2.1.1 CARACTERIZAÇÃO GERAL

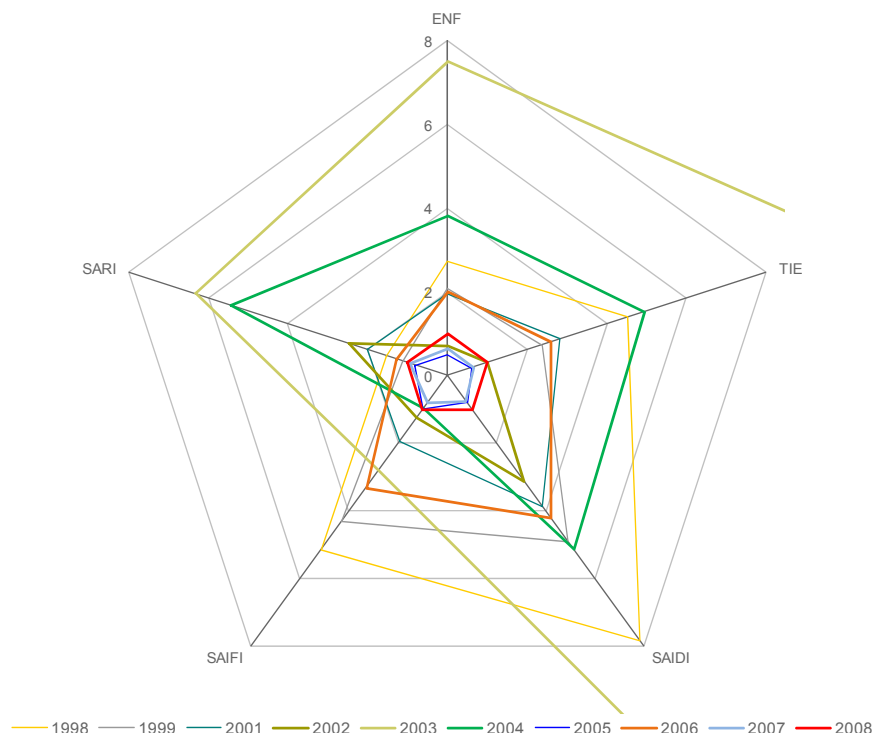
Durante o ano de 2008, a REN – Rede Eléctrica Nacional, S.A. (REN), enquanto operador da Rede Nacional de Transporte (RNT), registou os seguintes valores dos indicadores gerais de continuidade de serviço estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço de aplicação a Portugal continental (RQS Portugal continental), considerando apenas as interrupções com duração superior a 3 minutos:

- ENF - Energia Não Fornecida: 124,360 MWh.
- TIE - Tempo de Interrupção Equivalente: 1,292 minutos.
- SAIFI - Frequência Média das Interrupções do Sistema: 0,181 interrupções/PdE.
- SAIDI - Duração Média das Interrupções do Sistema: 1,188 minutos/PdE.
- SARI - Tempo Médio de Reposição de Serviço do Sistema: 6,577 minutos/interrupção.

Nota: PdE – Ponto de Entrega

A Figura 2-1 apresenta os valores dos indicadores gerais de continuidade de serviço no período compreendido entre 1998 e 2008, considerando todas as interrupções com duração superior a 1 minuto (no caso da ENF e do TIE consideram-se todas as interrupções), traduzindo a continuidade de serviço verificada no conjunto dos PdE da rede de transporte. O ano de 2000 foi excluído da análise, dado que os elevados valores verificados para os indicadores gerais nesse ano (devidos ao incidente ocorrido a 9 de Maio) não permitem, na mesma representação gráfica, visualizar as variações verificadas nos restantes anos em análise.

**Figura 2-1 – Indicadores gerais de continuidade de serviço, na rede de transporte de Portugal continental, em função dos valores de 2008**



Fonte: REN

Os valores apresentados estão normalizados em relação aos registados em 2008. Deste modo, o ano de 2008 é representado por um pentágono cuja distância de cada um dos vértices ao centro é a unidade. Para os restantes anos, a distância dos vértices ao centro corresponde ao factor de grandeza do indicador em causa relativamente ao valor registado em 2008. O ano de 2003, registou valores elevados de SAIDI e TIE que não são representados na escala gráfica da Figura 2-1, de modo a possibilitar a visualização das variações verificadas nos restantes anos. Os valores registados de SAIDI e TIE em 2003 foram 17,7 minutos/PdE e 10,3 minutos, respectivamente.

A análise da Figura 2-1 permite constatar que o ano de 2008 apresentou, relativamente a 2007, valores mais elevados para os vários indicadores, com especial destaque para a ENF e o TIE, que registaram valores superiores em cerca de 35%.

Com exclusão das interrupções motivadas por casos fortuitos ou de força maior (c.f.f.m.) e razões de segurança, o ano de 2005 continua a apresentar o melhor desempenho nos anos de análise, avaliado com base em 4 dos 5 indicadores, sendo a excepção o SARI, para o qual o melhor desempenho foi registado em 2006.

Apesar do RQS Portugal continental estabelecer que, para os indicadores gerais de continuidade de serviço, são consideradas unicamente as interrupções com duração superior a 3 minutos, existem séries históricas alargadas dos valores destes indicadores que consideram todas as interrupções (no caso da ENF e do TIE) e as interrupções com duração igual ou superior a um minuto (no caso do SAIFI, do SAIDI

e do SARI). De seguida, efectua-se a análise da influência das interrupções com duração inferior ou igual a 3 minutos na avaliação do desempenho da rede de transporte. Para o efeito, o Quadro 2-1 apresenta os valores dos indicadores considerando todas as interrupções, independentemente da sua duração, e apresenta os indicadores considerando apenas as interrupções com duração inferior ou igual a 3 minutos.

**Quadro 2-1 – Impacto das interrupções com duração inferior ou igual a 3 minutos no valor dos indicadores gerais de continuidade de serviço da rede de transporte de Portugal continental**

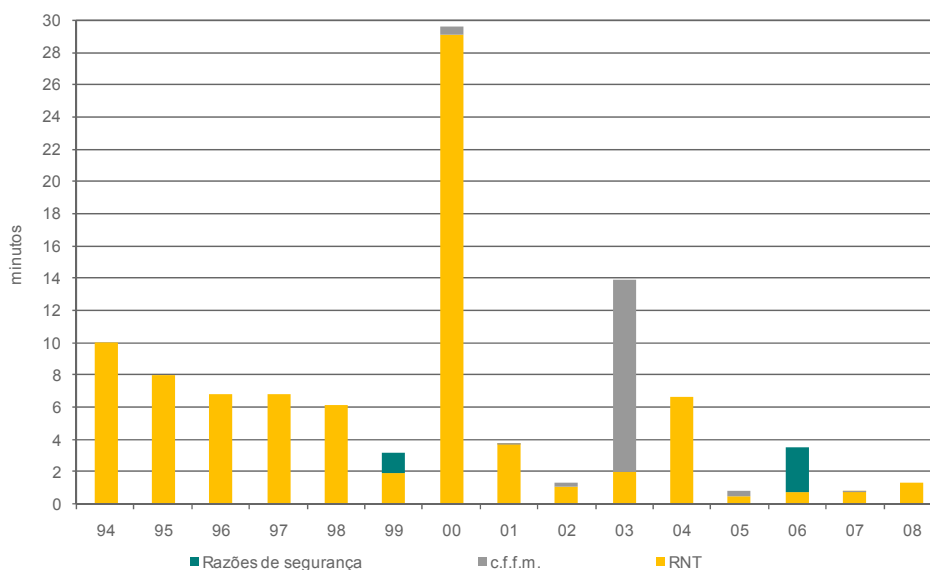
Indicadores gerais de continuidade de serviço	Interrupções		% t<3 min (1)*100/(2)
	t≤3 min <sup>(1)</sup>	Todas <sup>(2)</sup>	
ENF (MWh)	5,80	130,16	4%
TIE (minutos)	0,06	1,35	4%
SAIFI (interrupções/PdE)	0,04	0,22	19%
SAIDI (minutos/PdE)	0,07	1,26	5%
SARI (minutos/interrupção)	1,63	5,65	29%

Fonte: REN

Da análise do quadro anterior, verifica-se a menor relevância, por comparação com anos anteriores, das interrupções com duração inferior ou igual a três minutos no valor dos indicadores gerais de continuidade de serviço. Em 2008, estas interrupções representaram 19% do SAIFI e 5% do SAIDI, para o total das interrupções. No ano de 2007, e de um modo geral para todos os indicadores gerais, o peso relativo das interrupções com duração inferior ou igual a 3 minutos no total das interrupções foi aproximadamente o dobro, tendo sido determinado em boa parte por interrupções devidas a erro humano.

De modo a permitir uma avaliação da evolução positiva que tem ocorrido nos indicadores de continuidade de serviço relativos à rede de transporte em Portugal continental apresenta-se, a título ilustrativo, na Figura 2-2, a evolução do TIE na rede de transporte de Portugal continental, de 1994 a 2008, considerando a totalidade das interrupções.

**Figura 2-2 – Evolução do TIE na rede de transporte de Portugal continental, de 1994 a 2008, considerando a totalidade das interrupções**



Fonte: REN

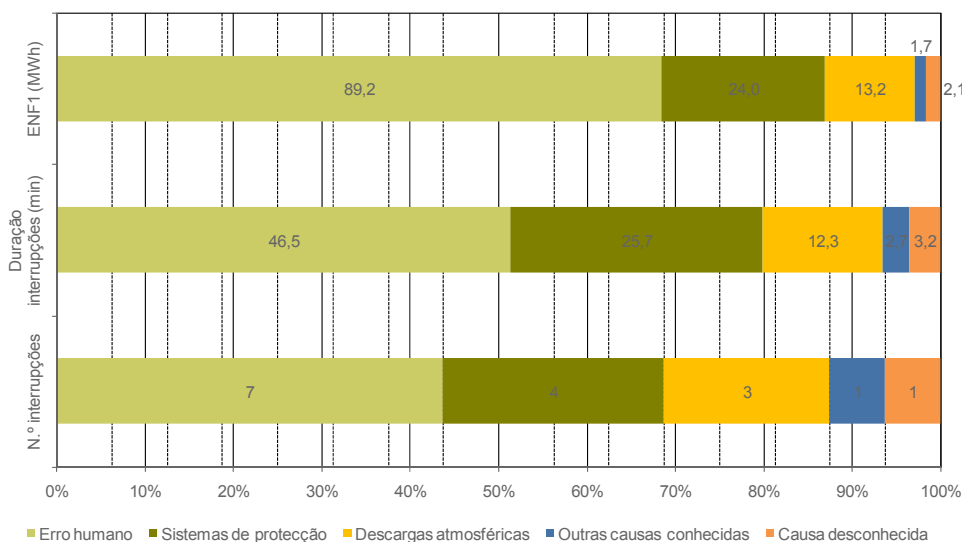
### 2.1.2 CARACTERIZAÇÃO DOS PONTOS DE ENTREGA

Relativamente aos indicadores individuais de continuidade de serviço verificados durante 2008 em cada PdE, frequência e duração total das interrupções em cada PdE, destaca-se o facto de terem ocorrido 16 interrupções, verificando-se que nenhuma das interrupções ocorridas teve duração inferior a um minuto. Por outro lado, foram afectados 12 PdE por interrupções de serviço, o que corresponde a 17% dos PdE. Registaram-se interrupções em 2 PdE afectos a clientes directamente ligados à rede de transporte, Neves Corvo e Luzianes.

