

REGULAÇÃO

Qualidade de Serviço e os Operadores das Redes Elétricas

O desempenho das redes e dos respetivos operadores de rede, em termos de Qualidade de Serviço, é analisado em relação à:

- Continuidade do serviço de fornecimento de energia elétrica;
- Qualidade da energia elétrica;
- Qualidade de serviço comercial.

Para além do preço que pagam pela energia elétrica que consomem, a Qualidade de Serviço é um fator a que os clientes estão muito atentos.

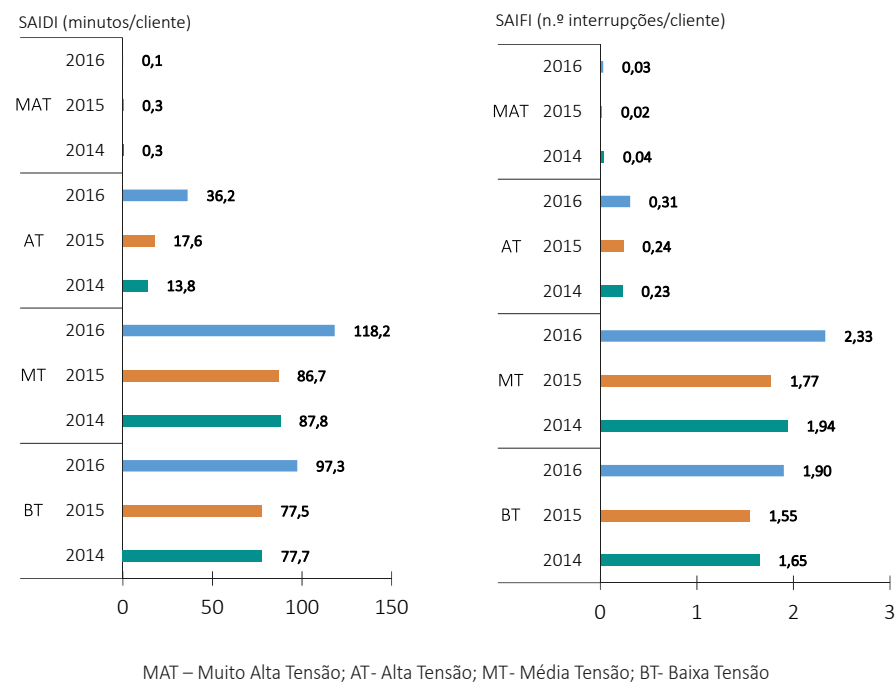


Continuidade de Serviço

Indicadores gerais e individuais

- Os indicadores de continuidade de serviço (ex.: SAIDI BT e SAIFI BT, respetivamente, duração média e número médio de interrupções longas - mais que 3 minutos - verificadas nos clientes da rede de distribuição de baixa tensão) estão normalizados a nível internacional.
- O desempenho das redes elétricas na continuidade de serviço depende do nível de tensão das redes e da zona de qualidade de serviço (zona QS).

SAIDI BT e SAIFI BT nacional por nível de tensão

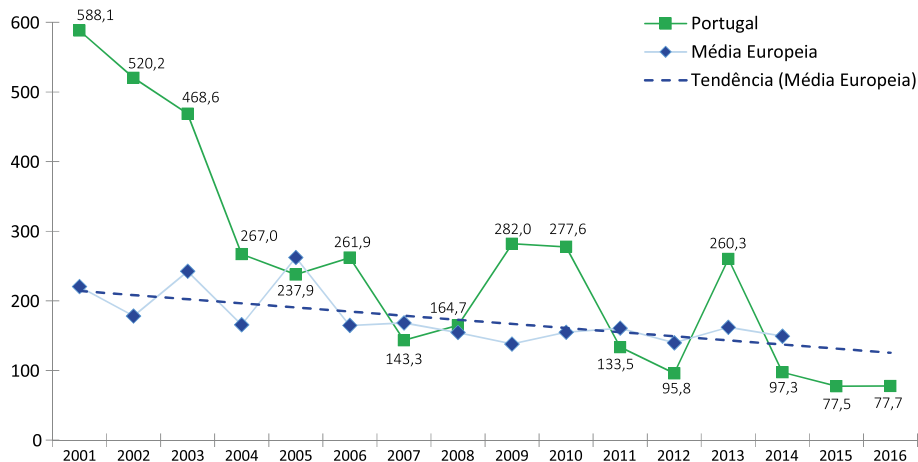


O desempenho das redes de BT contribui em menos de 20% para o número e duração das interrupções verificadas nos clientes a elas ligados.

