

CONSULTA DE INTERESSADOS 5/2024

RELATÓRIO

Proposta de padrões de qualidade de serviço
para avaliação do desempenho dos
operadores das redes (art.º 98.º, 99.º e 100.º do RQS)

novembro - 2024

ÍNDICE

1	ENQUADRAMENTO	1
2	SÍNTESE E PONDERAÇÃO DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS	3
2.1	Resumo da proposta submetida a consulta	3
2.2	Comentários gerais.....	4
2.3	Comentários específicos.....	5

1 ENQUADRAMENTO

A ERSE submeteu a consulta de interessados uma proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes de distribuição em relação 1) à prestação remota de serviços nas redes inteligentes, 2) à disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes e 3) à correção de anomalias de medição e leitura, respetivamente nos termos dos artigos 98.º, 99.º e 100.º do Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás (RQS), aprovado pelo Regulamento n.º 826/2023, de 28 de julho.

A par dos valores dos padrões a adotar para cada indicador geral, foi também proposto um conjunto de pequenas clarificações e correções ao nível da redação dos referidos artigos.

A consulta de interessados decorreu entre os dias 5 de agosto e 30 de setembro de 2024, sendo dirigida aos operadores de redes de distribuição de energia elétrica e de gás que atuam em Portugal continental e nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira e às associações de consumidores de interesse genérico. Adicionalmente, foi solicitada emissão de parecer ao Conselho Consultivo da ERSE e foi dado conhecimento da consulta ao Governo e à Direção-Geral de Energia e Geologia.

Para além do Parecer do Conselho Consultivo da ERSE, foram recebidos contributos das seguintes entidades: DECO, E-REDES, EDA, Floene e REN Portgás.

Estes contributos foram ponderados na decisão final da ERSE, que se apresenta de forma justificada neste relatório da consulta de interessados 5/2024. Para além deste capítulo de enquadramento, o relatório tem um segundo capítulo, que se estrutura em três secções: a primeira resumindo a proposta que a ERSE apresentou, a segunda dedicada aos comentários gerais recebidos e a terceira aos comentários específicos relativos a cada padrão.

Os padrões e as alterações de redação do RQS são aprovados e publicados por Diretiva da ERSE, sendo o presente relatório parte integrante da decisão.

2 SÍNTESE E PONDERAÇÃO DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS

2.1 RESUMO DA PROPOSTA SUBMETIDA A CONSULTA

Os valores propostos pela ERSE para os padrões aplicáveis aos respetivos indicadores gerais foram iguais ou muito semelhantes aos propostos pelos operadores de rede (E-REDES, no caso do setor elétrico, proposta conjunta de todos os operadores de rede de distribuição, no caso do setor do gás), como se resume na tabela abaixo.

Indicador	Padrão proposto pelos operadores	Padrão proposto pela ERSE
Serviços prestados remotamente [art.º 98.º do RQS]	E-REDES: 98%	98%
Disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes [art.º 99.º do RQS]	E-REDES: 16% (2024) e 8% (≥ 2025)	92% ⁽¹⁾
Correção de valores de anomalias de medição e leitura [art.º 100.º do RQS]	E-REDES: 55% Proposta conjunta ORD gás: 98%	Setor elétrico: 65% Setor do gás: 98%

(1) Este valor corresponde ao proposto pela E-REDES para o ano de 2025 e seguintes, resultando da reformulação da redação de cálculo do indicador, que inscreve no numerador respetivo o número de faturas sem estimativas (em vez do número de faturas com estimativas), como melhor se detalha no texto seguinte.

Ainda no âmbito dos valores dos padrões, e em concreto no respeitante à sua aplicação no tempo, a ERSE propôs que tivesse lugar a partir do ano de 2025, com reflexo no reporte relativo a esse ano.

Em relação às correções e clarificações da redação regulamentar, a proposta foi a seguinte:

- Art.º 99.º: 1) aplicação do indicador aos operadores de redes de distribuição de energia elétrica de Portugal continental e das regiões autónomas dos Açores e da Madeira, 2) aplicação exclusiva às instalações em baixa tensão integradas em rede inteligente, 3) indicador a calcular na primeira faturação mensal do acesso às redes, de cada ponto de entrega e 4) retificação da fórmula de cálculo do indicador, inscrevendo no numerador o número de faturas sem estimativas emitidas pelo operador de rede (em vez do número de faturas com estimativas emitidas pelo operador);
- Art.º 100.º: 1) aplicação do indicador aos operadores de redes de distribuição de energia elétrica e de gás de Portugal continental e das regiões autónomas dos Açores e da Madeira e 2) indicador a calcular considerando as anomalias detetadas no período objeto de reporte.

2.2 COMENTÁRIOS GERAIS

O Parecer do Conselho Consultivo e os comentários oferecidos na consulta manifestaram concordância generalizada com a proposta da ERSE.

Destacam-se dois comentários recebidos, um por parte da DECO relativo ao estabelecimento de padrões para estes indicadores e outro da E-REDES sobre a sua aplicação no tempo.