Em 2008, verificou-se o cumprimento dos padrões individuais para os indicadores de continuidade de serviço definidos no RQS Portugal continental em todos os PdE da RNT, quer em MAT quer em AT, não havendo lugar a pagamento de qualquer compensação a clientes por parte do operador da rede de transporte.

A Figura 2-3 representa a contribuição de cada uma das causas das interrupções para o valor total do número de interrupções ocorridas, para a duração total das interrupções e para o valor da ENF directamente da responsabilidade da RNT ( $ENF_1$ ), em 2008.

Figura 2-3 – Interrupções da rede de transporte em Portugal continental por causa, em 2008



Fonte: REN

Analisando a Figura 2-3 verifica-se que o erro humano foi a causa que originou o maior número de interrupções (sete), representando 44% do número de interrupções, 51% da duração total das interrupções e 69% da ENF<sub>1</sub> do ano em análise. As 4 interrupções causadas pelos sistemas de protecção representaram 25% do número total de interrupções e 28% da duração total das interrupções. Ocorreram ainda 3 interrupções motivadas por descargas atmosféricas, 1 interrupção devida a outras causas conhecidas e 1 interrupção devida a causa desconhecida.

## 2.2 QUALIDADE DA ONDA DE TENSÃO NA REDE DE TRANSPORTE

A taxa de realização do plano de monitorização da qualidade da onda de tensão estabelecido para 2008 pelo operador da rede de transporte foi de 94%. O plano de monitorização contemplou a monitorização de 65 subestações e pontos de interligação da RNT, o que representa 90% dos seus PdE. Dos pontos monitorizados, 13 foram monitorizados durante todo o ano, enquanto os restantes foram monitorizados durante 4 semanas.

Dos resultados das acções de monitorização da qualidade da onda de tensão realizadas pela REN em 2008 importa salientar que, relativamente à monitorização permanente, registaram-se dois incumprimentos dos limites regulamentares, ambos relativos à distorção harmónica. Na monitorização realizada durante 4 semanas registaram-se incumprimentos relativos a duas características da onda de tensão: a severidade de tremulação e a distorção harmónica.

## 2.3 CONTINUIDADE DE SERVIÇO NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO

Em 2008, a ERSE recebeu informação relativa à continuidade de serviço disponibilizada pela EDP Distribuição, pela Cooperativa Eléctrica S. Simão de Novais e pela CELER – Cooperativa Eléctrica de Rebordosa .

### 2.3.1 EDP DISTRIBUIÇÃO

Em 2008, a EDP Distribuição alterou a sua organização territorial passando de 14 Áreas de Rede (AR) para seis Direcções de Rede e Clientes (DRC). Atendendo a esta reestruturação, durante o ano de 2008 a ERSE passou a receber informação por DRC.

Dada a descontinuidade de informação e a dependência da informação por DRC relativamente à organização da própria empresa, considerou-se de todo o interesse que a discriminação territorial fosse efectuada com base numa estrutura mais constante e de fácil identificação por todos os intervenientes, nomeadamente os clientes.

Partilhando desta opinião, a EDP Distribuição desenvolveu esforços nesse sentido e passou a disponibilizar informação sobre os indicadores gerais de continuidade de serviço por cada um dos dezoito distritos de Portugal continental.

No Volume II do presente Relatório são apresentadas as variações dos indicadores gerais de continuidade de serviço por distrito entre 2007 e 2008.

#### 2.3.1.1 INDICADORES GERAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO PARA A TOTALIDADE DA REDE DA EDP DISTRIBUIÇÃO

Em 2007 e 2008, o desempenho do operador das redes de distribuição EDP Distribuição, em termos da continuidade de serviço verificada no conjunto dos PdE das suas redes, caracterizou-se pelos valores dos indicadores gerais apresentados no Quadro 2-2. No cálculo dos indicadores foram consideradas as interrupções de fornecimento superiores a 3 minutos.

**Quadro 2-2 – Indicadores gerais de continuidade de serviço nas redes de MT e BT da EDP Distribuição, 2007 e 2008**

	2007	2008	Variação (%)
END (MWh)	8 379,94	8 887,41	6,06
TIEPI (minutos)	108,29	112,15	3,56
SAIFI MT (Interrupções/PdE)	3,06	2,89	-5,56
SAIDI MT (minutos/PdE)	169,07	166,19	-1,70
SAIFI BT (Interrupções/cliente)	2,67	2,82	5,62
SAIDI BT (minutos/cliente)	143,31	164,74	14,95
SARI MT (minutos/interrupção)	55,25	57,51	4,09
SARI BT (minutos/interrupção)	53,72	58,39	8,69

Fonte: EDP Distribuição

Enquadrada na evolução positiva que foi possível durante a última década, comparando 2008 com 2007, nas redes de distribuição em MT verifica-se uma melhoria dos indicadores associados ao número e à duração das interrupções (SAIDI e SAIFI), mas um ligeiro agravamento relativamente aos indicadores associados à potência e à energia (TIEPI e END). De acordo com o exposto, de um modo geral, pode concluir-se que se registaram menos interrupções, com duração total inferior, mas com maior impacto em termos de energia não distribuída. Relativamente às redes distribuição em BT, destaca-se a evolução negativa de todos os indicadores, em especial o SAIDI BT.

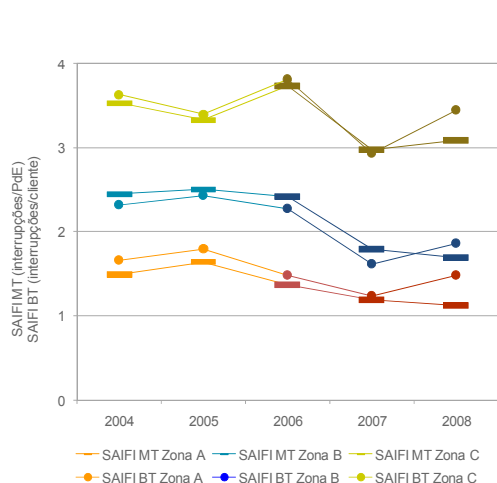
De acordo com a EDP Distribuição, a evolução desfavorável do TIEPI e da END em 2008, face a 2007, é essencialmente devida ao aumento das interrupções causadas por condições atmosféricas. As interrupções causadas por condições atmosféricas influenciaram o valor global do TIEPI em 3,6% e em 13,7%, nos anos de 2007 e 2008 respectivamente.

### 2.3.1.2 INDICADORES GERAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO POR ZONA GEOGRÁFICA DE QUALIDADE DE SERVIÇO

A Figura 2-4 apresenta a evolução dos indicadores gerais de continuidade de serviço, SAIFI e SAIDI, por zona geográfica de qualidade de serviço, para as redes de MT e de BT, nos últimos cinco anos. No cálculo dos indicadores são consideradas todas as interrupções com duração superior a 3 minutos.

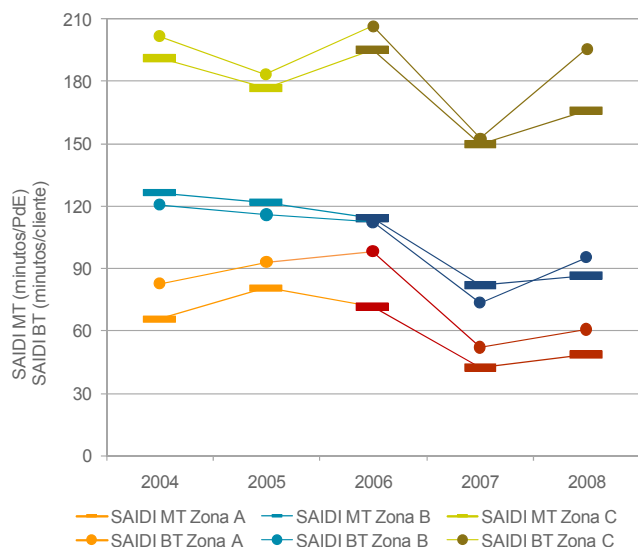
No Anexo-Análise de Informação deste Relatório são apresentadas as evoluções dos indicadores gerais de continuidade de serviço por zona geográfica de qualidade de serviço de forma mais detalhada, abrangendo os anos de 2000 até 2008.

**Figura 2-4 – Evolução dos valores anuais de SAIFI por zona geográfica de qualidade de serviço (2004 a 2008)**



Indicador	Zona	2008	Máximo (2004-2008)	Mínimo (2004-2008)
SAIFI BT	C	3,45	3,81 (2006)	2,93 (2007)
SAIFI MT	C	3,09	3,74 (2006)	2,97 (2007)
SAIFI BT	B	1,86	2,43 (2005)	1,62 (2008)
SAIFI MT	B	1,69	2,50 (2005)	1,69 (2007)
SAIFI BT	A	1,49	1,79 (2005)	1,24 (2008)
SAIFI MT	A	1,13	1,64 (2005)	1,13 (2007)

### SAIDI



Indicador	Zona	2008	Máximo (2004-2008)	Mínimo (2004-2008)
SAIDI BT	C	195,66	206,39 (2006)	152,38 (2007)
SAIDI MT	C	165,84	195,16 (2006)	149,88 (2007)
SAIDI BT	B	95,10	120,52 (2004)	73,35 (2007)
SAIDI MT	B	86,73	126,22 (2004)	81,72 (2007)
SAIDI BT	A	60,45	98,08 (2006)	51,90 (2007)
SAIDI MT	A	48,90	80,58 (2005)	42,06 (2007)

Fonte: EDP Distribuição

### 2.3.1.3 VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO DOS PADRÕES GERAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO

No ano de 2008 verifica-se o cumprimento amplo de todos os padrões gerais de continuidade de serviço estabelecidos por zona geográfica de qualidade de serviço estabelecidos no RQS Portugal continental.

