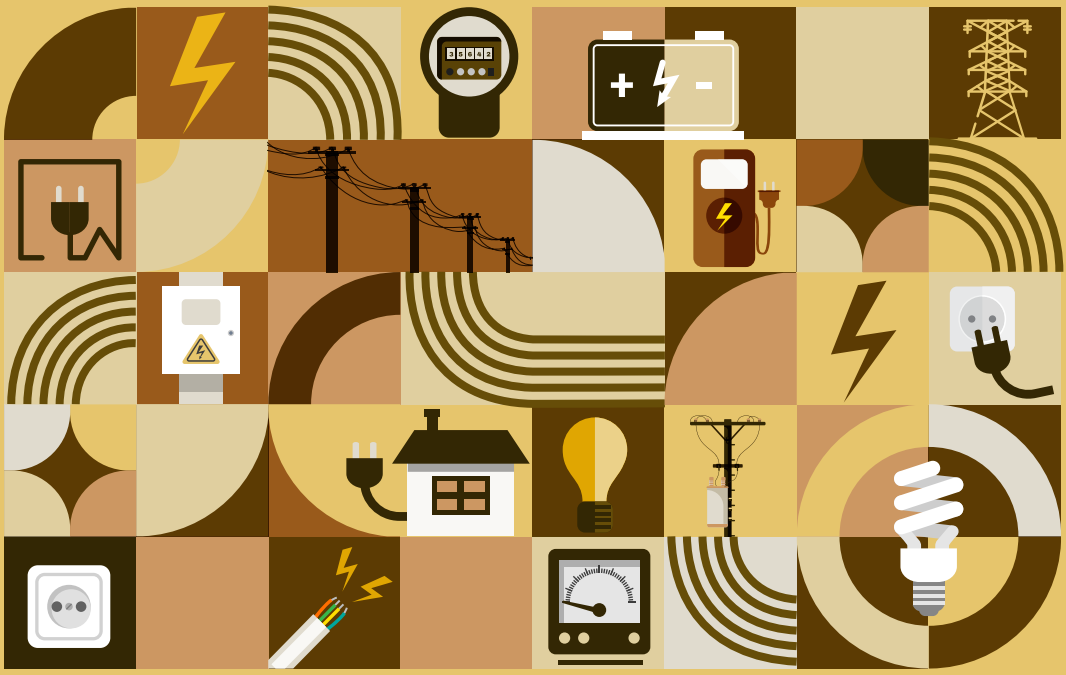
ERSExplica

ELETRICIDADE

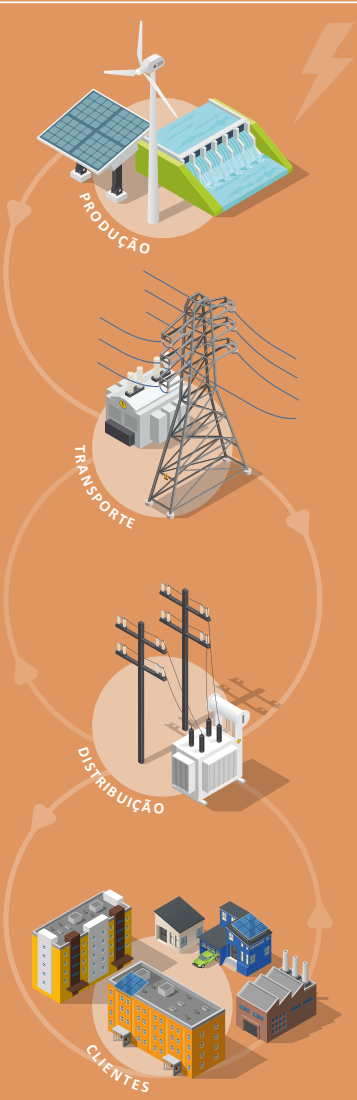
Relatório da Qualidade de Serviço Técnica 2025



Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

outubro 2026

CADEIA DE VALOR DO SETOR ELÉTRICO



REDE NACIONAL DE TRANSPORTE (RNT)

89
pontos de entrega (PdE)

9 895 km
de rede MAT

98,30%
Disponibilidade dos elementos da RNT

▶ Número médio anual de interrupções

1,00
interrupções/PdE
0,01 interrupções/PdE em 2024

▶ Duração média anual de interrupções

736,13
minutos/PdE
0,04 minutos/PdE em 2024

MAT - Muito Alta Tensão

REDES DE DISTRIBUIÇÃO

CONTINENTE	REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES	REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
		