Evolução da totalidade das interrupções em Baixa Tensão

Portugal continental

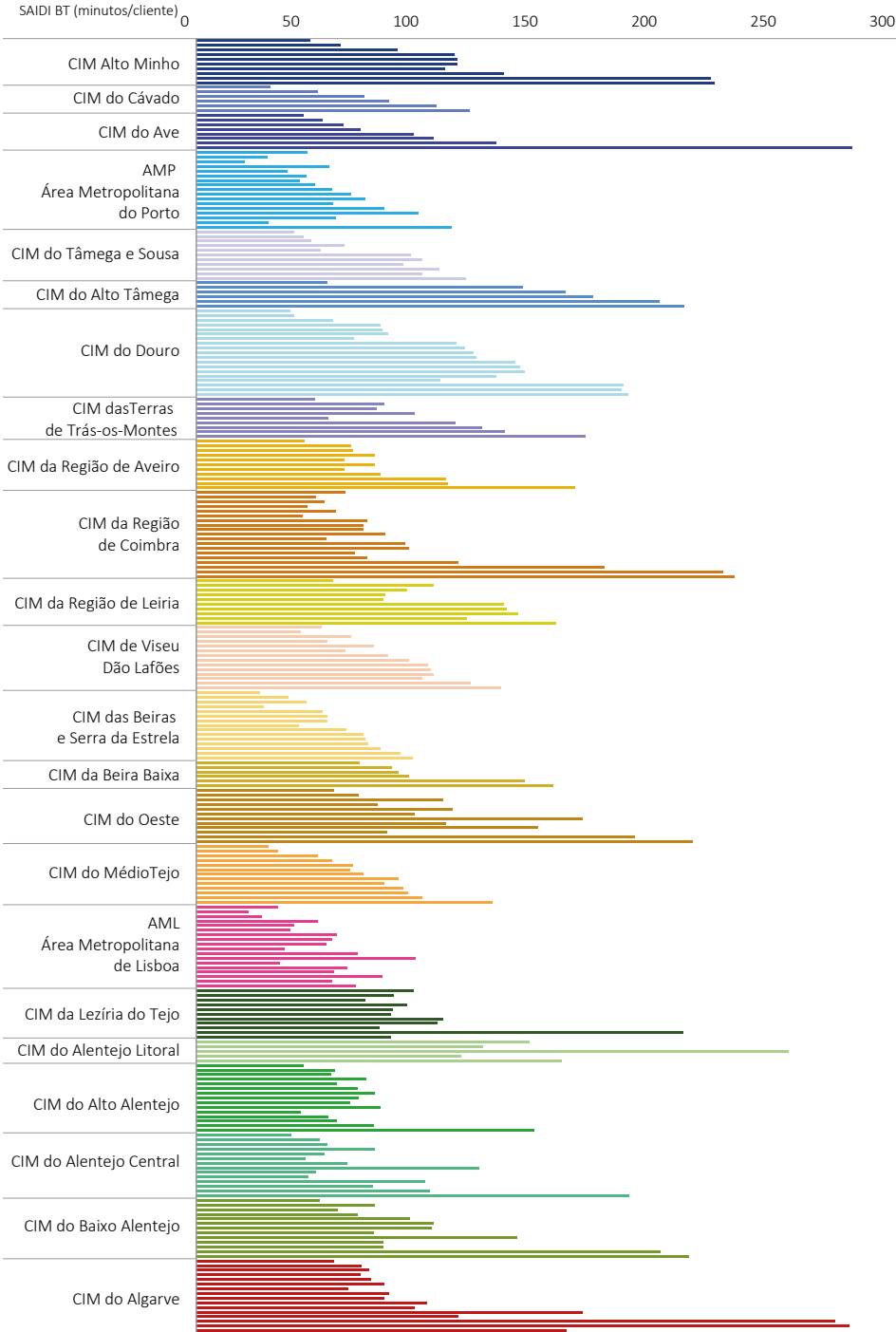
SAIDI BT (minutos/cliente)

