

---

**De:** Agostinho Figueira  
**Enviado:** segunda-feira, 15 de Julho de 2013 16:09  
**Para:** rqseletricidade2013  
**Cc:** Pedro Sousa; Armindo Santos; Davide Sousa  
**Assunto:** Consulta Pública - Revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico  
- Perspetiva da EEM  
**Anexos:** Perspetiva EEM-RQS.docx

Exmos. Senhores

Pelo presente, anexamos a perspetiva da EEM referente à proposta de revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço, que esteve em consulta pública.

Com os melhores cumprimentos.

Agostinho Figueira,  
DEP - Direcção de Estudos e Planeamento,  
Empresa de Electricidade da Madeira, SA,  
Avenida do Mar e das Comunidades Madeirenses, 32  
9064 - 501 FUNCHAL  
Telefone: +351 291 211 331 - Fax: +351 291 233 324

**Esta mensagem (incluindo anexos) contém informação confidencial, protegida por lei e dirigida a um indivíduo e/ou propósito específico. Se não é o recipiente intencionado da mensagem, por favor note que a sua divulgação, cópia ou distribuição, assim como a realização de qualquer iniciativa baseada nessas acções, é estritamente proibida.**

No seguimento da audição pública referente à proposta de regulamento da Qualidade de Serviço Comercial e Técnico, a EEM apresenta, por este meio, a sua perspetiva/apreciação, visando contribuir para a melhoria do referido regulamento, numa visão que se pretende equilibrada entre os benefícios e custos associados à qualidade de serviço.

### **1 - Apreciação Geral**

- A EEM reconhece o esforço da ERSE na procura de harmonização da perspetiva da qualidade a nível nacional (continente e regiões autónomas), particularmente no que diz respeito à qualidade comercial, que afigura-se-nos adequada.
- No que concerne à continuidade de serviço, a proposta no que se refere aos padrões de qualidade individual a aplicar à RAM é muito exigente, na medida em que:
  - a) mantém os incidentes com origem na produção, ao contrário do que sucede em Portugal continental;
  - b) elimina/condiciona algumas prerrogativas do RQS em vigor;
  - c) restringe a quantidade de incidentes a excluir dos indicadores gerais e individuais, através dos novos conceitos de incidente de grande impacto e de incidentes de carácter excepcional;
  - d) propõe valores mais exigentes para os padrões nos indicadores gerais e nos indicadores individuais;
- Destacamos a aproximação dos indicadores para efeitos de comparação com os padrões, ao número e duração sentida pelos clientes, apesar da exigência que essa abordagem vai implicar para os operadores de rede;
- Maior nível de exigência de reporte de informação;
- Necessidade/conveniência de clarificação/precisão de alguns conceitos;
- Antecipação de dificuldades no prazo de implementação, face às implicações da proposta em diversos processos e sistemas, tendo em conta a entrada em vigor a 1-1-2014, sendo de destacar:
  - SGI: Sistema de Gestão de Incidentes: Adaptação da ferramenta (novas causas, aplicação CFFM), novos controlos e funcionalidades
  - IS\_U – Plataforma comercial: revisão dos *workflows* de controlo de reclamações e pedidos de informação bem como reavaliação dos dados mestres na caracterização do tipo de clientes, por forma a enquadrá-los, quanto à sua prioridade
  - Contact Center – Implica alterações com alguma profundidade, devendo ser ponderada a necessidade/possibilidade de separar os serviços em vários números de contacto, bem como refazer todo o *reporting* associado aos mesmos

- BI – *Business Intelligence*: reestruturação do processo de importação de dados, bem como a componente de extração
- Alterações ao sistema de gestão de leituras, nas componentes de controlo

Seguidamente, apresentamos, de uma forma mais detalhada, os aspetos que nos pareceram mais pertinentes:

## **2 – DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **2.1 - Objeto, campo de aplicação e definições**

**Art.º 1.º:** *“As disposições de natureza comercial respeitam a aspetos de comunicação com o cliente e a serviços prestados ao cliente, para além do fornecimento de energia eléctrica” (N.º 4).*

**Comentário:** Haverá que especificar o *“para além do fornecimento de energia eléctrica”*. Isto é, sendo que *“o presente regulamento tem por objeto estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial, a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Eléctrico Nacional” (N.º 1)*, é muito importante clarificar as obrigações de qualidade de serviço de natureza (...) comercial, a que devem obedecer os serviços prestados no SEN, para além do fornecimento de energia eléctrica.

