

ELETRICIDADE

Relatório da Qualidade
de Serviço Técnica
2021



QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA

A **ERSE**, enquanto responsável pela regulação do setor elétrico, avalia a qualidade de fornecimento de eletricidade sentida pelos clientes e os níveis de desempenho dos operadores das redes elétricas, de acordo com o estipulado no **Regulamento da Qualidade de Serviço**. Este ERSExplica incide apenas sobre a rede de distribuição de baixa tensão, ou seja, a rede que leva a eletricidade até ao consumidor.

O que é a Qualidade de Serviço Técnica?

A qualidade do serviço de fornecimento de eletricidade prestada aos clientes pelo operador da rede é medida através de um conjunto de indicadores como o **número** e a **duração** das interrupções. No **Relatório da Qualidade de Serviço Técnica anual**, a ERSE avalia se a qualidade do fornecimento de eletricidade, prestada aos consumidores por parte dos operadores das redes de transporte e de distribuição, cumpre os padrões de qualidade estabelecidos. Se os operadores de rede não cumprirem os padrões de qualidade previstos, os clientes afetados são automaticamente compensados.

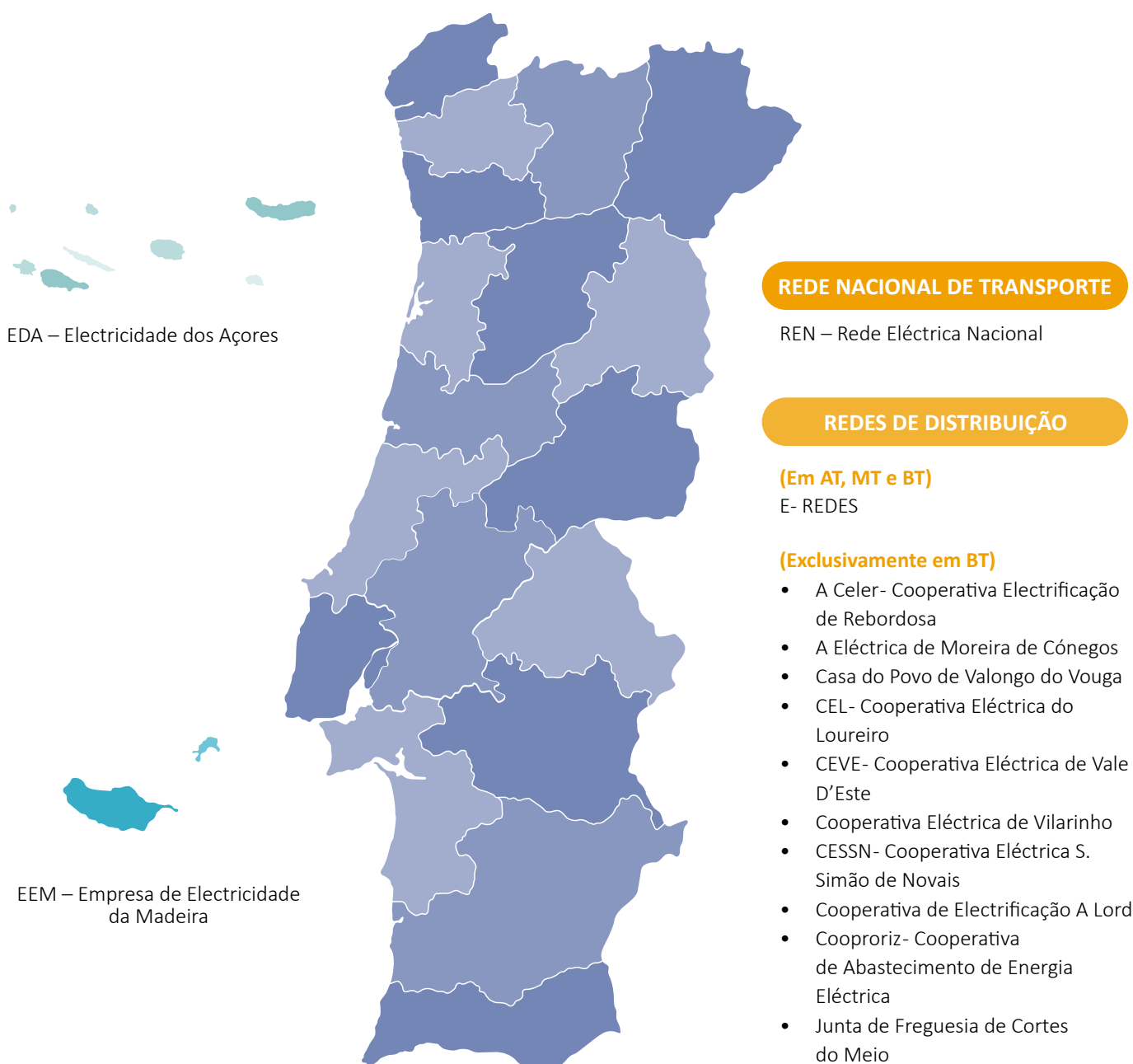
Principais resultados do Relatório

Em 2021, os padrões gerais estabelecidos para os indicadores de continuidade de serviço (número e duração de interrupções) da rede de distribuição de baixa tensão foram todos cumpridos pelos operadores da rede de distribuição de Portugal continental, da Região Autónoma da Madeira e da Região Autónoma dos Açores.