Ao longo dos anos verifica-se um cumprimento persistente e claro dos padrões gerais de continuidade de serviço em todas as zonas de qualidade de serviço. De uma forma geral, os indicadores associados à duração das interrupções (TIEPI e SAIDI) apresentam valores abaixo de 50% do valor dos padrões desde 2004 e abaixo dos 30% do respectivo padrão desde 2007. Relativamente ao SAIFI verifica-se que os valores dos indicadores são inferiores a 50% do padrão desde 2006, sendo que os valores da Zona C se situam abaixo dos 30% do valor padrão desde 2007.

Apesar dos valores dos padrões gerais de continuidade de serviço terem evoluído, verifica-se que os valores estabelecidos estão desajustados e são muito pouco exigentes.

### 2.3.1.4 CUMPRIMENTO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE QUALIDADE E PAGAMENTO DE COMPENSAÇÕES

Em Setembro de 2009, no âmbito da elaboração do presente relatório, a EDP Distribuição enviou à ERSE a informação relativa ao incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço e respectivo número e montante de compensações pagas aos clientes. No entanto, importa referir que na data de publicação do relatório da qualidade de serviço da EDP Distribuição, em Maio de 2009, a empresa não apresentou a referida informação.

Em 2008, verificou-se o incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço associados aos respectivos indicadores (número de interrupções e duração total das interrupções), em



55 958 instalações de clientes. Para cada nível de tensão, o número de incumprimentos e o montante das compensações associadas, a serem pagas em 2009, são apresentadas no Quadro 2-3.

**Quadro 2-3 – Número de incumprimentos dos padrões individuais de continuidade de serviço da EDP Distribuição em 2008 cuja compensação será paga em 2009**

Indicador	Nível de tensão	Zona geográfica	Número de incumprimentos	Valor das compensações pagas aos clientes(€)	Valor para o fundo de investimentos (€)
Duração total das interrupções/Número de interrupções	AT	A	-	-	-
		B	-	-	-
		C	-	-	-
		Total	-	-	-
	MT	A	144	18 680,9	737,9
		B	143	27 553,0	1 374,7
		C	162	26 946,3	1 213,3
		Total	449	70 180,2	3 325,9
	BTE	A	148	8 358,7	184,9
		B	44	3 414,0	14,6
		C	110	11 362,4	850,9
		Total	302	23 135,1	1 050,4
	BTN	A	23 487	103 356,4	8 373,8
		B	16 796	128 975,0	8 415,1
		C	14 924	136 713,9	5 510,5
		Total	55 207	369 045,2	22 299,4
Total			55 958	462 360,5	26 675,7

Fonte: EDP Distribuição

O número de incumprimentos em 2008 foi superior em cerca de 54% ao verificado em 2007 e o montante de compensações foi superior em cerca de 175 907 euros. Por sua vez, o montante a transferir para o fundo de investimentos aumentou, entre 2007 e 2008, cerca de 9 900 euros. No entanto, é de notar que observando os cinco anos de aplicação do pagamento automático de compensações por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço, os resultados de 2007 estavam muito fora da média. Relativamente a 2008, o valor total das compensações encontra-se abaixo do valor médio desses seis anos em cerca de 172 mil euros.

No ano de 2008, apenas se verificou o incumprimento dos dois padrões em simultâneo para 2 clientes, tendo sido nos dois casos paga a compensação relativa ao padrão “Duração total das interrupções”, que era superior. Em relação ao padrão “Número de interrupções” ocorreram 7 incumprimentos (4 em BTN e 3 em MT).

#### 2.3.1.5 INCENTIVO À MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO NO ANO DE 2008

A END em 2008 determinada para efeitos do incentivo à melhoria da qualidade de serviço foi de 7222,20 MWh. Este valor situa-se entre “ $END_{REF} - \Delta V$ ” e “ $END_{REF} + \Delta V$ ”, gama de valores de END em que o incentivo é nulo. Por esse motivo, em 2010 o incentivo à melhoria da qualidade de serviço não altera o valor dos proveitos permitidos na actividade de distribuição em MT.

### 2.3.2 COOPERATIVA ELÉCTRICA S. SIMÃO DE NOVAIS

Em 2008, a Cooperativa Eléctrica S. Simão de Novais apresentou informação relativa a continuidade de serviço de aplicação à BT (SAIFI e SAIDI):

- Número de interrupções: 332.
- Duração total das interrupções: 4 022 minutos.
- SAIFI BT – Frequência média de interrupções em BT: 0,1029 interrupções/cliente.
- SAIDI BT – Duração média das interrupções em BT: 1,246 minutos/cliente.

Relativamente a 2007, houve uma melhoria da qualidade de serviço. As interrupções ocorridas em 2008 foram cerca de 9% do valor registado em 2007 (46 698 minutos). Os valores anuais de SAIFI e de SAIDI de 2008 correspondem, respectivamente, a 46,10% e 8,5% do valor registado em 2007.

De acordo com o referido por este operador de rede exclusivamente em BT, actualmente não têm interrupções programadas, uma vez que todos os trabalhos na rede ou nos PT são executados em tensão ou com recurso a fontes de alimentação de emergência e, portanto, sem que haja interrupções de serviço.

A Cooperativa Eléctrica S. Simão de Novais informou que os padrões individuais de continuidade de serviço (número de interrupções e duração total das interrupções por cliente) foram cumpridos no ano de 2008 e, portanto, não houve necessidade de pagamento de compensações aos clientes.

### 2.3.3 A CELER - COOPERATIVA ELÉCTRICA DE REBORDOSA

Em 2008, A CELER - Cooperativa Eléctrica de Rebordosa apresentou à ERSE, pela primeira vez, informação relativa aos dois indicadores gerais de continuidade de serviço de aplicação à BT (SAIFI e SAIDI). Durante este ano ocorreram seis interrupções com origem na alimentação individual do cliente, afectando apenas a instalação do cliente em causa. Uma vez que este tipo de interrupções não é considerado para efeitos de determinação dos indicadores gerais de continuidade de serviço, os valores de SAIFI e SAIDI de 2008 são nulos. Pelo mesmo motivo, os indicadores individuais de continuidade de serviço foram nulos, não tendo, portanto, ocorrido qualquer incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço e, em consequência, não houve lugar ao pagamento de qualquer compensação aos clientes.

## 2.4 QUALIDADE DA ONDA DE TENSÃO NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO

Somente a EDP Distribuição efectua, de forma sistemática, a monitorização da qualidade da onda de tensão e envia a respectiva informação à ERSE.

#### 2.4.1 EDP DISTRIBUIÇÃO

Em 2008, as redes de distribuição eram constituídas por 397 subestações AT/MT, das quais 106 foram monitorizadas (26,7%). Nas redes em BT, foram monitorizados 153 PTD dos 61 157 existentes, representando apenas 0,25%. Os PTD monitorizados pertencem a 85 concelhos, 31% dos concelhos de Portugal continental (277).

Contrariamente ao verificado em anos anteriores, a EDP Distribuição não incluiu no seu plano de monitorização a realização de acções de monitorização com periodicidade anual em 2007 e em 2008. No entanto, a EDP Distribuição refere no seu relatório da qualidade de serviço de 2008 a elaboração de acções de monitorização complementares e anuais em 10 barramentos MT, não tendo sido enviados à ERSE os resultados das mesmas.

Da análise dos resultados das acções de monitorização da qualidade da onda de tensão, constatou-se que na globalidade das instalações monitorizadas foram cumpridos os limites regulamentares. Numa análise das acções de monitorização por distrito, verifica-se que em 2008 não se efectuaram monitorizações de PTD nos distritos de Braga e de Vila Real. Os distritos do Porto e de Portalegre registaram incumprimentos nos barramentos de MT e nos PTD da componente harmónica de 5.<sup>a</sup> ordem. Os incumprimentos da tremulação (*Flicker*) ocorreram, na sua maioria, em distritos da zona Centro, exceptuando o distrito de Viana do Castelo.

#### 2.4.2 COOPERATIVA ELÉCTRICA S. SIMÃO DE NOVAIS

A Cooperativa Eléctrica s. Simão de Novais afirma não monitorizar a qualidade da onda de tensão, informando que até ao momento não houve qualquer reclamação sobre esta vertente da qualidade de serviço.

#### 2.4.3 A CELER - COOPERATIVA ELÉCTRICA DE REBORDOSA

A “A CELER - Cooperativa Eléctrica de Rebordosa” esclareceu a ERSE que não efectua de forma sistemática a monitorização da qualidade da onda de tensão. Informou ainda que, aquando da apresentação de reclamações sobre esta matéria procede à monitorização da qualidade da onda de tensão durante uma semana, entregando um relatório dos resultados obtidos ao cliente. De acordo com o referido por este operador de rede, em todas as situações verificou-se a conformidade da amplitude da onda de tensão.

## 2.5 QUALIDADE COMERCIAL

A qualidade de serviço comercial refere-se ao relacionamento entre os prestadores de serviços e os seus clientes. Neste âmbito, são estabelecidas regras, indicadores e padrões sobre diversos aspectos do relacionamento comercial, tais como ligação à rede, activação do fornecimento, atendimento telefónico centralizado, resposta a pedidos de informação e reclamações, reposição de serviço após avaria, restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, leitura do equipamento de medição e visita combinada à instalação do cliente para prestação de serviços.

No Quadro 2-4 apresenta-se uma síntese relativa aos indicadores gerais de qualidade de serviço comercial. Para cada entidade é apresentado o valor do indicador, representando-se a “verde” as situações de cumprimento do respectivo padrão e a “vermelho” as situações em que se tenha verificado um desempenho inferior ao determinado pelo RQS Portugal continental. As situações em que não foi prestada informação à ERSE são apresentadas a “laranja”.