No primeiro caso, a DECO refere que «(...) concorda com as propostas da ERSE para os três indicadores e salienta a relevância destes e o estabelecimento dos padrões mínimos de qualidade, uma vez que até ao final de 2024 todas as instalações dos clientes em Portugal Continental já terão de estar integradas em redes inteligentes e por esse motivo, importa assegurar que todos os serviços, em particular estes novos serviços prestados remotamente aos consumidores são prestados com qualidade”.

Efetivamente, a regulamentação tem procurado acompanhar a evolução das redes inteligentes de distribuição de energia elétrica e, atento o seu estágio atual, mas também a sua natureza inovadora, é importante garantir a qualidade na prestação dos serviços previstos, com base no respetivo desempenho já verificado, apesar do processo de instalação de contadores inteligentes e de integração em rede inteligente não estar ainda totalmente concluído.

Também a propósito do processo de instalação e integração em rede inteligente, e relativamente à produção de efeitos dos padrões propostos, a E-REDES menciona o seguinte: «(...) a ERSE esclarece que os padrões em discussão só se aplicarão ao ano de 2025. A E-REDES concorda com esta clarificação, na medida em que permite que o primeiro reporte já incida sobre um ano civil com o parque de instalações BTN totalmente integrado em redes inteligentes”.

De facto, a proposta da ERSE visava acomodar a expectativa de desenvolvimento das redes inteligentes até 2025 (dois dos três indicadores são exclusivamente aplicáveis a redes inteligentes), mas também permitir aos operadores de rede a atempada implementação de medidas que possam contribuir para a melhoria do desempenho e, portanto, para o cumprimento dos padrões que se aprovam, a par da correta implementação em sistemas de informação, para efeitos de cálculo dos indicadores.

Não obstante, e tal como refletem os comentários apresentados pela EDA, que se analisam na secção seguinte, o processo de integração em rede inteligente nos sistemas elétricos insulares só deverá estar concluído no final de 2025, no caso da Região Autónoma da Madeira, e no final de 2028, no da Região Autónoma dos Açores, sendo que, para esta região, esse processo ainda não se iniciou.

2.3 COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

SERVIÇOS PRESTADOS REMOTAMENTE (ART.º 98.º DO RQS)

O Conselho Consultivo e as entidades que participaram na consulta manifestaram concordância com o padrão proposto, sem prejuízo do referido nos parágrafos seguintes.

O Conselho Consultivo e a REN Portgás alertam para que, no setor do gás, não são ainda prestados serviços remotos, pelo que consideram que este indicador só se deve aplicar ao setor elétrico, não sendo por isso estabelecido padrão.

A ERSE concorda com o contributo e alterou a redação do artigo 98.º no sentido de restringir a sua aplicação aos operadores de redes no setor elétrico.

A EDA refere que está em implementação o projeto de conceção, fornecimento, instalação, ensaios e colocação em serviço da estrutura de redes inteligentes, pelo que não será possível, no curto prazo, a prestação de serviços remotos e, consequentemente, o cálculo do indicador. Com efeito, e conforme já referido, o processo de integração em rede inteligente nos sistemas elétricos insulares só deverá estar concluído no final de 2025, no caso da Região Autónoma da Madeira (RAM), e no final de 2028, no da Região Autónoma dos Açores (RAA). O indicador e respetivo padrão são aplicados aos serviços prestados remotamente em instalações integradas em redes inteligentes. O articulado foi clarificado nesse sentido. Importa ainda referir que a análise da ERSE ao valor do indicador e ao cumprimento do padrão terá em consideração a juventude das redes inteligentes.

DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS REAIS PARA FATURAÇÃO DO ACESSO ÀS REDES (ART.º 99.º DO RQS)

Em relação à disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes, a E-REDES referiu o seguinte:

- Uma vez que o primeiro ano a reportar será o de 2025 (já depois de concluída a integração de instalações na BTN), não se justifica um valor transitório aplicável a 2024, como o que a empresa havia apresentado na sua proposta;
- O valor do indicador referente ao ano de 2025 deverá refletir a fase de estabilização da infraestrutura de redes inteligentes (após conclusão do *rollout*).

O valor do padrão proposto pela ERSE para o indicador geral relativo à disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes, nos termos do art.º 99.º do RQS, coincide com o proposto pela E-REDES para vigorar a partir de 2025.

Não obstante, reconhece-se que o ano de 2025, no caso de Portugal continental, não poderá ainda ser considerado como um ano de cruzeiro no que à infraestrutura das redes inteligentes diz respeito. Por maioria de razão, e não apenas em relação ao ano de 2025, o mesmo se aplica às regiões autónomas da Madeira e dos Açores.

Por outro lado, o valor do padrão que agora se vai aprovar é baseado em histórico relativo a um período de *rollout*, persistindo alguma incerteza em relação ao comportamento da infraestrutura em regime normal de funcionamento.

A ERSE não deixará de considerar estas circunstâncias na avaliação que vier a fazer no âmbito do desempenho dos operadores relativamente a este indicador.

