

94.ª CONSULTA PÚBLICA

**REFORMULAÇÃO DO
REGULAMENTO DA
QUALIDADE DE SERVIÇO**

SECTOR ELETRICIDADE

JANEIRO DE 2021



CEVE

COOPERATIVA ELÉCTRICA DO VALE D'ESTE

No âmbito da 94ª Consulta Pública, relativa à proposta de alteração do Regulamento da Qualidade de Serviço, a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) apresenta e enquadra um documento, solicitando contributos aos interessados sob a forma de respostas às questões, comentários ou sugestões.

“A revisão mais recente do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), publicado em 2017, manteve o conceito e a definição das zonas de qualidade de serviço em vigor, no que respeita ao setor elétrico, desde a primeira publicação deste regulamento, em 2004, em Portugal continental. À data estava já identificada a necessidade de revisão deste tema, tornando-se agora oportuna dada a evolução que se vem verificando ao nível da georreferenciação nos sistemas informáticos dos operadores de redes.

A exigência imposta aos operadores de redes no que respeita à continuidade de serviço no setor elétrico foi alterada, tornando-se mais exigente, com a publicação do primeiro RQS operada em 2013. Os estudos entretanto desenvolvidos, em colaboração com os operadores de redes, permitem que este tema seja retomado, pelo que se propõem alterações ao nível dos padrões gerais e individuais de continuidade de serviço no setor elétrico.”

A CEVE, na qualidade de operador de rede de distribuição em BT e comercializador, agradece a oportunidade de se pronunciar e vem, pelo presente documento, apresentar os seus comentários ao referido diploma, colocado em consulta pública no passado dia 9 de dezembro de 2020.

1 - Introdução

Os últimos 20 anos provaram que os regulamentos não podem cristalizar no tempo, desde a liberalização do setor elétrico foram identificadas sempre oportunidades de melhoria, em diversos regulamentos e outros diplomas, resultantes das interações com todos os intervenientes do setor promovidas pela ERSE.

Neste momento o setor elétrico é alvo de uma alteração de paradigma, que só pode ser comparada aos primórdios da eletrificação nacional, dada a sua disrupção com o até agora estabelecido, que resulta da: regulamentação da produção distribuída; regulamentação das comunidades energéticas; introdução da mobilidade elétrica e, do nosso ponto de vista a mais importante, que será o suporte a estas novas atividades que é a implementação dos serviços de redes inteligentes.

O cliente de “*hoje em dia*”, não é o cliente de há 10 anos atrás, é um cliente com mais literacia elétrica, que tem as suas instalações com um número crescente de equipamentos eletrónicos/digitais que lhes proporciona um maior conforto e que pretende usufruir deles quando necessita. Neste contexto, não podemos deixar de falar da pandemia que está a afetar a sociedade, que nos obrigou e poderá continuar a obrigar a longos confinamentos nos nossos lares, e onde uma cota significativa destes consumidores têm exercido a sua atividade profissional, necessitando de uma qualidade de serviço equivalente à usufruída nos postos de trabalho das empresas.

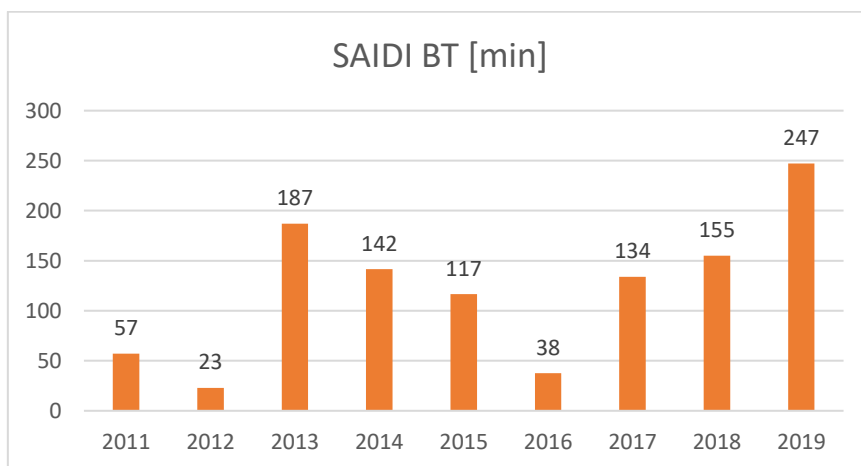
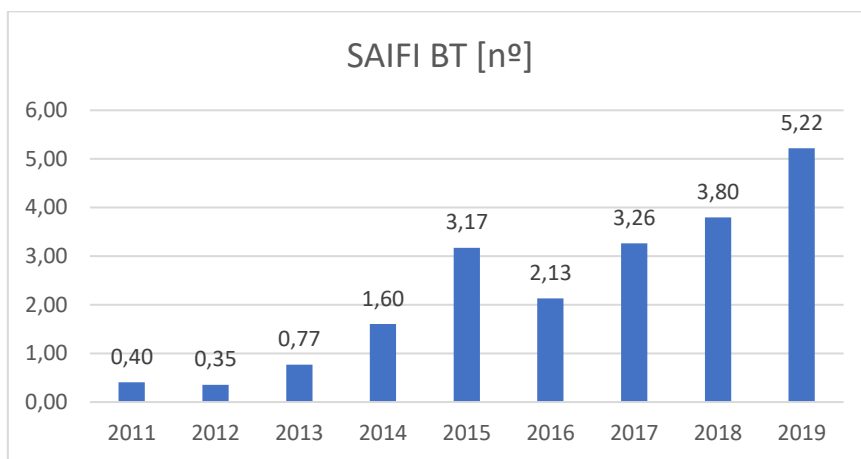
Podemos afirmar, com toda a segurança, que para este segmento de consumidores digitais a trabalhar a partir de casa, a qualidade de serviço percebida não depende só da taxa de incidentes na rede aqui regulamentados como anomalia, mas do número de incidentes que origina o reiniciar do *router* de comunicações que os liga ao mundo digital.