**Sugestão:** *“As disposições de natureza comercial respeitam a aspetos de comunicação com o cliente e a serviços prestados ao cliente”*. Ou:

*“As disposições de natureza comercial respeitam a aspetos de comunicação com o cliente e a serviços prestados ao cliente associados ao fornecimento e utilização de energia eléctrica”*.

**Art.º 3.º:** *“Para efeitos do presente regulamento, são utilizadas as seguintes definições” (N.º 2).*

**Comentário:** Havendo este artigo específico propõe-se, por facilidade de consulta, que nele estejam integradas todas as definições constantes do RQS:

*Casos fortuitos ou de força maior* (com a eliminação do N.º1 do Art.º 7º);

*Casos fortuitos* (com a eliminação do N.º2 do Art.º 7º);

*Casos de força maior* (com a eliminação do N.º3 do Art.º 7º);

*Eventos excecionais* (com a eliminação do N.º1 do Art.º 8º);

*Interrupção* (com a eliminação do N.º 1 do Artigo 15.º);

*Incidente* (com a eliminação do N.º5 do Art.º 15.º);

*Interrupções previstas* (com a eliminação da alínea a) do N.º 2 do Artigo 16.º);

*Interrupções acidentais* (com a eliminação da alínea b) do N.º 2 do Artigo 16.º);

*Interrupções por razões de interesse público* (com a eliminação da alínea a) do N.º 3 do Artigo 16.º);

*Interrupções por razões de serviço* (com a eliminação da alínea b) do N.º 3 do Artigo 16.º);  
*Interrupções por acordo com ou facto imputável ao cliente* (com a eliminação da alínea c) do N.º 3 do Artigo 16.º);  
*Interrupções por razões de segurança* (com a eliminação da alínea d) do N.º 3 do Artigo 16.º);  
*Interrupções por casos fortuitos* (com a eliminação da alínea e) do N.º 3 do Artigo 16.º);  
*Interrupções por casos de força maior* (com a eliminação da alínea f) do N.º 3 do Artigo 16.º);  
*Interrupções devidas a outras redes ou instalações* (com a eliminação da alínea g) do N.º 3 do Artigo 16.º);  
*Interrupções por causas próprias* (com a eliminação da alínea h) do N.º 3 do Artigo 16.º);  
*Incidente de grande impacto* (com a eliminação do N.º 1 do Artigo 18.º);  
*Atendimento telefónico comercial* (com a eliminação do N.º 1 do Artigo 37.º);  
*Tempo de espera* (com a eliminação do N.º 5 do Artigo 37.º);  
*Reclamação* (com eliminação do N.º 2 do Art.º 38.º);  
*Pedido de informação* (com eliminação do N.º 3 do Art.º 38.º);  
*Serviços de ligação às redes* (com eliminação do N.º 1 do Art.º 45.º);  
*Ativação de fornecimento* (com eliminação do N.º 1 do Art.º 46.º);  
*Visita combinada* (com eliminação do N.º 1 e 2 do Art.º 47.º);  
*Contadores acessíveis* (com eliminação do N.º 6 do Art.º 49.º);  
*Tempo de mudança de comercializador* (com eliminação do N.º 3 do Art.º 51.º);  
*Clientes com necessidades especiais* (com eliminação do N.º 1 do Art.º 62.º);  
*Clientes prioritários* (com eliminação do N.º 1 do Art.º 63.º).

#### Propostas de definições:

**Definição de Pedido:** *Consideram-se pedidos de informações as comunicações em que se solicitam esclarecimentos e que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços (N.º 3 Art.º 38.º).*

**Comentário:** Julgamos que a definição de pedido (tal como a de qualquer outro assunto) deve estar consignada ao objeto do RQS, por ela ser a ele aplicável.