No respeitante ao indicador relativo à disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes, em face dos comentários recebidos e da respetiva análise, não se introduzem alterações em relação à proposta submetida a consulta.

CORREÇÃO DE VALORES DE ANOMALIAS DE MEDIÇÃO E LEITURA (ART.º 100.º DO RQS)

Em relação à correção de anomalias de medição e leitura, foram recebidos os seguintes comentários específicos:

- O Conselho Consultivo concorda com a individualização de setores (elétrico e gás) de forma adequada e alinhada com a sua maturidade tecnológica, como vertida na proposta da ERSE;
- A DECO, concordando com os valores agora propostos, partilha a expectativa de, no caso do setor elétrico, melhoria futura da infraestrutura das redes inteligentes, de modo a permitir um melhor desempenho neste indicador. Consequentemente, a DECO considera que, após total integração das instalações de consumo nas redes inteligentes, e decorrido um período razoável de adaptação, o valor deste padrão deve ser revisto;
- A E-REDES reforça a posição manifestada na sua proposta, de que este indicador, tal como formulado no RQS, poderá não traduzir da melhor forma o desempenho do operador na correção

das anomalias e na qualidade da prestação do serviço de disponibilização dos dados em d+1. Assim, a E-REDES considera que, oportunamente, a formulação deste indicador deve ser ajustada no sentido de medir a percentagem de instalações com anomalias de medição e leitura em d+30 (cujo valor atual se situa próximo de 90%);

- A EDA refere que apresenta atualmente resultados que superam o valor proposto para o padrão, uma vez não iniciou ainda o processo de *rollout*, o que se traduz num número inferior de leituras remotas e, consequentemente, em menos anomalias de medição e leitura. Embora sem possibilidade de quantificar, a EDA crê ser expectável que esse desempenho se deteriore com o aumento significativo de leituras remotas.

A ERSE acompanha o entendimento da DECO no que respeita à evolução necessária do desempenho da infraestrutura das redes inteligentes, traduzido no valor proposto para este padrão, 65%.

Note-se que o indicador em causa reflete a capacidade do operador de rede para corrigir anomalias em prazo igual ou inferior a 30 dias. Como discutido no documento justificativo desta consulta, no caso das redes elétricas inteligentes, o universo de anomalias é dominado pelas anomalias de leitura decorrentes da impossibilidade de recolha integral dos diagramas de carga em d+1. Estas anomalias resultam, essencialmente, da tecnologia de comunicação implementada e, nessa medida, assumem um caráter estrutural.

Importa, por isso, no entender da ERSE, iniciar a discussão de melhorias nas comunicações, em particular para instalações com maior exigência associada, desde logo atendendo à cada vez maior necessidade de interação entre sistema elétrico e instalações dos utilizadores das redes inteligentes, acompanhada do acréscimo de exigência ao nível dessa interação (frequência e quantidade de informação).

Em relação ao comentário da E-REDES, a ERSE toma boa nota da sugestão de um novo indicador relativo à percentagem de instalações com anomalias de medição e leitura em d+30, não numa lógica de substituição do atual, mas com o objetivo de o complementar. Por razões de maior facilidade de consulta, transcreve-se o que a este propósito se mencionara no documento justificativo desta consulta:

«(...) a introdução deste indicador geral, associado a um padrão de desempenho, visou flexibilizar a regra regulamentar anteriormente em vigor, que fixava um prazo máximo de 30 dias para correção de valores de anomalias de medição e leitura, aplicável aos operadores de rede.

Não obstante esta flexibilização, o desenho do indicador alinha-se com a regra que vigorava, na medida em que se avalia o desempenho dos operadores na correção de anomalias em prazo inferior ou igual a 30 dias.

Não se pretende, assim, avaliar a evolução do número de anomalias registadas em d+1 (ou em qualquer outro horizonte temporal), embora se reconheça que a leitura do indicador pode beneficiar da disponibilização dessa informação complementar (...)».

Por último, acerca do comentário apresentado pela EDA, e com o qual a ERSE concorda, dá-se nota de que a avaliação do desempenho dos operadores, medida através dos indicadores de qualidade de serviço, é, ela própria, evolutiva. Efetivamente, será expectável que este indicador se veja fortemente condicionado por anomalias de leitura de diagramas de carga em d+1 e pela capacidade de as corrigir nos 30 dias seguintes. O desenvolvimento das redes inteligentes na Região Autónoma dos Açores será acompanhado com atenção por parte da ERSE, também na vertente deste desempenho. Adicionalmente, da mesma forma que para este indicador se reconhecem diferenças estruturais entre os setores regulados (traduzidas em valores muito distintos para os padrões respetivos), caso tal se verifique em função de especificidades sistémicas atendíveis, a ERSE não deixará de as considerar.

No respeitante ao indicador relativo à correção de anomalias de medição e leitura, em face dos comentários recebidos e da respetiva análise, não se introduzem alterações em relação à proposta submetida a consulta.

ERSE - ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1 – 3.º

1400-113 Lisboa

Tel.: 21 303 32 00

e-mail: erse@erse.pt

www.erse.pt