**Quadro 2-4 – Qualidade de serviço comercial – indicadores gerais em Portugal continental em 2008**

Indicadores Gerais	Operadores												
	Portugal Continental												Junta F. Cortes do Meio
	Padrão RQS P. Cont.	EDP Distribuição	EDP SU	A Eléctr. Moreira de Cónegos	C. Povo Valongo do Vouga	A Lord	A Celer	C. E. Loureiro	C. E. S. Simão de Novais	CEVE	C. E. Vilarinho	Cooprortiz	
Orçamentos de ramais de baixa tensão, elaborados no prazo máximo de 20 dias úteis	95%	99,9%			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Ramais de baixa tensão executados no prazo máximo de 20 dias úteis	95%	97,5%			100%	100%	100%	96%	100%	98%	94,4%		
Activações de fornecimento de instalações de BT executadas no prazo máximo de 2 dias úteis após a celebração do contrato de fornecimento	90%	99,0%			100%	100%	100%	100%	100%	65%	100%		
Atendimentos com tempos de espera até 20 minutos nos centros de atendimento	90%	95,9%	92,8%		100%	100%	100%	100%	100%	98%			
Atendimentos com tempos de espera até 60 segundos no atendimento telefónico	85%	97,3%	87,9%										
Pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis	90%	93,1%	96,3%		100%	100%	100%	100%	100%	100%			
Cientes com tempos de reposição de serviço até 4 horas na sequência de interrupções de fornecimento acidentais	90%	96,4%			100%	100%	100%	100%	100%	100%			
Tempo médio do procedimento de mudança de fornecedor (dias) [sem padrão]	-	2											

Cumpriu  
 Não cumpriu  
 Informação incompleta Sem informação  
 Não aplicável

Da análise do quadro anterior, constata-se que as entidades que apresentaram informação à ERSE cumprem todos os padrões dos indicadores gerais, com excepção da CEVE e da Cooperativa Eléctrica de Vilarinho. A primeira apresenta um valor relativo à activação de fornecimento (65%) significativamente inferior ao padrão (90%) e a segunda reportou um valor do indicador sobre execução de ramais em baixa tensão (94,4%) ligeiramente inferior ao padrão (95%).

Adicionalmente, é de realçar que, na maioria das situações, as entidades analisadas cumprem os padrões folgadoamente.


Quanto ao tempo médio para mudança de fornecedor, o valor verificado em 2008 foi de 2 dias úteis, valor ao nível das melhores referências europeias.


Para determinados temas, habitualmente considerados de maior importância para o cliente, são estabelecidos indicadores e padrões individuais, ou seja, um compromisso entre a empresa e o seu cliente. Em caso de incumprimento há lugar ao pagamento de uma compensação, que pode ser paga pela empresa ou pelo cliente, consoante a parte que falhar o compromisso. No quadro seguinte apresenta-se uma síntese sobre os indicadores individuais, onde se incluiu o número e montante de compensações pagas.

**Quadro 2-5 - Qualidade de serviço comercial – indicadores individuais em Portugal continental em 2008**

Indicadores Individuais			Operadores										
			Portugal Continental										
			EDP Distribuição	EDP SU	C. Povo Valongo do Vouga	A Lord	A Celer	C. E. Loureiro	C. E. S. Simão de Novais	CEVE	C. E. Vilarinho	Restantes operadores *	
Visitas combinadas a instalações dos clientes	Incumprimentos da empresa		334		0	0	0	0	0	0	0		
	Compensações pagas pela empresa	Número	341		0	0	0	0	0	0	0		
		Montante	6 255 €		0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €		
	Incumprimentos dos clientes		90 906		0	0	0	0	0	0	0		
Compensações pagas pelos clientes	Número			0	0	0	0	0	0	0			
	Montante	25 950 €		0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €			
Avarias na alimentação individual dos clientes	Incumprimentos da empresa		1 900		0	0	0	0	0	0	0		
	Compensações pagas pela empresa	Número	213		0	0	0	0	0	0	0		
		Montante	3 858 €		0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €		
	Incumprimentos dos clientes				0	76	39	10	19	0	16		
Compensações pagas pelos clientes	Número			0	83	31	0	13	0	0			
	Montante	100 087 €		0 €	1 274 €	699 €	0 €	137 €	0 €	0 €			
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	Incumprimentos da empresa		909		0	0	0	0	0	0	0		
	Compensações pagas pela empresa	Número	906		0	0	0	0	0	0	0		
		Montante	16 710 €		0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €		
Leitura dos equipamentos de medição	Incumprimentos da empresa				0	0	0	0	0	0			
	Compensações pagas pela empresa	Número	2 913		0	0	0	0	0	0			
		Montante	52 920 €		0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €		
Reclamações - qualquer tema	Incumprimentos da empresa		740	121	0	0	0	0	0	0	0		
	Compensações pagas pela empresa	Número	447	568	0	0	0	0	0	0	0		
		Montante	10 398 €	13 004 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	

\* A Eléctr. Moreira de Cónegos, Cooproriz, Junta F. Cortes do Meio.

 Sem informação

 Não aplicável

Na análise do quadro anterior é importante ter em consideração que existe um desfaseamento temporal entre o incumprimento da empresa ou do cliente e o respectivo pagamento da compensação, havendo portanto situações que transitam entre anos que podem justificar as diferenças entre o número de incumprimentos e o número de compensações pagas.

A situação que motiva um maior número de incumprimentos por parte da EDP Distribuição refere-se à leitura dos equipamentos de medição. Da parte dos clientes, o incumprimento mais comum está

relacionado com as situações em que o cliente solicita uma deslocação da empresa à sua casa por se encontrar sem electricidade e se verifica que a interrupção é da responsabilidade do próprio cliente (por ex. disjuntor disparado por avaria na sua instalação). É também significativo o número de visitas combinadas que não são realizadas por facto imputável ao cliente, habitualmente porque o cliente não se encontra na sua instalação, revelando a necessidade de uma melhor informação e comunicação entre a empresa e o cliente.

Comparativamente com anos anteriores, é de realçar uma melhoria na informação reportada à ERSE, verificando-se que algumas cooperativas eléctricas iniciaram a disponibilização de informação bem como uma melhoria no desempenho medido pelos indicadores.

O número de clientes com necessidades especiais registados continua a ser pouco expressivo, verificando-se que somente a EDP Distribuição tinha clientes com necessidades especiais registados, num total de 516 no final de 2008, o que corresponde a um ligeiro aumento relativamente ao ano anterior.

No que respeita a clientes prioritários, clientes para os quais uma interrupção de fornecimento causa graves alterações ao normal funcionamento da instalação (ex. instalações hospitalares e equiparadas, instalações de segurança nacional, bombeiros, protecção civil), somente a Casa do Povo de Valongo do Vouga, a Lord, a CELER e a Cooperativa Eléctrica de S. Simão de Novais registaram, em conjunto, 44 clientes prioritários.

## **2.6 AUDITORIAS INTERNAS E RELATÓRIOS DE QUALIDADE DE SERVIÇO**

### **2.6.1 AUDITORIAS INTERNAS**

Dando cumprimento ao estabelecido regulamentarmente e na sequência das auditorias internas de 2004 e de 2006, no final de 2008 a REN procedeu à realização da respectiva auditoria interna aos seus sistemas de recolha e registo de informação sobre a qualidade de serviço, bem como às metodologias e critérios utilizados no cálculo dos indicadores de continuidade de serviço, recorrendo para o efeito aos serviços de uma entidade externa, o Instituto de Soldadura e Qualidade.

A EDP Distribuição e a EDP Serviço Universal deram início aos respectivos processos de auditoria no final de 2008, estando a ser acompanhados pela ERSE.

Os operadores de rede e comercializadores de último recurso exclusivamente em BT não realizaram auditorias em 2008, em desconformidade com o estabelecido no RQS.

## 2.6.2 RELATÓRIOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Relativamente a Portugal continental, a ERSE só recebeu relatórios da qualidade de serviço da REN, EDP Distribuição e EDP Serviço Universal. As restantes entidades, ao não publicarem os respectivos relatórios de qualidade de serviço, encontram-se em incumprimento do RQS Portugal continental.

O relatório da qualidade de serviço da REN relativo a 2008 cumpre o estabelecido no RQS Portugal continental e encontra-se disponível na sua página da Internet<sup>1</sup>.

A EDP Distribuição enviou à ERSE e publicou na sua página da Internet<sup>2</sup> o respectivo relatório da qualidade de serviço referente a 2008, dentro do prazo previsto regulamentarmente. No geral, o relatório cumpre com os conteúdos previstos no RQS Portugal continental, referindo-se em seguida algumas situações que merecem reparo.

Apesar da EDP Distribuição ter enviado à ERSE, em Setembro de 2009, no âmbito da elaboração do presente relatório, a informação relativa ao incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço e respectivo número e montante de compensações pagas aos clientes, destaca-se negativamente o facto de o ano 2008 ser o segundo ano consecutivo em que não são apresentados os valores das compensações pagas aos clientes por incumprimentos dos padrões individuais de continuidade de serviço no relatório da EDP Distribuição.

No que respeita à apresentação do número e natureza das reclamações recebidas, verifica-se que a EDP Distribuição discrimina esta informação por tema e trimestre. Relativamente à desagregação das reclamações apresentadas por entidade, prevista no RQS Portugal continental, constata-se a necessidade de ser desenvolvido trabalho conjunto com a ERSE no sentido de definir os critérios a seguir futuramente.

A EDP Serviço Universal enviou à ERSE e publicou na sua página da Internet<sup>3</sup> o respectivo relatório da qualidade de serviço referente a 2008 dentro do prazo previsto regulamentarmente. No geral, o relatório cumpre com os conteúdos previstos no RQS Portugal continental, sendo somente de assinalar a questão relativa às reclamações e sua discriminação por entidade, conforme referido para a EDP Distribuição. Encontra-se também em falta a referência a iniciativas que a empresa tenha tomado para melhorar o relacionamento comercial com os clientes com necessidades especiais.

---

<sup>1</sup> [www.ren.pt](http://www.ren.pt)

<sup>2</sup> <http://www.edpdistribuicao.pt/>

<sup>3</sup> <http://www.edpdsu.pt/>



### **3 QUALIDADE DE SERVIÇO NA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**

Este capítulo apresenta a caracterização resumida da qualidade de serviço nas redes de transporte e de distribuição de energia eléctrica da Região Autónoma dos Açores (RAA), prestada pelo respectivo operador e comercializador de último recurso, Electricidade dos Açores, (EDA), relativa a 2008. A caracterização é efectuada quer na vertente técnica, quer na vertente comercial.