**Sugestão:** *“É toda a comunicação do cliente a solicitar esclarecimento, em questões relacionadas com o fornecimento e utilização de energia elétrica, e que impõe a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços.” Ou:*

*“É toda a comunicação do cliente a solicitar esclarecimento, em questões de natureza técnica e comercial, e que impõe a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços”.*

**Definição de Reclamação:** *“Considera-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas (N.º 2 do Art.º 38).*

**Comentário:** Julgamos que a definição de reclamação (tal como a de qualquer outro assunto) deve estar consignada ao objeto do RQS, por ela ser a ele aplicável.

**Sugestão:** *“É toda a comunicação do cliente a manifestar não terem sido devidamente acautelados os seus direitos, ou satisfeitas as suas expectativas, em questões relacionadas com o fornecimento e utilização de energia elétrica”.* Ou:

*“É toda a comunicação do cliente a manifestar não terem sido devidamente acautelados os seus direitos, ou satisfeitas as suas expectativas, em questões de natureza técnica e comercial”.*

**Definição de Visita combinada:** *“Considera-se visita combinada a deslocação do operador da rede de distribuição, com início num intervalo previamente acordado, à instalação do cliente” (N.º 1 do Art.º 47.º). Para efeitos do número anterior excluem-se as leituras em roteiro e as assistências técnicas (N.º 2 do Art.º 47.º).*

**Comentário:** Julgamos que a definição de visita combinada, devendo estar consignada ao objeto do RQS, deve especificar a natureza.

**Sugestão:** *“Considera-se visita combinada a deslocação do operador da rede de distribuição, com início num intervalo previamente acordado, à instalação do cliente, para realização de serviço de natureza técnica ou comercial, excluindo as assistências técnicas e as leituras em roteiro”.*

### **3 – CONTINUIDADE DE SERVIÇO**

O ponto nº 2 do procedimento nº 3 (Registo e classificação de interrupções de fornecimento), refere a obrigatoriedade de constar, quando aplicável, um conjunto de elementos, entre os quais:

- d) Comprovativo da inexistência da alimentação alternativa a partir de instalações existentes.
- f) Comprovativo da situação invocada, designadamente nas situações de facto imputável ao cliente.

Em nosso entender, a situação prevista na alínea d) parece-nos excessiva, já que é do interesse de todos os intervenientes entre os quais os operadores das redes, os comercializadores e os clientes, que a reposição se faça o mais rápido possível. Por outro lado, para ser praticável, seria necessário indicar, de forma clara, em que circunstâncias tal exigência seria aplicável e que tipo de comprovativo deveria ser apresentado. Assim, propõe-se a eliminação desta alínea.

No que toca à alínea f), convém especificar que tipo de comprovativo pretende-se e em que circunstâncias devem existir.

Apenas os Eventos Excepcionais não são considerados para efeitos de exclusão da comparação dos indicadores com os padrões de continuidade de serviço. Ao contrário da situação proposta para Portugal continental, nas regiões autónomas os incidentes com origem na produção são considerados para efeitos de cálculo dos indicadores gerais e individuais. Por outro lado, a classificação de um incidente como evento excepcional requer, simultaneamente, que tenha origem em factos não imputáveis aos operadores das redes e que seja um incidente

de grande impacto. Isto significa, que as interrupções a seguir indicadas, podem ser consideradas no cálculo dos padrões (gerais e individuais), ao contrário o que acontece com o atual RQS, nomeadamente:

- o parte dos casos classificados como FFM;
- o interrupções por razões de segurança, cuja END fique abaixo dos valores de referência dos incidentes de grande impacto (10 MWh no caso da ilha da Madeira e 1 MWh, no caso da ilha do Porto Santo);
- o incidentes provocados por terceiros (fortuitos).

A proposta prevê que, em situações devidamente justificadas, as entidades a quem este procedimento se aplica, podem solicitar à ERSE a classificação como eventos excecionais de outras ocorrências que não reúnam as condições para serem classificados como incidentes de grande impacto, mas que tenham origem em factos que não lhes sejam imputáveis, sendo, no entanto, o resultado dessa classificação incerto.

De qualquer modo, a manter-se a proposta de alteração, haverá implicações ainda não mensuradas nos valores dos indicadores da continuidade de serviço que importa avaliar previamente.

Por outro lado, a proposta de indicadores gerais e individuais para a RAM, que incluem os incidentes com origem na produção, ao contrário do que sucede em Portugal continental, apresenta praticamente os mesmos valores, tornando muito mais exigentes os padrões para as redes, quer face aos valores do atual RQS, quer face à proposta para Portugal continental, o que a somar às restrições acima descritas podem tornar muito difícil o seu cumprimento.