2 - Considerações Gerais

Neste primeiro ponto apresentaremos comentários gerais ao documento, segmentado por assuntos que devem ser tidos em consideração nesta consulta pública. No ponto seguinte comentaremos o documento apresentado.

Continuidade de Serviço

É verdade que, em geral, ao longo dos últimos anos a duração média das interrupções longas sentidas pelos clientes tinha vindo a apresentar uma tendência de melhoria. Mas, não é menos verdade que nos últimos três anos essa tendência nas nossas áreas de concessão se inverteu, conforme se pode verificar nos gráficos abaixo. Esta inversão do sentido de melhoria, coincidiu com a retoma do crescimento do consumo de energia registado nas nossas redes.



No período de tempo a que os gráficos acima se referem, podemos afirmar que 98% das interrupções que afetaram os nossos clientes tiveram origem nas redes a montante.

Assim, não comungamos que o desempenho das redes elétricas tenha melhorado significativamente.

Equilíbrio de Cargas na Rede

Nos últimos anos, em alguns pontos da rede, temos vindo cada vez mais a registar um maior desequilíbrio das cargas ligadas às redes elétricas. Pese embora o ORD tenha cautela na repartição das instalações monofásicas pelas três fases, tem-se registado desequilíbrios que tem obrigado a intervenções de retificação na medida do possível, uma vez que muitos destes desequilíbrios acontecem sazonalmente. Um exemplo inequívoco, ocorreu precisamente neste mês de janeiro com esta vaga de frio. Por outro lado, temos recebido vários pedidos de assistência devido a disparos do controlo de potência, particularmente em instalações trifásicas com os novos contadores inteligentes. Depois de analisar a situação deteta-se que o motivo destes pedidos tem origem na má distribuição das cargas pelas fases dentro das instalações, algumas delas com as cargas quase todas concentradas em duas fases ou até numa única fase.

Assim, à imagem da alteração implementada regulamentarmente que para potências inferiores a 6,9 kVA a potência seja apurada pelo somatório das três fases, deve ser prevista que caso o desequilíbrio das cargas atinja uma determinada percentagem (valor a estudar) o ICP atue, de forma a que este desequilíbrio não passe para a rede e afete a qualidade de serviço dos outros consumidores.

Danos em equipamentos

Não negligenciando os investimentos efetuados nas redes a montante, cingidos na sua maioria à sua automatização inerentes à instalação de seccionadores automáticos em pontos singulares das redes, e que resultaram essencialmente numa redução dos tempos de interrupção, vimos por este meio, alertar que esta medida tem redundado num aumento de reclamações de danos em equipamentos.

É nossa opinião, que tais reclamações possam ter a sua razão de ser. Dada a maior penetração de equipamentos eletrónicos mais sensíveis nas instalações existe uma maior probabilidade de estes serem afetados por sobretensões com origem nas manobras de reposição rápida de serviço das linhas. Esta nossa percepção, tem por base o facto de nas instalações em que recomendamos a sua imunização, através da instalação de descarregadores de sobretensão as reclamações deixaram de existir. No entanto, nem todos os consumidores terão disponibilidade financeira para este investimento.

Face ao exposto, temos duas sugestões de melhoria para minimizar estas situações:

1. O ORDmt regular as proteções para que as tentativas de religação sejam mais espaçadas no tempo;
2. Esta segunda, não diretamente ligada a este regulamento em discussão publica, mas de alerta para a entidade com responsabilidade nessa área, avaliar a hipótese de regulamentar a obrigatoriedade da instalação de descarregadores de sobretensão nas novas instalações de utilização. *Podemos dizer que as linhas de alta tensão de hoje em dia, são linhas vivas, não são mais passivas.*

Reclamações de clientes

É nosso juízo, que este documento deve regulamentar o procedimento a ter com as reclamações que os clientes fazem ao ORDmt, cuja causa que deu origem à reclamação tenha estado na rede a montante, e regular os procedimentos indemnizatórios, nomeadamente os prazos.