Os dados que se apresentam neste relatório têm por base a informação disponibilizada pela EDA no seu relatório da qualidade de serviço de 2008 (informação de qualidade de serviço técnica e comercial).

#### **3.1 CONTINUIDADE DE SERVIÇO**

A informação disponibilizada pela EDA refere-se a todas as ilhas da RAA: Santa Maria, São Miguel, Terceira, Graciosa, São Jorge, Pico, Faial, Corvo e Flores. Destaca-se a entrada em exploração da rede de MT na ilha do Corvo, sendo que o acompanhamento da qualidade de serviço nesta ilha, quer em MT, quer em BT, apenas se iniciou em Janeiro de 2008.

De acordo com o relatório de qualidade de serviço da EDA, em 2008 verificou-se uma alteração na forma de cálculo dos indicadores relativos à rede de transporte, relacionada com a quantificação do número de PdE. Desta forma, para as instalações compostas por semi-barramentos, apenas se considera a existência de interrupção quando ambos estiverem interrompidos. Como consequência desta alteração, os valores dos indicadores gerais SAIFI e SAIDI apresentados para a RAA e para as ilhas de São Miguel e Terceira não são completamente comparáveis com os apresentados em anos anteriores.

##### **3.1.1 CARACTERIZAÇÃO GERAL**

###### **3.1.1.1 INDICADORES GERAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO DAS REDES DE TRANSPORTE**

Os indicadores gerais das redes de transporte da RAA são apresentados no Quadro 3-1, para cada ilha e para o sistema global, para os anos de 2007 e 2008, considerando apenas as interrupções com duração superior a 3 minutos.

**Quadro 3-1 – Indicadores gerais para as redes de transporte da Região Autónoma dos Açores, em 2007 e 2008**

Indicador	São Miguel			Terceira			Pico			RAA		
	2007 (1)	2008 (2)	% (2)*100/(1)	2007 (1)	2008 (2)	% (2)*100/(1)	2007 (1)	2008 (2)	% (2)*100/(1)	2007 (1)	2008 (2)	% (2)*100/(1)
<b>ENF (MWh)</b>	0,29	28,06	9676	47,16	1,39	3	36,52	13,82	38	83,98	43,27	52
<b>TIE (horas)</b>	0,37	0,56	151	2,05	0,06	3	7,66	2,82	37	0,93	0,47	51
<b>SAIFI (interrupções/PdE)</b>	0,13	1,00	769	2,75	0,67	24	6,50	3,50	54	1,79	1,31	73
<b>SAIDI (horas/PdE)</b>	0,01	1,10	11000	3,54	0,31	9	13,36	7,86	59	2,92	1,96	67
<b>SARI (horas/interrupção)</b>	0,08	1,10	1375	1,29	0,46	36	2,06	2,25	109	1,64	1,50	91

Fonte: EDA

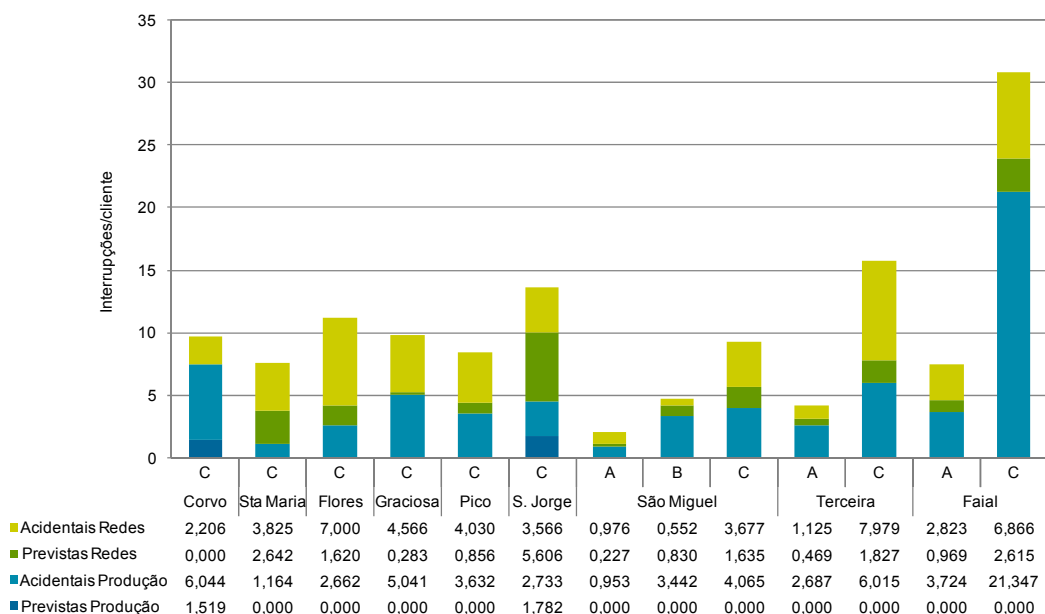
Em 2008, verificou-se uma melhoria importante ao nível dos indicadores gerais das redes de transporte na RAA. O valor da ENF em 2008, 43,27 MWh, representou 52% do valor registado no ano anterior, o mesmo sucedendo com os restantes indicadores. A EDA justifica a melhoria significativa do desempenho das redes de transporte (à semelhança das redes de distribuição, como adiante se verá) com a ausência de grandes adversidades climatéricas durante o ano de 2008, com os investimentos realizados nos últimos anos, com as acções de manutenção preventiva sobre os equipamentos de rede e dos sistemas produtores e com a melhoria continuada dos procedimentos de trabalho internos.

Apesar desta evolução favorável, a ilha de São Miguel registou um agravamento dos valores de todos os indicadores. Este resultado foi determinado por um incidente ocorrido na Central Térmica do Caldeirão, cuja saída intempestiva de paralelo do grupo 5, causou uma interrupção geral neste sistema (todos os PdE da rede de transporte da ilha de São Miguel foram afectados), no dia 12 de Dezembro.

### 3.1.1.2 INDICADORES GERAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO

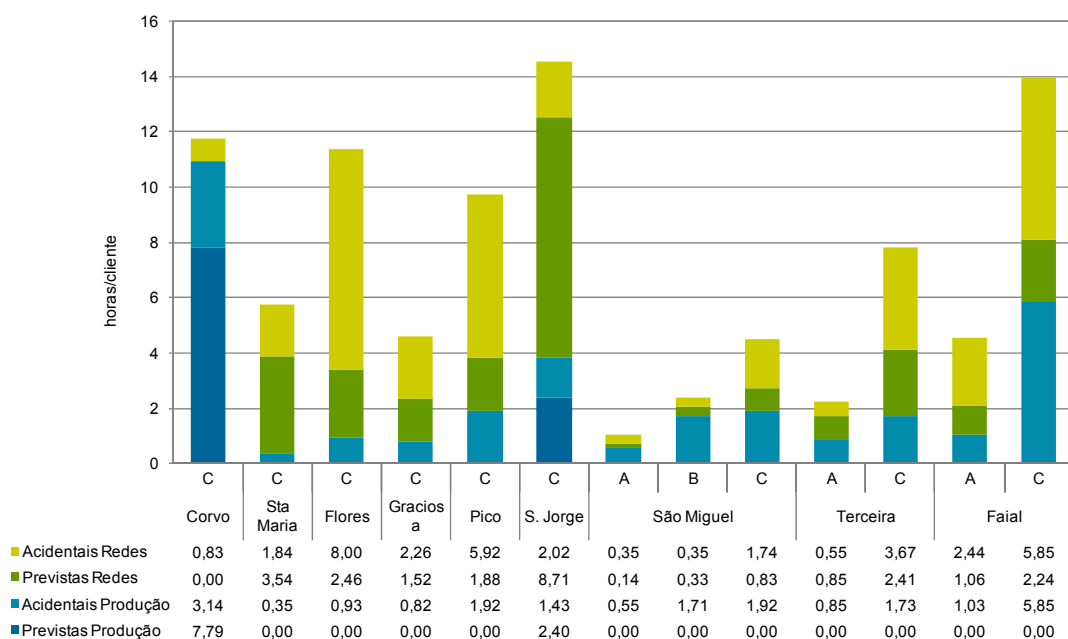
A Figura 3-1 e a Figura 3-2 apresentam os valores do SAIFI BT e do SAIDI BT, respectivamente, por ilha e por zona geográfica de qualidade de serviço (A, B e C), considerando as interrupções longas com origem no sistema produtor e com origem nas redes de transporte e distribuição da EDA, em 2008.

**Figura 3-1 – SAIFI BT na Região Autónoma dos Açores, por ilha e por zona geográfica, discriminado por interrupções longas, previstas e acidentais, com origem na produção e nas redes de transporte e distribuição, em 2008**



Fonte: EDA

**Figura 3-2 - SAIDI BT na Região Autónoma dos Açores, por ilha e por zona geográfica, discriminado por interrupções longas, previstas e acidentais, com origem na produção e nas redes de transporte e distribuição, em 2008**



Fonte: EDA

Face a 2007, os indicadores SAFI BT e SAIDI BT apresentaram a seguinte evolução:

- Verifica-se uma diminuição generalizada do valor do indicador geral SAIFI BT, nas várias zonas de qualidade de serviço das diversas ilhas, com excepção da Zona C da ilha de Santa Maria e da Zona A da ilha do Faial.
- Os valores registados para o indicador geral SAIDI BT, considerando interrupções longas com origem nas redes, destacam-se pela evolução positiva verificada na maioria das zonas e das ilhas analisadas.

### 3.1.1.3 CUMPRIMENTO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Em 2008, verificou-se o cumprimento integral dos padrões gerais de continuidade de serviço de média e baixa tensão, para a RAA, situação distinta da verificada no ano de 2007, no qual se registou incumprimento ao nível dos indicadores SAIFI MT, SAIDI MT e SAIFI BT, para a Zona A, da ilha da Terceira e do indicador SAIFI MT, para a Zona C, também da ilha da Terceira.

Em 2008, os valores que mais se aproximaram dos padrões estabelecidos registaram-se na Zona A da ilha do Faial, tendo os diversos indicadores representado entre 40% e 72% dos respectivos padrões.

A margem de cumprimento dos padrões estabelecidos é particularmente evidente para a Zona B de qualidade de serviço.

### 3.1.2 CARACTERIZAÇÃO DOS PONTOS DE ENTREGA

#### 3.1.2.1 REDES DE TRANSPORTE

Relativamente aos indicadores individuais de continuidade de serviço, frequência e duração total das interrupções, em 2008 destaca-se o facto de todos os PdE da rede de transporte da EDA terem sido afectados por interrupções, com excepção do PdE Vinha Brava na ilha da Terceira.