A EEM considera ainda que, face à semelhança das características dos sistemas elétricos das duas regiões autónomas, nomeadamente no que se refere ao carácter isolado das redes de cada ilha e à inclusão em ambos os casos dos incidentes com origem na produção para efeitos de cálculo dos indicadores gerais e individuais, faz mais sentido comparar os padrões das ilhas da RAM com os padrões das ilhas da RAA, em vez de tomar como referência a qualidade de serviço sentida pelos clientes em Portugal continental.

No que toca ao referencial para classificação como incidente de grande impacto, a EEM considera que em vez de utilizar a END, seja antes utilizado o TIEPI, pois enquanto a END depende da dimensão do sistema elétrico, o TIEPI constitui um indicador relativo, independentemente do tamanho do sistema elétrico. A título indicativo, sugere-se um TIEPI, por ilha, de 15 minutos.

Face ao exposto, a EEM propõe:

- A classificação de incidentes de origem fortuita e por razões de segurança, como excecionais, independentemente do valor da END. Neste âmbito, propõe-se a seguinte redação do primeiro parágrafo do ponto 2 do procedimento nº 6: *“No âmbito da continuidade de serviço e da qualidade de energia, apenas considera-se eventos excecionais, para efeitos de exclusão da comparação dos indicadores com os padrões de continuidade de serviço, as ocorrências que sejam classificadas como tal pela ERSE, com*

*exceção dos incidentes de origem fortuita e por razões de segurança, sendo estes, pela sua natureza, classificados automaticamente como eventos excecionais, desde que suportados pelos respetivos meios de prova.”;*

- Um maior nível de prudência, no valor dos padrões a considerar, aproximando-os aos da RAA, em vez de considerar níveis de qualidade nas redes ainda mais exigentes relativamente aos de Portugal continental;
- A clarificação da metodologia de cálculo do indicador TIEPI: A expressão deste indicador tem como denominador a soma das potências instaladas ( $\sum P_i$ ). Tratando-se de um indicador com carácter trimestral ou anual, importa clarificar qual o critério a adotar para a  $P_i$ : Se a potência no fim do período, a potência média no período ou o somatório dos TIEPI's calculados por cada incidente e por ponto de entrega.
- A clarificação da metodologia de cálculo dos indicadores MAIFI, SAIDI e SAIFI: A expressão destes indicadores tem como denominador a soma dos pontos de entrega de energia (PEE). Tratando-se de um indicador com carácter trimestral ou anual, importa clarificar qual o critério a adotar para a quantificação dos PEE: Se o nº de PEE no fim do período, a média do nº de PEE no período ou outra metodologia.
- A alteração dos pressupostos de classificação de incidentes de grande impacto passando a vigorar o TIEPI em vez da END.

#### **4 – QUALIDADE DA ENERGIA**

No âmbito dos Procedimentos nº 9 e nº 10, fazem-se algumas considerações e propostas, conforme a seguir indicado.

- Monitorização permanente em subestações AT/MT (5): Propõe-se alteração para subestações AT/MT e MT/MT, de modo a incluir as subestações 30/6,6 kV.
- A proposta de revisão do RQS obriga a adotar a norma CEI 61000-4-30 no que se refere à exatidão mínima e métodos de medição: Os equipamentos existentes e instalados, no âmbito do plano de monitorização da QOT, cumprem o método de medição, mas no que se refere à exatidão são da classe B, não cumprindo integralmente esta norma.

**Sugestão:** Adotar a norma CEI 61000-4-30, apenas para os novos equipamentos ou substituição.

- Monitorização da qualidade da energia fornecida a clientes - Precisão dos equipamentos da classe A ou S: A EEM dispõe de 4 equipamentos classe B e apenas um equipamento da classe A.

**Sugestão:** A monitorização da energia fornecida ao cliente deverá ser efetuada, preferencialmente, por equipamento da Classe A ou S, de acordo com a norma CEI 61000-4-30.

Verifica-se, que a definição de interrupção do Artigo 15º é distinta da norma NP EN 50160. De igual modo, a definição de cava do Artigo 3º é distinta da definição da norma NP EN 50160.