Indemnização ao cliente

É nosso entendimento que a atual redação do documento não define uma metodologia de pagamento de indemnizações aos clientes, quando a responsabilidade é repartida pelos três operadores de rede (ORT; ORDn; ORDbt), ou só por um dos operadores de rede a montante.

Fórmula da compensação por incumprimento do padrão referente ao número de interrupções

$$CNn = [(NI - NIP)] \times FCn$$

FCn

BTN (até 41,4 kVA)	1,20€
BTE (superior a 41,4kVA)	6€
MT	24€

CNn é o valor da compensação, no ano n, em euros.

NI é o número de interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excepcionais, no ponto de entrega a clientes, reportado ao ano n.

NIP é o padrão individual do número de interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excepcionais.

FCn é o valor unitário de compensação do número de interrupções relativas ao ano n, em euros.

Fórmula de compensação por incumprimento do padrão referente à duração total das interrupções

$$CDn = ([DI - DIP]) \times PCn \times KCn$$

KCn

BTN (até 41,4 kVA)	0,45€
BTE (superior a 41,4kVA)	0,40€
MT	0,35€

CDn é o valor da compensação, no ano n, em euros.

DI é a duração total, em horas, das interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excepcionais, no ponto de entrega a clientes, reportada ao ano n.

DIP é o padrão individual, em horas, da duração das interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excepcionais.

PCn é o valor médio da potência contratada durante o ano n, em kVA.

KCn é o valor unitário de compensação da duração das interrupções, relativo ao ano n, em €/kWh

Para melhor entender o acima referido, segue abaixo um exemplo extremo do que pode acontecer:

1. Caso sejam registadas 16 interrupções anuais na média tensão, que afetem os clientes finais abastecidos por um ORDbt destinto do ORDn, tem direito a ser indemnizado dado que é registada mais 1 interrupção que o indicador regulamentado.
 - A primeira questão que se coloca é: o ORDbt é indemnizado pelo ORDmt? Se assim, for pelo incumprimento do padrão individual o ORDbt será indemnizado no seguinte valor $(16 - 12) \times 24€ = 96€$ pelo ORDn;
 - Já o montante do valor a indemnizar pelo ORDbt aos clientes de BT, poderá atingir os seguintes valores:

N.º de clientes do PT	Formula	Valor
100	$100 \times 1 \times 1,2€$	120,00€
150	$150 \times 1 \times 1,2€$	180,00€
200	$200 \times 1 \times 1,2€$	240,00€

250	250*1*1,2€	300,00€
-----	------------	---------

É nosso entendimento que as fórmulas definidas no RQS deveriam ser redefinidas e contemplar um fator de repartição dos encargos de indemnização, diretamente relacionado com as interrupções que ocorrem em cada rede, de forma a não onerar o ORD final, com encargos que não foram da sua responsabilidade. Será justo, comparar um ORDbt a um cliente final de MT?

Número de interrupções em BT

Pese embora o estudo apresentado sugira uma redução do número de interrupções, e desconhecendo o ambiente e os dados que o suportaram, é nosso entendimento que tal pretensão só deveria avançar caso o estudo tenha tido por base um ambiente de rede com contadores inteligentes, uma vez, que só com estes contadores é possível ter uma noção real das interrupções que afetam cada ponto de entrega em BT.

3 – Comentários ao documento:

Alínea c) do ponto 2 do artigo 3.º Siglas e Definições

Dadas as constantes atualizações da legislação, não nos parece prático referir um Decreto-Lei em concreto, dado que pode tornar a definição obsoleta.

Ponto 4 do artigo 105.º Disposições Gerais – Clientes prioritários

A leitura deste ponto, leva-nos a uma questão: que entidades administrativas devem ser consultadas? Dado que ao longo do ano o estado/cenário dos clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependa de equipamentos elétricos, e tendo em consideração que estamos na era da digitalização parece-nos que esta interação tem de ser mais dinâmica. Assim, a ERSE tem de encontrar junto das entidades governativas meios mais expeditos de validar estas situações, como exemplo temos o acesso à tarifa social.

Ponto 4 do artigo 106.º registo de clientes prioritários

Caso a sugestão prevista no ponto anterior seja aceite, deixa de fazer sentido este ponto do artigo.

Artigo 118.º Disposições finais e transitórias

Alertamos para a necessidade de adequar as exigências da regulamentação à dimensão dos operadores.