9 780 km de rede AT 75 853 km de rede MT 152 906 km de rede BT	1 889 km de rede MT 3 019 km de rede BT	1 271 km de rede MT 3 369 km de rede BT
6 595 634 clientes BT	133 406 clientes BT	149 665 clientes BT

Número médio anual de interrupções sentidas pelos clientes BT

3,07 interrupções/cliente	3,96 interrupções/cliente	0,84 interrupções/cliente
1,56 interrupções/cliente em 2024	3,29 interrupções/cliente em 2024	0,63 interrupções/cliente em 2024

Duração média anual de interrupções sentidas pelos clientes BT

95,55 minutos/cliente em 2024 751,93 minutos/cliente	104,26 minutos/cliente em 2024 152,62 minutos/cliente	36,92 minutos/cliente em 2024 52,92 minutos/cliente

Compensações pagas aos clientes BT

1 934 119 €	61 €	5 221 €
820 019 € em 2024	56 € em 2024	1 330 € em 2024

AT - Alta Tensão; MT - Média Tensão; BT - Baixa Tensão

QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA

A ERSE- Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, 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 2025, todos os padrões gerais estabelecidos para os indicadores de continuidade de serviço, relativos ao número e à duração das interrupções na rede de distribuição de baixa tensão, foram cumpridos pelos operadores de Portugal continental e da Região Autónoma da Madeira. Na Região Autónoma dos Açores, registou-se um único incumprimento, relativo ao indicador SAIFI BT na zona A da ilha do Faial.

Destaca-se ainda a ocorrência do apagão Ibérico, em 28 de abril de 2025, com origem na rede elétrica espanhola, que interrompeu o fornecimento de energia elétrica a todos os clientes de baixa tensão em Portugal continental.



SAIFI BT- Número médio de interrupções longas por cliente da rede de distribuição de baixa tensão.

OPERADORES DE REDES ELÉTRICAS

A eletricidade produzida através de barragens, parques eólicos e 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).

Em Portugal continental, as redes eléctricas são operadas:

- Em MAT, pela REN- Rede Eléctrica Nacional
- Em AT, MT e BT, pela E-REDES- Distribuição de Eletricidade
- Exclusivamente em BT:
  - A Celer- Cooperativa Electrificação de Rebordosa
  - A Eléctrica de Moreira de Cónegos
  - Casa do Povo de Valongo do Vouga
  - CEL- Cooperativa Eléctrica de Loureiro
  - CEVE- Cooperativa Eléctrica de Vale D'Este
  - Cooperativa Eléctrica de Vilarinho
  - CESSN- Cooperativa Eléctrica S. Simão de Novais
  - Cooperativa de Electrificação A Lord
  - Cooproriz- Cooperativa de Abastecimento de Energia Eléctrica
  - Junta de Freguesia de Cortes do Meio

Na Região Autónoma dos Açores, as redes eléctricas são operadas pela:

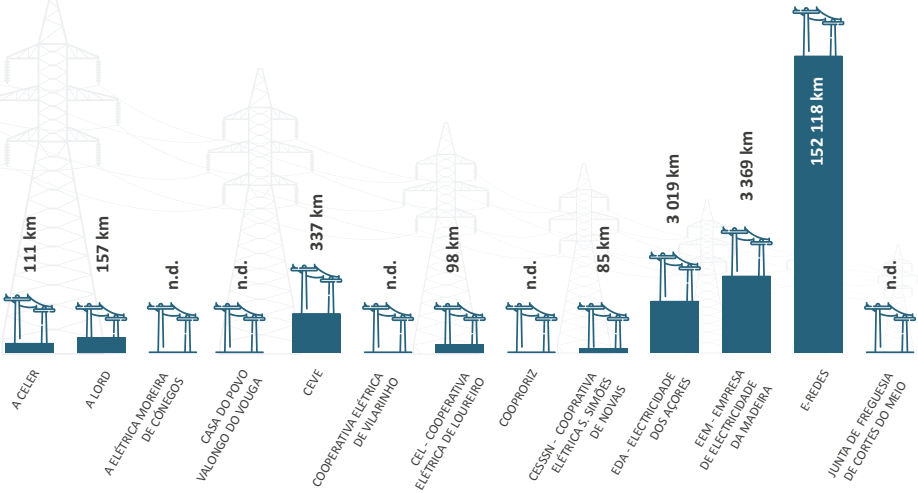
- EDA – Electricidade dos Açores

Na Região Autónoma da Madeira, as redes eléctricas são operadas pela:

- EEM – Empresa de Electricidade da Madeira

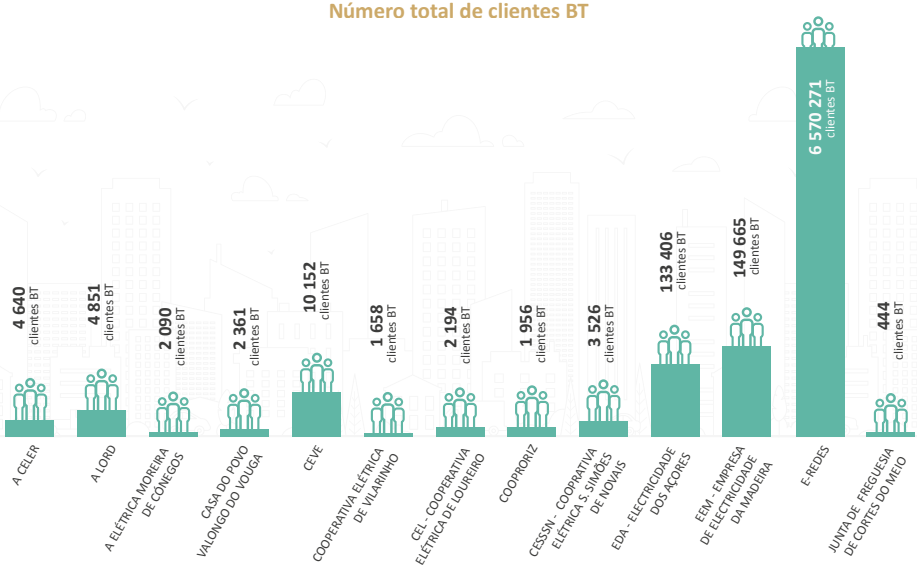
CARACTERIZAÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

Quilómetros de rede BT



n.d. - não disponível

Número total de clientes BT

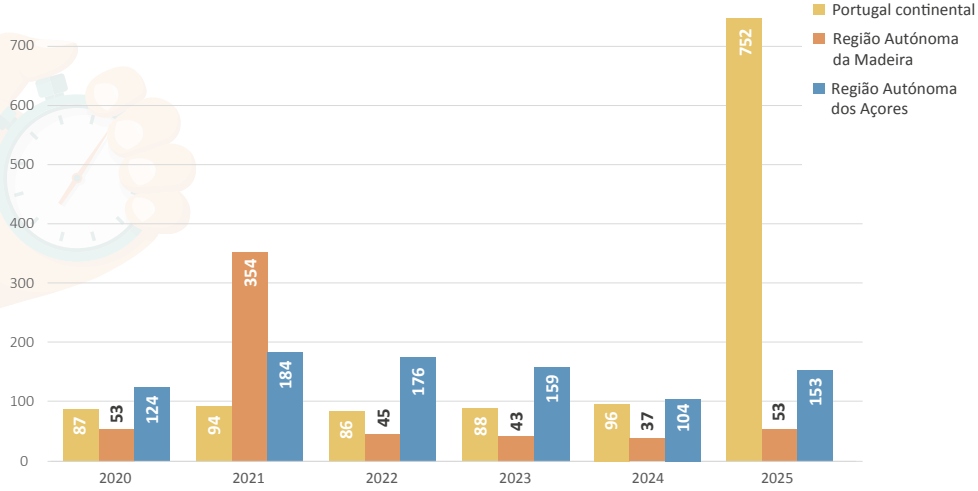


REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM BAIXA TENSÃO

SAIDI BT (minutos/cliente)

Duração média de interrupções longas por cliente

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



Em **Portugal continental**, o indicador SAIDI BT agravou-se face aos anos anteriores, sobretudo devido à ocorrência de sete eventos excecionais de grande impacto. Destaca-se o apagão Ibérico de 28 de abril de 2025, que se prolongou por cerca de 36,4 horas e provocou a interrupção do fornecimento de energia elétrica a todos os clientes ligados aos diferentes níveis de tensão.