**Sugestão:** *Eliminar as duas definições, remetendo-as diretamente para as definições da NP EN 50160.*

## **5 – COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES E OUTROS UTILIZADORES DAS REDES**

### **5.1 - Pedidos de informação e reclamações**

**Art.º 44.º:** *“O operador da rede de distribuição deve, no prazo que lhe seja aplicável nos termos do número 4 - do Artigo 41.º, efetuar uma visita à instalação de utilização do cliente para proceder à verificação do funcionamento do equipamento de medição, devendo o cliente ser avisado previamente” (N.º 2).*

**Comentário:** Haverá que especificar o tipo de verificação a efetuar para confirmar o funcionamento do equipamento de medição.

Não há outra forma de avaliar o funcionamento do contador que não seja a via técnica mediante ensaio laboratorial (em laboratório, sempre mais rigoroso – verificação extraordinária (VE) – ou no local). Donde considerar-se um tipo de verificação alternativo à VE (pelo menos, anterior a esse recurso e, se possível, gratuito/baixo custo para o cliente). Assim sendo, é possível recorrer-se à verificação no local (mediante utilização de padrão portátil, bem menos oneroso, embora menos fiável). Mas este tipo de intervenção tem sempre custos associados, que devem ser assumidos, até para prevenir situações de abuso. Donde entender-se que, nesta fase, a análise deva ser proeminentemente comercial (não técnica, portanto).

**Sugestão:** *“O operador da rede de distribuição deve, no prazo que lhe seja aplicável nos termos do número 4 - do Artigo 41.º, avaliar a razão do cliente, nomeadamente, recorrendo à análise do histórico de consumos ou, eventualmente, procedendo a uma verificação do equipamento de medição, mediante aviso prévio ao cliente do tipo de verificação a efetuar, que deverá merecer a sua concordância”.*

### **5.2 - Resolução de conflitos**

**Art.º 77.º:** *“Os interessados podem apresentar reclamações junto da entidade com quem se relacionam contratual ou comercialmente, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente regulamento e na demais legislação aplicável” (N.º 1).*

**Comentário:** Haverá que especificar o “e na demais legislação aplicável”.

**Sugestão:** *“Os interessados podem apresentar reclamações junto da entidade com quem se relacionam contratual ou comercialmente, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente regulamento e na demais legislação de natureza técnica e comercial”.*



## 6 – COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTOS DE PADRÕES INDIVIDUAIS

- Nas situações de exclusão do pagamento de compensações (Artigo 61º), um dos casos indicados é devido à “Impossibilidade comprovada de aceder à instalação do cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade.”. No caso de impossibilidade de acesso à leitura de contadores em espaços de utilização coletiva de edifícios, particularmente nos casos de reduzido nº de frações, onde é maior a probabilidade de não existirem pessoas que possam dar acesso à zona coletiva, que meios de prova poderão ser considerados? Bastará a indicação na fatura seguinte da data e hora de tentativa de leitura?
- Face à natureza das instalações de iluminação pública, sugere-se que estas sejam excluídas de pagamento de compensações. Assim, propõe-se a revisão da e) do Artigo 61º: e) *Instalações de utilização eventuais e de iluminação pública.*

## 7 – INFORMAÇÃO À ERSE, RELATÓRIOS DE QUALIDADE DE SERVIÇO E AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

- No que toca à obrigatoriedade de divulgação dos resultados do plano de monitorização da qualidade de energia por ponto de rede monitorizado (alínea (c) do Artigo 73.º Conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço das empresas), importa definir o nível de detalhe e a estrutura da informação a disponibilizar, de modo a facilitar a sua análise e a uniformizar a informação dos diversos operadores de rede.
- No que tange ao nº 3 do Artigo 73º, e uma vez que parece não fazer sentido a discriminação de indicadores gerais por concelho, propõe-se a alteração deste número:

**Sugestão:** “3 – A informação referida nas alíneas a), no tocante aos indicadores individuais, c), e) e f), do Nº2, deve ser publicada de forma discriminada por concelho, por zona de qualidade de serviço e por nível de tensão.”, ou

“3 – A informação referida no Nº2 referente a indicadores individuais, deve ser publicada de forma discriminada por concelho, por zona de qualidade de serviço e por nível de tensão.”