Em 2008 ocorreram 17 interrupções, com uma duração total de 1527,4 minutos, verificando-se que a totalidade das interrupções foi motivada por causas acidentais, sendo 16 interrupções devidas a causas próprias e uma registada no PdE Lajes da ilha do Pico, devida a razões de segurança.

Uma vez que não existem instalações de clientes ligadas à rede de transporte da RAA, não há lugar à verificação do cumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço.

#### 3.1.2.2 CUMPRIMENTO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE QUALIDADE E PAGAMENTO DE COMPENSAÇÕES

Com base na informação divulgada no relatório da qualidade de serviço da EDA de 2008, no Quadro 3-2 e no Quadro 3-3 apresentam-se o número e o montante das compensações resultantes dos

incumprimentos dos padrões individuais de continuidade de serviço nas redes de distribuição da RAA, verificados em 2008, a serem pagas em 2009.

**Quadro 3-2 – Número de compensações por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço da EDA, em 2008**

Ilha	Zona	BT				MT		Total
		N.º de interrupções		Duração das interrupções		N.º de interrupções	Duração das interrupções	
		< 20,7 kVA	≥20,7 kVA	< 20,7 kVA	≥20,7 kVA			
S. Miguel	A			5				5
Terceira	A	146	9	63	2	9		229
S. Jorge	C			1				1
Pico	C			403	4			407
Faial	A	339	30	87		1		457
Flores	C			37	1			38
<b>Total</b>		<b>485</b>	<b>39</b>	<b>596</b>	<b>7</b>	<b>10</b>		<b>1137</b>

Fonte: EDA

**Quadro 3-3 – Montantes das compensações resultantes de incumprimentos dos padrões individuais de continuidade de serviço da EDA, em 2008**

Ilha	Zona	BT				MT		Total
		N.º de interrupções		Duração das interrupções		N.º de interrupções	Duração das interrupções	
		< 20,7 kVA	≥20,7 kVA	< 20,7 kVA	≥20,7 kVA			
S. Miguel	A			15				15
Terceira	A	593	140	406	33	860		2032
S. Jorge	C			18				18
Pico	C			1146	118			1264
Faial	A	5040	1022	484		20		6567
Flores	C			34	2			36
<b>Total</b>		<b>5633</b>	<b>1162</b>	<b>2103</b>	<b>153</b>	<b>880</b>		<b>9932</b>

Fonte: EDA

Do total de incumprimentos da EDA apresentados no Quadro 3-2, apenas 793 incumprimentos deram origem a compensações efectivamente pagas a clientes, tendo as restantes compensações revertido para o fundo de reforço do investimento. O montante total de compensações devido a incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço em 2008 é de 9932 euros, dos quais 564 euros revertem para o reforço dos investimentos. O montante total de compensações em 2008 representa um decréscimo de 69% face ao valor de 2007.

### 3.2 MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DA ONDA DE TENSÃO

Durante o ano de 2008 foram monitorizados os 14 pontos propostos no plano de monitorização da EDA para monitorização anual, abrangendo 14 subestações e 29 barramentos. A monitorização com equipamentos móveis, ocorreu em 42 Postos de Transformação (PT), como previsto, e numa base semestral.

Relativamente aos pontos monitorizados permanentemente, em 2008 registaram-se incumprimentos dos limites regulamentares da tremulação (*flicker*) na ilha das Flores e na ilha do Corvo, de desequilíbrio do sistema trifásico de tensões, na ilha das Flores, e de distorção harmónica, na ilha de São Miguel.

Para os pontos monitorizados com equipamentos móveis, foram registados incumprimentos da tremulação (*flicker*) na ilha da Graciosa, na ilha de São Jorge e na ilha das Flores, e da distorção harmónica, na ilha de São Miguel.



### **3.3 QUALIDADE COMERCIAL**

A regulação da qualidade de serviço comercial na RAA é semelhante à efectuada em Portugal continental, com algumas diferenças em termos de indicadores e respectivos padrões. É importante reforçar que a EDA assegura as funções de operador de rede e de comercializador de último recurso. Deste modo, a análise efectuada neste ponto é semelhante à efectuada em 2.5.

No Quadro 3-4 apresenta-se uma síntese relativa aos indicadores gerais de qualidade de serviço. É apresentado o valor do indicador, representando-se a “verde” as situações de cumprimento do respectivo padrão e a “vermelho” as situações em que a empresa tenha tido um desempenho inferior ao determinado pelo RQS Açores. A cor “amarela” foi utilizada para assinalar situações em que a informação não respeita todos os requisitos impostos pelo RQS Açores, no caso concreto a informação relativa ao tempo de espera em atendimentos presenciais, uma vez que foi obtido por amostragem e não por registo dos tempos de espera da totalidade dos atendimentos.

**Quadro 3-4 – Qualidade de serviço comercial – indicadores gerais na RAA em 2008**

Indicadores Gerais	RAA	
	Padrão RQS RAA	EDA
Orçamentos de ramais de baixa tensão, elaborados no prazo máximo de 20 dias úteis	95%	99,2%
Ramais de baixa tensão executados no prazo máximo de 20 dias úteis	95%	98,6%
Activações de fornecimento de instalações de BT executadas no prazo máximo de 2 dias úteis após a celebração do contrato de fornecimento	90%	99,7%
Atendimentos com tempos de espera até 20 minutos nos centros de atendimento	90%	99,9%
Atendimentos com tempos de espera até 60 segundos no atendimento telefónico	80%	95,3%
Pedidos de informação, apresentados por escrito, respondido até 15 dias úteis	90%	100%
Clientes com tempos de reposição de serviço até 4 horas na sequência de interrupções de fornecimento acidentais	80%	99,3%
Reclamações apresentadas e respondidas até 15 dias úteis	95%	99,4%
Clientes de BT cujo contador tenha sido objecto de pelo menos uma leitura durante o último ano civil	98%	98,2%

 Cumpriu  
 Não cumpriu

 Informação incompleta

Há a registar o cumprimento pela EDA dos padrões dos indicadores gerais (com a ressalva relativa ao atendimento presencial, anteriormente referida), na grande maioria das situações de modo folgado. Somente o indicador relativo à leitura dos equipamentos de medição apresenta um valor muito próximo do padrão.

No que respeita ao atendimento presencial, torna-se necessário instalar equipamentos que permitam monitorizar os tempos de espera nos termos estabelecidos no RQS Açores, tendo a EDA informado a ERSE que a sua instalação ocorrerá no curto prazo.

Verifica-se ainda, em termos de indicadores gerais de qualidade de serviço comercial, que o desempenho da EDA em 2008 foi semelhante ao registado em 2007.

No que respeita aos indicadores individuais, relativamente aos quais existem compensações em caso de incumprimento, apresenta-se no quadro seguinte uma síntese que inclui o número de incumprimentos e o valor de compensações pagas pela EDA e pelos clientes.

**Quadro 3-5 - Qualidade de serviço comercial – indicadores individuais na RAA em 2008**

		Visita combinada a instalações dos clientes	Avarias na alimentação individual do cliente	Restabelecimento após interrupção for factu imputável ao cliente	Reclamações relativas a facturação e cobrança	Reclamações relativas a características técnicas da tensão	Reclamações relativas a equipamento de contagem
Incumprimentos da empresa		0	27	7	0	0	0
Compensações pagas pela empresa	Número	0	27	0	0	0	0
	Montante	0 €	400 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Incumprimentos dos clientes		0	535	na	na	na	na
Compensações pagas pelos clientes	Número	0	535	na	na	na	na
	Montante	0 €	4 410 €	na	na	na	na

na - não aplicável

Na análise do quadro anterior é importante ter em consideração que existe um desfasamento temporal entre o incumprimento da empresa ou do cliente e o respectivo pagamento da compensação, havendo portanto situações que transitam entre anos.

A situação que motiva maior número de incumprimentos por parte da EDA refere-se ao tempo de intervenção quando ocorrem avarias na alimentação individual dos clientes, ou seja, as situações em que o cliente solicita a intervenção da empresa porque a sua instalação se encontra sem electricidade. Nas situações em que houve lugar ao pagamento da compensação, a EDA não respeitou o tempo máximo para chegar a casa do cliente (tempo depende do nível de tensão e da zona de qualidade de serviço).

Por parte dos clientes, o maior número de incumprimentos ocorre também nas situações de avaria na alimentação individual da sua instalação, ou seja, situações em que a EDA verifica que a avaria se situa na instalação do próprio cliente e é da sua responsabilidade.

Em 2008, a EDA manteve o número de clientes com necessidades especiais registados no ano anterior (143) e informou ter continuado os esforços para melhorar a qualidade oferecida a estes clientes, designadamente através de contactos com associações de deficientes e junto da Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social.

### 3.4 RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DA EDA

O relatório de qualidade de serviço da EDA, relativo a 2008, foi enviado à ERSE e divulgado na sua página da Internet<sup>4</sup>. No geral o Relatório cumpre o estabelecido no RQS Açores, merecendo análise as situações seguidamente referidas.

<sup>4</sup> [www.eda.pt](http://www.eda.pt)



O relatório apresenta informação detalhada sobre os indicadores de continuidade de serviço e sobre as acções de monitorização da qualidade da onda de tensão, sendo omissa quanto às acções mais relevantes para a melhoria da qualidade de serviço realizadas em 2008 e quanto à caracterização qualitativa e quantitativa dos principais incidentes.

No que respeita à informação relativa a reclamações, verifica-se a dificuldade referida para a EDP Distribuição e EDP Serviço Universal.



## 4 QUALIDADE DE SERVIÇO NA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Este capítulo apresenta a caracterização da qualidade de serviço nas redes de transporte e de distribuição (MT e BT) de energia eléctrica da Região Autónoma da Madeira (RAM), em 2008, relativa ao operador e comercializador de último recurso, Empresa de Electricidade da Madeira (EEM). A caracterização é efectuada quer na vertente técnica, quer na vertente comercial.

### 4.1 CONTINUIDADE DE SERVIÇO

#### 4.1.1 CARACTERIZAÇÃO GERAL

Os valores apresentados para os diversos indicadores gerais de continuidade de serviço consideram todas as interrupções longas (interrupções com duração superior a 3 minutos) ocorridas nas respectivas redes de transporte ou de distribuição, independentemente da sua causa.