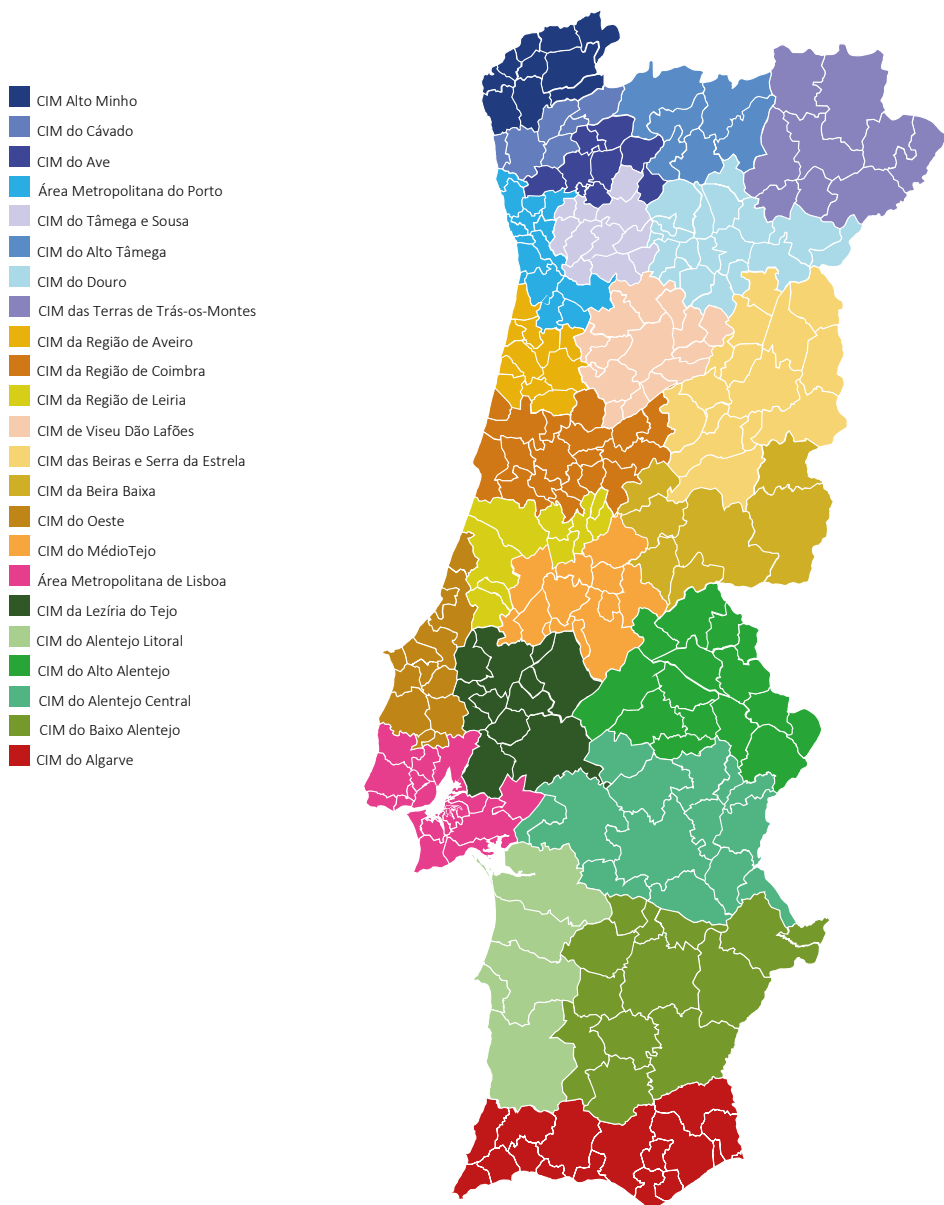


O desempenho das redes elétricas apresenta uma comprovada tendência de melhoria, tendo convergido para a média europeia.



SAIDI BT por Comunidade Intermunicipal (CIM) Valores médios 2014 a 2016



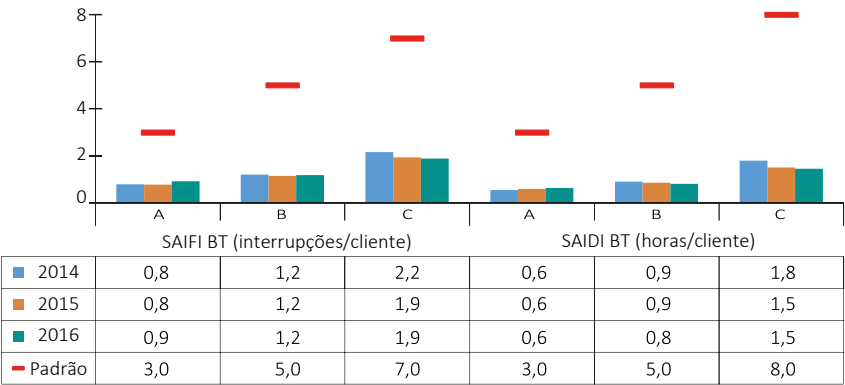


Zonas de Qualidade de Serviço

O RQS define as seguintes zonas de Qualidade de Serviço (QS):

