

ELETRICIDADE

Relatório da Qualidade
de Serviço Técnica

2020



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 2020, 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 outros é entregue na rede de transporte e conduzida em muito alta tensão (MAT), passando depois para a rede de distribuição, que a transforma nas subestações e postos de transformação para a poder conduzir em distâncias menores em alta, média e baixa tensão (AT, MT e BT) até às instalações dos consumidores domésticos.



Rede Nacional de Transporte

REN – Rede Eléctrica Nacional

Redes de Distribuição

(Em AT, MT e BT)

E- REDES

(Exclusivamente em BT)

A Celer - Cooperativa Eletrificação de Rebordosa

A Eléctrica de Moreira de Cónegos
Casa do Povo de Valongo do Vouga

CEL - Cooperativa Eléctrica do Loureiro

CEVE - Cooperativa Eléctrica de Vale D'Este

Cooperativa Eléctrica de Vilarinho

CESSN - Cooperativa Eléctrica S. Simão de Novais

Cooperativa de Eletrificação A Lord

CooprORIZ - Cooperativa de Abastecimento de Energia Eléctrica

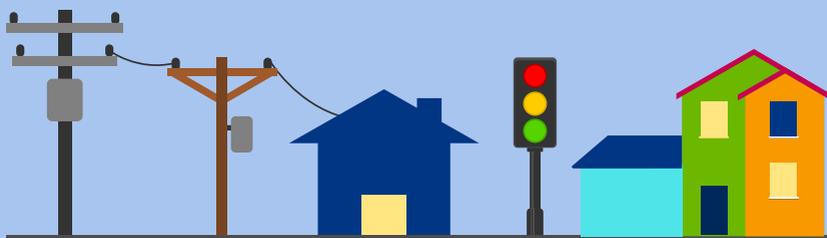
Junta de Freguesia de Cortes do Meio



CARACTERIZAÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

Comprimento da rede elétrica e número de clientes BT

Operador das redes	km de rede BT	N.º de clientes BT
A Celer	106	4 349
A Lord	157	4 519
A Elétrica Moreira de Cónegos	n.d.	2 090
Casa do Povo de Valongo do Vouga	n.d.	2 239
CEVE	500	9 234
Cooperativa Elétrica de Vilarinho	n.d.	1 548
CEL-Cooperativa Elétrica de Loureiro	94	2 072
CooprORIZ	n.d.	1 907
CESSN-Cooperativa Elétrica S. Simões de Novais	83	3 346
EDA-Electricidade dos Açores	2 886	121 812
EEM-Empresa de Electricidade da Madeira	3 310	144 407
E-REDES	145 483	6 213 399
Junta de Freguesia de Cortes do Meio	n.d.	423



REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

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

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.

O desempenho da rede BT na continuidade de serviço, fruto dos investimentos nas redes, melhorou bastante desde o início do milénio.

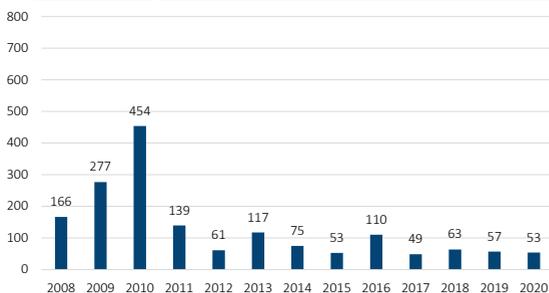
Nos últimos seis anos tem-se assistido a uma estabilidade no desempenho da rede BT:

- Em Portugal continental tem-se mantido em torno dos 123 minutos.
- Na Região Autónoma dos Açores (RAA), tem-se mantido estável, em cerca de 218 minutos.
- Na Região Autónoma da Madeira (RAM) os valores são muito satisfatórios, rondando os 64 minutos.

Região Autónoma dos Açores



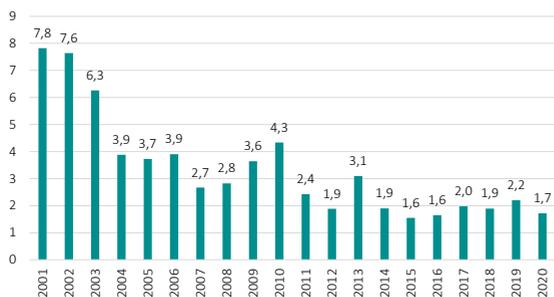
Região Autónoma da Madeira



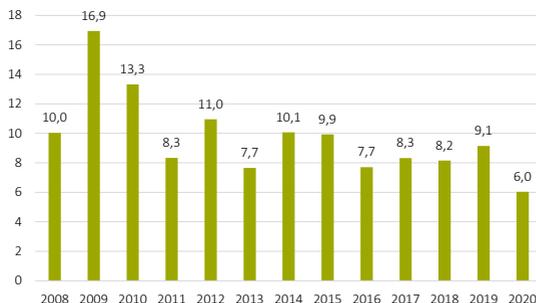
REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

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

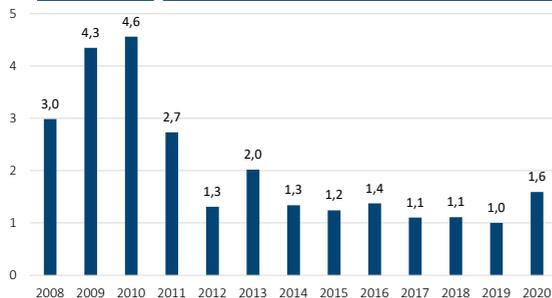
Portugal continental



Região Autónoma dos Açores



Região Autónoma da Madeira



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.

Verifica-se que ao longo dos últimos anos, é a Região Autónoma da Madeira quem tem melhores resultados, com 1,6 interrupções longas por cliente em 2020.

Em Portugal continental, registaram-se 1,7 interrupções por cliente e na Região Autónoma dos Açores houve 6,0 interrupções por cliente em 2020.



COMPENSAÇÕES PAGAS A CLIENTES EM BAIXA TENSÃO

Incumprimentos verificados no número e duração de interrupções nos clientes BT

Operador das redes	2019	2020
E-REDES	22 763	23 013
EDA	399	5
EEM	17	121

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

Operador das redes	2019	2020
E-REDES	192 752€	180 702€
EDA	3 476€	44€
EEM	408€	1 048€

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 2020, os operadores compensaram os clientes em cerca de 182 mil euros.





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