##### 4.1.1.1 INDICADORES GERAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO DAS REDES DE TRANSPORTE

Os indicadores gerais de continuidade de serviço das redes de transporte da RAM são apresentados no Quadro 4-1, considerando as interrupções com duração superior a 3 minutos. Esta informação caracteriza a continuidade de serviço percebida no conjunto de PdE da rede de transporte da RAM.

**Quadro 4-1 – Indicadores gerais de continuidade de serviço das redes de transporte da Região Autónoma da Madeira, em 2008**

Indicador	Madeira	Porto Santo	Região
ENF (MWh)	53,33	9,39	62,72
TIE (horas)	0,51	2,15	0,57
SAIFI (interrupções/PdE)	4,43	5,00	4,47
SAIDI (horas/PdE)	2,13	1,75	2,10
SARI (horas/interrupção)	0,48	0,35	0,47

Fonte: EEM

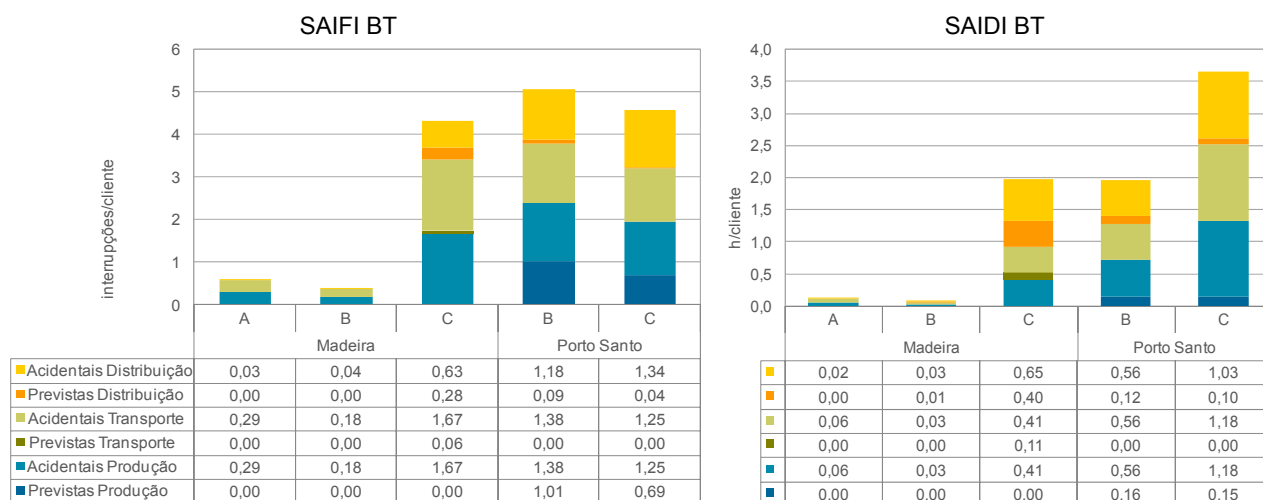
Em 2008, a continuidade de serviço da RAM quando avaliada em termos de ENF, TIE e SARI regista uma melhoria. No entanto, os valores de SAIDI e SAIFI de 2008 são superiores aos de 2007. Estes resultados globais da RAM reflectem o desempenho da ilha da Madeira.

A ilha do Porto Santo apresentou na generalidade pior desempenho em 2008 face a 2007. O único indicador geral de continuidade de serviço que registou uma diminuição em 2008 foi o SAIFI, representando 86,96% do valor de 2007.

4.1.1.2 INDICADORES GERAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO

A a Figura 4-1, apresenta a evolução dos indicadores gerais de continuidade de serviço SAIFI e SAIDI das redes de distribuição em BT na ilha da Madeira e na ilha do Porto Santo. Os valores apresentados consideram a totalidade das interrupções com duração superior a 3 minutos, independentemente da sua causa e origem, e permitem avaliar a continuidade de serviço sentida ao nível dos pontos de entrega.

**Figura 4-1 – SAIFI e SAIDI em BT na Região Autónoma da Madeira, por zona geográfica de qualidade de serviço e considerando interrupções longas, previstas e acidentais, com origem na produção na rede de transporte e na rede de distribuição, em 2008**



Fonte: EEM

Da análise da figura anterior, destaca-se o facto de na ilha da Madeira se registar um valor muito elevado dos indicadores gerais de continuidade de serviço na Zona C comparativamente com as restantes zonas de qualidade de serviço.

A ilha do Porto Santo, comparativamente com a ilha da Madeira, apresenta valores mais elevados dos indicadores gerais de continuidade de serviço. A ilha do Porto Santo, contrariamente ao esperado, regista valores de SAIFI BT, na Zona B, mais elevados que os registados na Zona C. Nesta ilha o valor do SAIDI BT na Zona C é 1,9 vezes o valor registado na Zona B.

Face a 2007, os indicadores gerais de continuidade de serviço das redes de distribuição em 2008 apresentaram a seguinte evolução:

- A ilha da Madeira regista evoluções positivas para todos os indicadores em BT. O indicador SAIFI MT foi a excepção, que registou nas zonas A e C valores superiores em 14% e 7% ao registado em 2007, respectivamente.

- As evoluções mais positivas da ilha da Madeira registaram-se na zona B, nos indicadores SAIFI BT e SAIDI BT que registaram diminuições bastante elevadas, com variações de 85% e 93%, respectivamente.
- Na ilha do Porto Santo registaram-se evoluções negativas em todos os indicadores da rede de distribuição em MT e BT. Os indicadores TIEPI e SAIDI MT, na Zona C, registaram valores em 2008 que representam mais do triplo dos valores registados em 2007.

#### 4.1.1.3 CUMPRIMENTO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE QUALIDADE DE SERVIÇO

No documento anexo ao presente Relatório é apresentada a comparação dos indicadores gerais das redes de distribuição das ilhas da Madeira, do Porto Santo e da RAM com os respectivos padrões em MT e em BT, definidos por zona geográfica de qualidade de serviço.

Tal como aconteceu em 2007, em 2008 em todas as zonas geográficas de qualidade de serviço, para ambas as ilhas e para a totalidade da RAM, os valores dos indicadores foram bastante inferiores aos dos padrões estabelecidos no RQS Madeira, quer em MT, quer em BT, não existindo incumprimentos a registar. De referir que, em 2008 e em 2007, os indicadores mais próximos do padrão registaram valores abaixo de 36% do padrão.

#### 4.1.2 CARACTERIZAÇÃO DOS PONTOS DE ENTREGA

##### 4.1.2.1 REDES DE TRANSPORTE

No que se refere aos indicadores individuais de continuidade de serviço, número e duração total anual de interrupções por PdE, destaca-se que em 2008, 58% (39) dos PdE das redes de transporte da RAM registaram interrupções, tendo ocorrido 251 interrupções nos PdE das redes de transporte com duração total de 118 horas.

Dos 57 PdE da RAM, apenas 3 são PdE a clientes, todos estes na ilha da Madeira. Em 2008, apenas o PdE a cliente “MSR030 BUS2 – Meia Serra 2” registou interrupções (2 interrupções com duração total de 1,3 horas). Desta forma, ambos os padrões individuais de continuidade de serviço, “Número de interrupções” (6 interrupções por ano) e “Duração total das interrupções” (2 horas) foram cumpridos.

##### 4.1.2.2 CUMPRIMENTO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE QUALIDADE E PAGAMENTO DE COMPENSAÇÕES

Com base na informação divulgada no relatório da qualidade de serviço da EEM de 2008, apresenta-se no Quadro 4-2 o número e o montante das compensações resultantes de incumprimentos dos padrões individuais de continuidade de serviço verificados em 2008, a serem pagas em 2009.

**Quadro 4-2 – Compensações por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço em 2008**

Indicador	Nível de tensão	Número de incumprimentos	Valor das compensações pagas aos clientes(€)	Valor para o fundo de investimentos (€)
Número de interrupções por ano	MT	-	-	-
	BT ( $\leq 20,70$ kVA)	-	-	-
	BT ( $> 20,70$ kVA)	-	-	-
	Total	-	-	-
Duração total das interrupções (horas/ano)	MT	2	602,04	-
	BT ( $\leq 20,70$ kVA)	12	30,17	8,47
	BT ( $> 20,70$ kVA)	-	-	-
	Total	14	632,22	-

Fonte: EEM

Verificaram-se incumprimentos apenas ao nível do indicador “Duração total das interrupções”, que afectaram 2 clientes MT e 12 clientes BT, traduzindo-se num montante total de compensações de 632,22 euros.

## 4.2 QUALIDADE DA ONDA DE TENSÃO

O plano de monitorização elaborado e implementado pela EEM em 2008, tal como o plano implementado em 2007, contemplou a realização de medições em 12 pontos fixos, 10 na ilha da Madeira e 2 na ilha do Porto Santo, com períodos de monitorização anual.

A taxa de cumprimento do plano de monitorização para as ilhas da Madeira e do Porto Santo foi de 99% e de 100% respectivamente. De acordo com o relatório da qualidade de serviço da EEM, o incumprimento verificado ficou a dever-se à avaria do equipamento instalado no PT do Hospital Regional, onde só foi efectuada a monitorização da qualidade de onda de tensão em 47 semanas.

Dos resultados das acções de monitorização, verifica-se que em 2008 os limites regulamentares não foram respeitados para as características distorção harmónica e tremulação (*flicker*), na ilha da Madeira e na ilha do Porto Santo.

## 4.3 QUALIDADE COMERCIAL





Tal como para a RAA, a qualidade de serviço comercial na RAM é regulada de forma semelhante à efectuada em Portugal continental. No entanto, importa sublinhar uma especificidade relativa às ligações às redes, uma vez que a construção dos elementos de ligação para uso exclusivo em BT é executada pelos requisitantes, não fornecendo a EEM este serviço. Deste modo, o RQS Madeira não prevê qualquer indicador relativo à apresentação de orçamento e construção da ligação à rede.

No Quadro 4-3 apresenta-se uma síntese relativa aos indicadores gerais de qualidade de serviço. Para cada entidade é apresentado o valor do indicador, representando-se a “verde” as situações de cumprimento do respectivo padrão e a “vermelho” as situações em que a empresa tenha tido um desempenho inferior ao determinado pelo RQS Madeira. A cor “amarela” foi utilizada para assinalar situações em que a informação disponibilizada à ERSE não respeita todos os requisitos impostos pelo RQS Madeira ou é incompleta, não se podendo concluir quanto ao cumprimento do respectivo padrão.