- **Zona A** - capitais de distrito em Portugal continental e localidades com mais de 25.000 clientes
- **Zona B** - localidades com um número de clientes entre 2.500 e 25.000
- **Zona C** - os restantes locais

Padrões e indicadores por Zona QS na rede BT



Nota: Para efeitos de comparação com os padrões são apenas consideradas as interrupções acidentais excluindo os eventos excecionais

Os padrões gerais de continuidade de serviço estabelecidos no RQS foram sempre respeitados nas três zonas de qualidade de serviço do território.

A “Iniciativa Selo de Qualidade e+”, desenvolvida pela ERSE no âmbito da campanha “A Qualidade de Serviço cabe a todos”, é uma iniciativa de adesão voluntária por promotores de parques empresariais ou industriais, para valorizar medidas de melhoria da qualidade de serviço de energia elétrica.

O conceito de “ilha de qualidade de serviço”, no âmbito da mesma iniciativa, permite que os promotores optem por um nível de qualidade superior à da sua localização geográfica, suportando os respetivos custos.

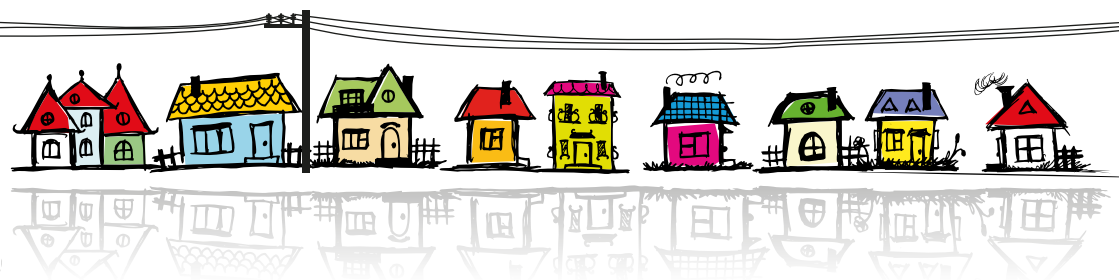
Qualidade de Serviço Comercial

Os operadores das redes elétricas têm definido no RQS obrigações de qualidade de serviço comercial, tais como:

- Meios de atendimento obrigatórios: que permitam um atendimento completo e eficaz (atendimento presencial, telefónico, escrito- endereço postal ou eletrónico).
- Reclamações e pedidos de informação: deveres de resposta e prazos. A resposta a reclamações sobre faturação, funcionamento do equipamento de medição e qualidade da energia elétrica tem obrigações específicas.
- Serviços prestados: os operadores das redes elétricas prestam serviços de ligação à rede, agendamento de ativações, desativações de fornecimento e visitas combinadas, assistência técnica, leituras e restabelecimentos.
- Reporte e informação: os operadores das redes elétricas têm deveres de reporte e informação à ERSE e de colaboração com as demais entidades do setor, assegurando igualdade de tratamento e de oportunidades.

O desempenho dos operadores das redes elétricas é avaliado, quer a nível geral (conjunto dos clientes), quer individual (cada cliente). Alguns indicadores gerais têm associados níveis mínimos de qualidade (padrão). O incumprimento das obrigações individuais (estabelecidas por padrão) dão lugar ao pagamento de compensações aos clientes.

Existe um resumo das obrigações de qualidade de serviço comercial na página da ERSE na internet.



Os operadores das redes elétricas estão obrigados a cumprir o **Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS)** e o **Manual de Procedimentos (MPQS)** aprovados e supervisionados pela **ERSE**.

O RQS e o MPQS definem e garantem o nível mínimo da qualidade de serviço prestada aos clientes pelos operadores das redes elétricas quanto a:

- Competências, responsabilidades e obrigações
- Indicadores de desempenho
- Registo e classificação de interrupções
- Padrões de continuidade e de qualidade de serviço comercial
- Compensações a pagar pelo incumprimento dos padrões
- Obrigações de reporte e de publicação de informação sobre qualidade de serviço
- Incentivo à melhoria da continuidade de serviço
- Auditorias de verificação do cumprimento regulamentar

O equilíbrio entre nível da qualidade de serviço no fornecimento de energia elétrica e custos em investimento e em operação das redes, é um dos princípios da regulação da Qualidade de Serviço pela ERSE.