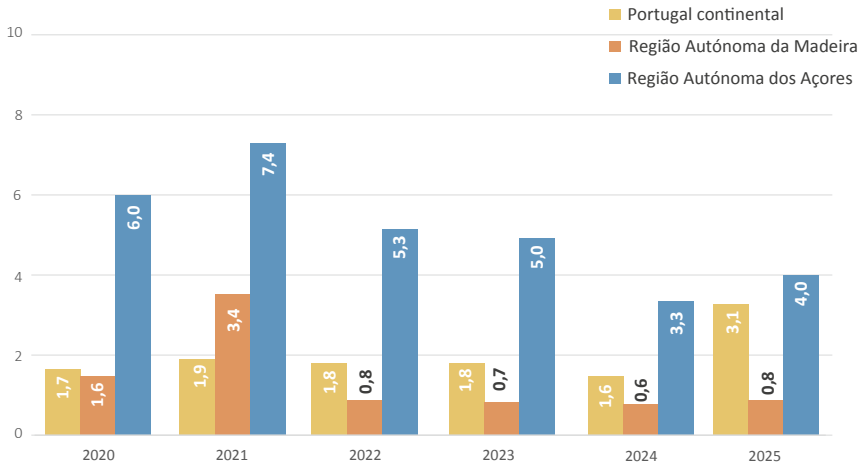
Na **Região Autónoma da Madeira**, o indicador SAIDI BT agravou-se, refletindo sobretudo o aumento das interrupções acidentais com origem nas redes e a ocorrência de um evento excecional de grande impacto associado a fenómenos atmosféricos extremos provocados pela depressão Emília, em 12 de dezembro de 2025, que afetou a rede elétrica da ilha da Madeira.

Na **Região Autónoma dos Açores**, agravou-se o indicador SAIDI BT face a 2024, devido principalmente ao aumento das interrupções acidentais com origem na produção e nas redes.

SAIFI BT (interrupção/cliente)

Número médio de interrupções longas por cliente

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



Em **Portugal continental**, o indicador o SAIFI BT apresentou um aumento significativo em 2025, interrompendo a evolução observada no ano anterior. Este resultado foi sobretudo influenciado pelos eventos excecionais ocorridos ao longo do ano.

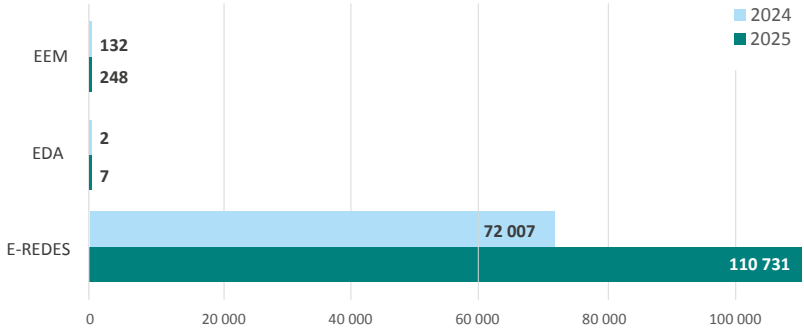
Na **Região Autónoma da Madeira**, o indicador SAIDI BT aumentou em 2025, refletindo o maior número de interrupções acidentais com origem nas redes e ao impacto do evento excecional associado à depressão Emília, que interrompeu 11 507 clientes de BT na ilha da Madeira.

Na **Região Autónoma dos Açores**, o indicador SAIFI BT aumentou face a 2024, principalmente devido ao maior número de interrupções acidentais com origem na produção e nas redes.

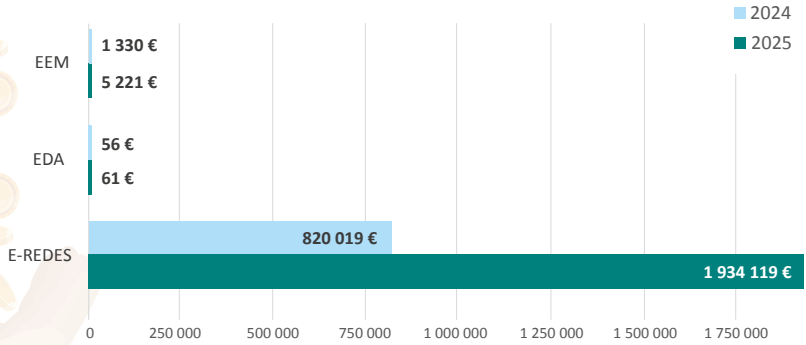
COMPENSAÇÕES PAGAS A CLIENTES EM BAIXA TENSÃO

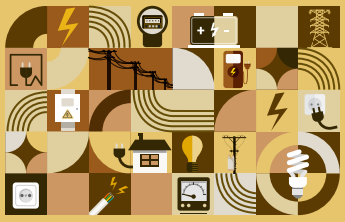
Quando o operador da rede de distribuição não cumpre os padrões individuais de continuidade de serviço (número e duração de interrupções longas), os clientes afetados são automaticamente compensados, sem que seja necessária qualquer solicitação. Em 2025, os operadores compensaram os clientes BT em cerca de 1,94 milhões de euros.

Incumprimentos verificados no número e duração de interrupções nos clientes BT



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





ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 – 3.º
1400 - 113 Lisboa

+351 213 033 200
erse@erse.pt
www.erse.pt