OPERADORES DE REDES ELÉTRICAS

A **eletricidade** produzida através de barragens, parques eólicos, solares ou 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).



CARACTERIZAÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

Operador das redes	km de rede BT	Nº de clientes BT
A Celer	106	4 403
A Lord	157	4 520
A Eléctrica Moreira de Cónegos	n.d.	2 090
Casa do Povo de Valongo do Vouga	n.d.	2 239
CEVE	51	9 394
Cooperativa Eléctrica de Vilarinho	n.d.	1 533
CEL-Cooperativa Eléctrica de Loureiro	95	2 121
Coopriz	n.d.	1 907
CESSN-Cooperativa Eléctrica S. Simões de Novais	83	3 346
EDA-Electricidade dos Açores	2 935	126 466
EEM-Empresa de Electricidade da Madeira	3 322	141 451
E-REDES	146 689	6 285 837
Junta de Freguesia de Cortes do Meio	n.d.	423

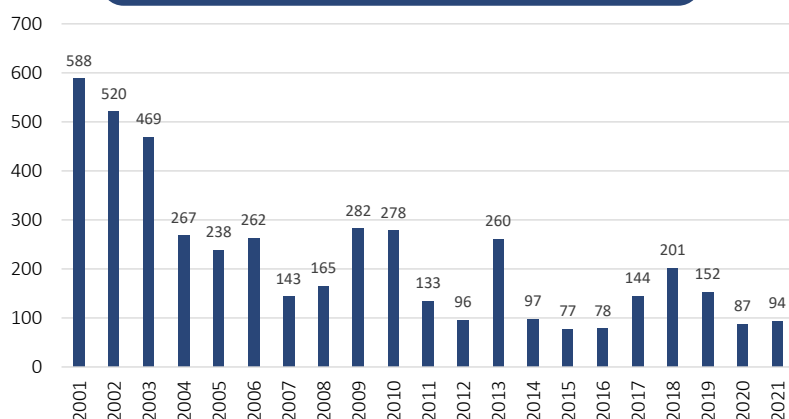
n.d.- não disponível



REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

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

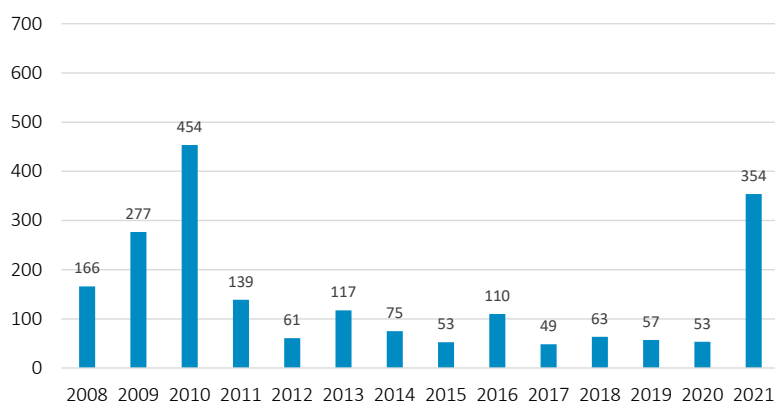
PORTUGAL CONTINENTAL



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

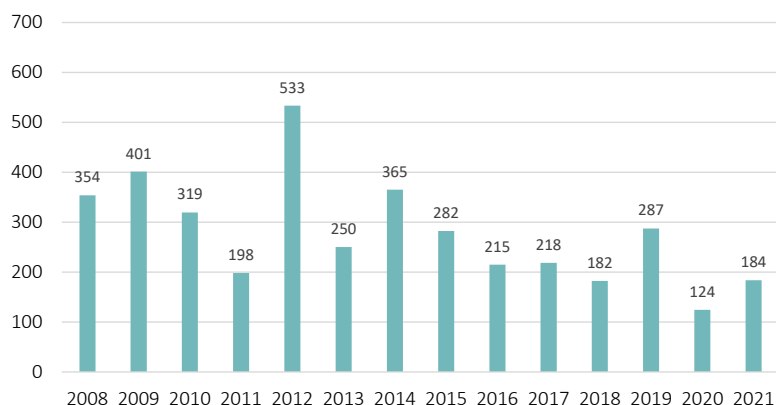
Em 2021, o desempenho da rede de distribuição em Portugal continental, em termos do indicador SAIDI BT, manteve-se em linha com o verificado no ano anterior.