**Quadro 4-3 – Qualidade de serviço comercial – indicadores gerais na RAM em 2008**

Indicadores Gerais	RAM	
	Padrão RQS RAM	EEM
Activações de fornecimento de instalações de BT executadas no prazo máximo de 4 dias úteis após a celebração do contrato de fornecimento	90%	93%
Atendimentos com tempos de espera até 20 minutos nos centros de atendimento	90%	93%
Atendimentos com tempos de espera até 60 segundos no atendimento telefónico	80%	78%
Pedidos de informação, apresentados por escrito, respondido até 15 dias úteis	90%	97%
Clientes com tempos de reposição de serviço até 4 horas na sequência de interrupções de fornecimento acidentais	80%	
Reclamações apresentadas e respondidas até 15 dias úteis	95%	95%
Clientes de BT cujo contador tenha sido objecto de pelo menos uma leitura durante o último ano civil	98%	97%

	Cumpriu		Informação incompleta
	Não cumpriu		Sem informação

Constata-se que se torna necessário continuar os investimentos que a EEM tem vindo a efectuar, para que se possa registar de modo correcto todos os indicadores e dar cumprimento integral ao RQS Madeira.

A situação, em termos de indicadores gerais de qualidade de serviço comercial, é semelhante à verificada em 2007, tanto em termos de informação disponível como de desempenho registado.

No que respeita aos indicadores individuais, relativamente aos quais existem compensações em caso de incumprimento, apresenta-se no quadro seguinte uma síntese que inclui o número de incumprimentos e o número e valor de compensações pagas pela EEM e pelos clientes. A cor “laranja” são apresentadas as situações para as quais não foi reportada informação à ERSE, justificadas pela EEM com a incapacidade dos seus sistemas para efectuar o seu registo.

**Quadro 4-4 - Qualidade de serviço comercial – indicadores individuais na RAM em 2008**

		Visita combinada a instalações dos clientes	Avarias na alimentação individual do cliente	Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	Reclamações relativas a facturação e cobrança	Reclamações relativas a características técnicas da tensão	Reclamações relativas a equipamento de contagem
Incumprimentos da empresa		0	2	0	3	0	0
Compensações pagas pela empresa	Número	0	2	0	3	0	0
	Montante	0 €	30 €	0 €	45 €	0 €	0 €
Incumprimentos dos clientes		436		na	na	na	na
Compensações pagas pelos clientes	Número			na	na	na	na
	Montante			na	na	na	na

na - não aplicável

 Sem informação

O número de incumprimentos de padrões individuais por parte da empresa é muito reduzido. Da parte dos clientes, há a registar as visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente, reforçando a necessidade de uma melhor informação ao cliente sobre a necessidade de ser cumprido o intervalo acordado para a visita.

No final de 2008, a EEM tinha registado dois clientes com necessidades especiais. Durante 2009, a EEM irá disponibilizar informação dirigida a este tipo de clientes nas suas lojas de atendimento e em instituições da área da saúde. Por outro lado, com a entrada em funcionamento do Sistema de Gestão de Incidentes, será possível efectuar um restabelecimento prioritário do fornecimento aos clientes com necessidades especiais cuja sobrevivência depende de equipamentos médicos eléctricos.

#### 4.4 AUDITORIA INTERNA E RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DA EEM

##### 4.4.1 AUDITORIA INTERNA

A EEM não realizou auditorias em 2008, em desconformidade com o estabelecido no RQS aplicável. A empresa referiu que os sistemas a auditar ainda se encontravam em fase de implementação, tendo informado que a auditoria será realizada em 2010.

##### 4.4.2 RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Dando cumprimento ao estabelecido no RQS Madeira, a EEM enviou à ERSE e divulgou na sua página da Internet<sup>5</sup>, o respectivo relatório da qualidade de serviço. No geral, o relatório cumpre com o estabelecido no RQS Madeira, sendo no entanto de assinalar que não descreve as acções realizadas em 2008 com o objectivo de melhoria da qualidade de serviço, conforme estipula o RQS Madeira.

<sup>5</sup> [www.eem.pt](http://www.eem.pt)



## **5 ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ERSE NO ÂMBITO DA QUALIDADE DE SERVIÇO**

### **5.1 APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA**

Em 2008, a ERSE registou 1707 pedidos de informação e 2268 reclamações relativas ao sector eléctrico, destacando-se nos assuntos mais focados a facturação, regulação e tarifas e preços. O número de reclamações e pedidos de informação aumentou pelo 3.º ano consecutivo, em aproximadamente 19% face aos valores registados no ano transacto. No conjunto das actividades formativas e informativas ao consumidor, da competência do ACE, sublinha-se ainda a realização do programa de formação ERSEFORMA destinado a diversos públicos da sociedade civil com particular destaque de entidades com competência na resolução judicial e extrajudicial de conflitos, a par da disponibilização de informação sobre o sector na página da ERSE na internet.

### **5.2 INCENTIVO À MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM MT DE PORTUGAL CONTINENTAL**

Em 2008 foi analisado o desempenho da rede de distribuição em MT de Portugal continental relativo a 2007, em termos de Energia Não Distribuída (END). Em 2007, o valor de END traduziu-se num valor de incentivo de 107 605,65 euros, com repercussão nos proveitos permitidos da actividade de distribuição de energia eléctrica em MT em 2009.

Em 2008 procedeu-se à fixação do parâmetro Energia Não Distribuída de Referência ( $END_{REF}$ ) do incentivo à melhoria da qualidade de serviço. Este foi o único parâmetro a ser alterado, dado ser o parâmetro directamente associado ao desempenho das redes. Foram fixados os valores de  $END_{REF}$  para cada um dos anos do período regulatório 2009-2011. Os valores do parâmetro foram fixados tendo em consideração a evolução do valor de END e o nível de qualidade de serviço de Portugal continental relativamente a outros países Europeus. Considerou-se como referência o valor de  $END_{ref}$  de 2008 e estabeleceu-se uma taxa de melhoria anual de 6%.

### **5.3 ACTIVIDADES NO CEER**

Durante o ano de 2008, a ERSE esteve activamente envolvida nas actividades desenvolvidas pelo grupo de trabalho de qualidade de serviço do sector eléctrico do Conselho Europeu dos Reguladores de Energia (CEER - Council of European Energy Regulators), CEER EQS TF, com a participação de alguns dos seus colaboradores e com a responsabilidade pela coordenação deste grupo de trabalho. Em Setembro de 2008, a ERSE organizou o "ERGEG Workshop on Continuity of Supply Regulation by

Incentives - Willingness to Pay and Accept”<sup>6</sup>, que contou com 60 participantes, incluindo representantes de 22 entidades reguladoras europeias e oradores convidados, e no qual foi dada a conhecer a experiência de vários países na valorização da qualidade de serviço por parte dos consumidores.

A principal actividade desenvolvida durante 2008 pelo CEER EQS TF foi a recolha de dados, preparação e publicação do “4<sup>th</sup> Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply 2008”<sup>7</sup>. Neste relatório são apresentados e analisados dados de 21 países europeus, pretendendo contribuir para um melhor conhecimento dos níveis actuais de qualidade de serviço e das práticas implementadas na Europa sobre este tema.

Para além das actividades referidas, o CEER EQS TF e os representantes da ERSE estiveram envolvidos na cooperação dos reguladores europeus no seio do CENELEC e na cooperação com a EURELECTRIC.

#### **5.4 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**

O RQS para Portugal continental prevê que a ERSE efectue estudos de avaliação de satisfação dos clientes. Para dar cumprimento a esta obrigação legal, a ERSE utilizou as seguintes metodologias:

- Inquérito de satisfação de clientes destinado a identificar os atributos que mais contribuem para a qualidade percebida pelo cliente, bem como medir a satisfação do cliente relativamente a cada um deles.
- Acções de cliente mistério destinadas a aferir a qualidade do serviço prestado em determinadas situações tipificadas.

Estes trabalhos foram adjudicados à SGS Portugal (cliente mistério) e ao consórcio ISEGI/QMetrics (inquérito). Os trabalhos de campo dos dois estudos decorreram principalmente no final de 2008. A ERSE fez um acompanhamento muito próximo dos trabalhos preparatórios, designadamente no desenho das acções de cliente mistério e na elaboração e pré-teste do inquérito. Os trabalhos foram concluídos durante o primeiro semestre de 2009.

---

<sup>6</sup> Apresentações disponíveis em [http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER\\_HOME/EER\\_WORKSHOP/CEER-ERGEG%20EVENTS/Electricity/Continuity%20of%20Supply%20Regulation%20-%20September%202008](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_WORKSHOP/CEER-ERGEG%20EVENTS/Electricity/Continuity%20of%20Supply%20Regulation%20-%20September%202008)

<sup>7</sup> Disponível em [www.energy-regulators.eu](http://www.energy-regulators.eu)

## **5.5 FIXAÇÃO DE PREÇOS REGULADOS PREVISTOS NO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO**

Os regulamentos de qualidade de serviço prevêem a fixação e publicação anual, por parte da ERSE, de alguns preços, tendo a ERSE publicado os valores em vigor em 2009 tendo por base as propostas da EDP Distribuição, da EDA e da EEM.

## **5.6 ACOMPANHAMENTO DAS AUDITORIAS DE QUALIDADE DE SERVIÇO DA EDP DISTRIBUIÇÃO E DA EDP SERVIÇO UNIVERSAL**

Em 2008, a EDP Distribuição e a EDP Serviço Universal, dando cumprimento ao estabelecido no RQS, iniciaram o processo de realização de auditorias aos seus sistemas e procedimentos de recolha e de registo da informação sobre qualidade de serviço, bem como às metodologias e critérios utilizados no cálculo dos indicadores de qualidade de serviço.

Considerando que a informação de qualidade de serviço e o acompanhamento que é efectuado pela ERSE do cumprimento do RQS são baseados na informação disponibilizada pelas empresas, a ERSE acompanhou este processo de auditoria, tendo aprovado o âmbito das auditorias e os critérios de selecção das entidades auditoras. Através deste trabalho pretende-se a criação de condições que possam assegurar um elevado nível de confiança na informação sobre qualidade de serviço. Em 2008, foram efectuadas reuniões com a EDP Distribuição e com a EDP Serviço Universal e foi elaborado o caderno de encargos. Os trabalhos foram concluídos em 2009.