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA



Na Região Autónoma da Madeira, o SAIDI BT sofreu uma degradação devido a eventos excepcionais ocorridos a 27 e 28 de março de 2021, caracterizados por um nível de intensidade anormal de trovoadas que incidiram sobre infraestruturas elétricas, provocando o colapso do sistema elétrico da ilha da Madeira.

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

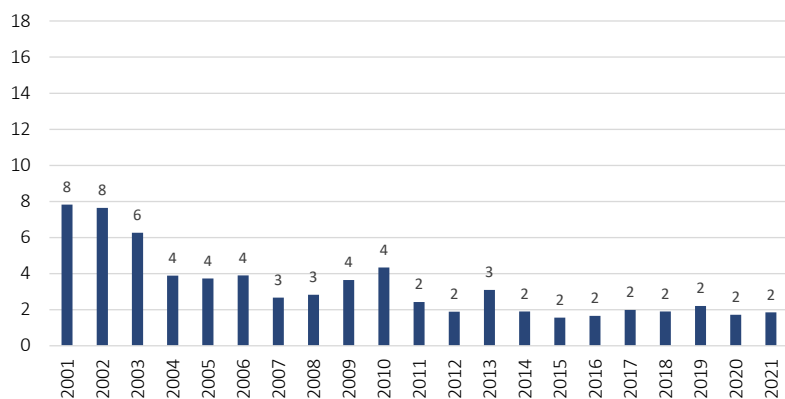


Na Região Autónoma dos Açores, registou-se também uma degradação do SAIDI BT face ao ano anterior. Para estes resultados, contribuiu o aumento das interrupções acidentais com origem na produção e nas redes.

REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

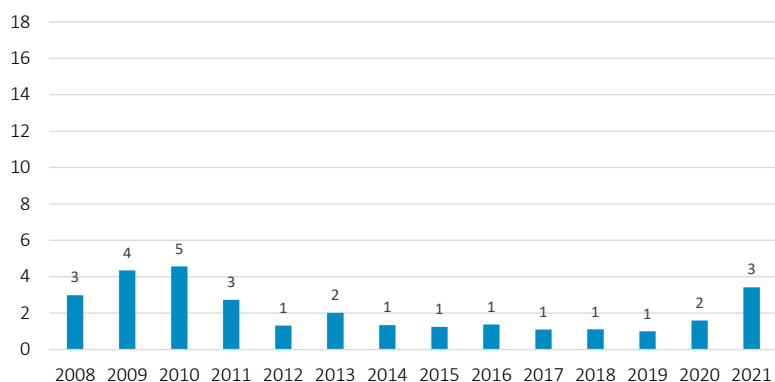
SAIFI BT (interrupção/cliente) Número médio de interrupções por cliente

PORTUGAL CONTINENTAL



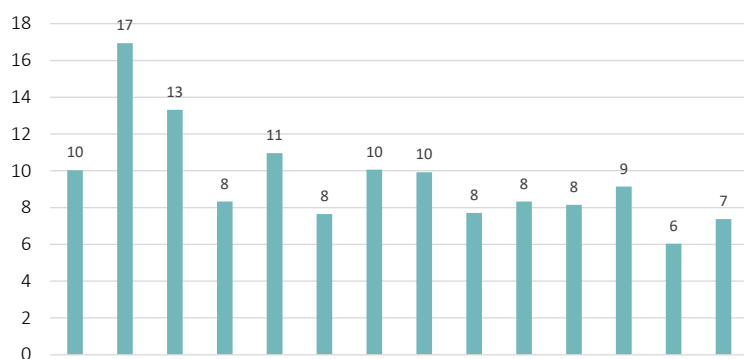
O indicador de continuidade de serviço SAIFI BT contabiliza o número médio de interrupções longas – mais que 3 minutos – verificadas nos clientes da rede de distribuição de baixa tensão.

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA



Em Portugal continental, os valores relativos ao SAIFI BT em 2021 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 da Madeira, verificou-se um valor superior no SAIFI BT face aos registados nos últimos anos devido aos eventos excecionais já referidos e que provocaram o colapso do sistema elétrico da ilha da Madeira.

Na Região Autónoma dos Açores, os indicadores SAIFI BT de 2021 são superiores aos do ano anterior devido ao aumento das interrupções acidentais com origem na produção e nas redes.

COMPENSAÇÕES PAGAS A CLIENTES EM BAIXA TENSÃO

Incumprimentos verificados no número e duração
de interrupções nos clientes BT

Operador das redes	2020	2021
E-REDES	23 013	52 661
EDA	5	122
EEM	121	46

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

Operador das redes	2020	2021
E-REDES	180 702€	534 433€
EDA	44€	2 563€
EEM	1 048€	440€

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 2021, os operadores compensaram os clientes em cerca de 537 mil euros.





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