



Parceria para a
Sensibilização
sobre a Partilha de
Responsabilidades
na Qualidade de
Serviço Técnica

Alexandre Santos



Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

Nível de qualidade de serviço e disponibilidade para pagar



Tendo em conta o contexto macroeconómico vivido em Portugal, **a generalidade dos clientes não está hoje disponível para pagar mais para poder usufruir de uma melhor qualidade de serviço no fornecimento de energia elétrica.**

No entanto e apesar da comprovada tendência de melhoria, em convergência com a média europeia, existem:

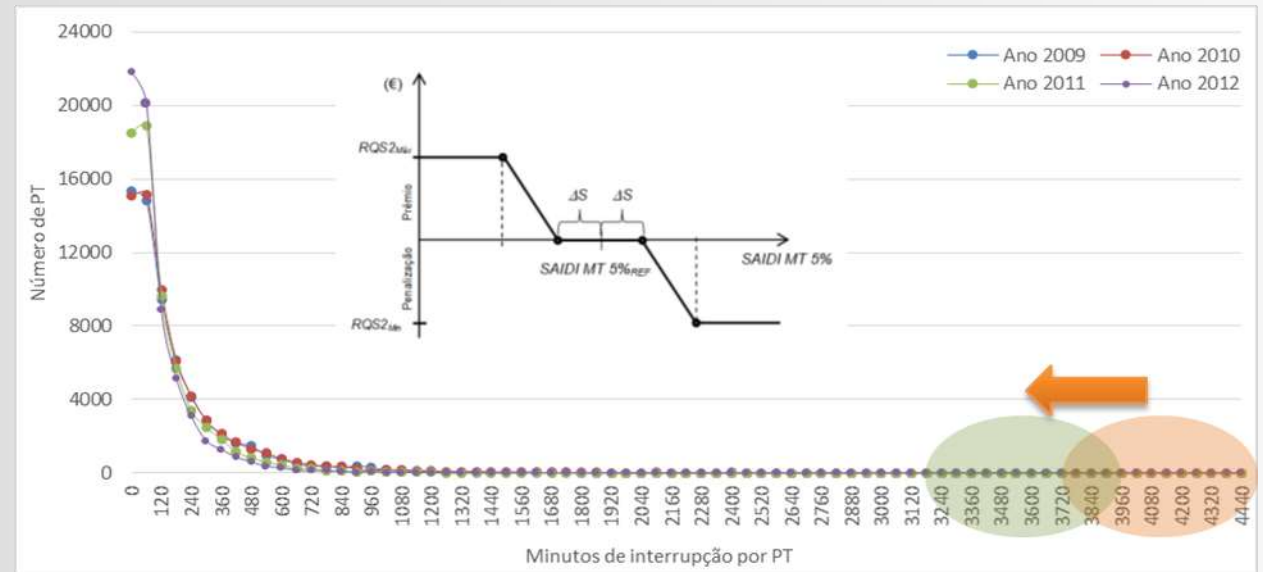
- Alguns clientes que se encontram bastante pior servidos;
- Outros clientes que necessitam de uma melhor qualidade de serviço do que aquela que se encontra estabelecida do ponto de vista regulamentar.





Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

Resposta prevista para resolução do problema dos clientes piores servidos



Para os clientes comprovadamente pior servidos, a revisão do RQS de 2013 apostou na **diminuição das assimetrias existentes** através da introdução do incentivo à recuperação dos clientes pior servidos.

Por outro lado, o RQS prevê que, sempre que se identificar um não cumprimento dos requisitos mínimos estabelecidos regulamentarmente numa determinada área de rede, o operador da rede é obrigado a apresentar um **plano de melhoria** à ERSE (incluindo uma avaliação benefício-custo, calendarização e orçamento).





Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

Resolução do problema dos clientes mais sensíveis



Para os clientes mais sensíveis e que necessitam de uma melhor qualidade de serviço para serem competitivos, a solução passa por:

- **disponibilizar mais informação** que permita ao promotor conhecer qual o nível de qualidade que é disponibilizada na zona da localização onde se pretende instalar;
- assegurar a **imunização dessas instalações** às perturbações mais frequentes durante a fase de projeto e na escolha dos seus equipamentos .





Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

Site da Campanha "A Qualidade de Serviço cabe a todos - sensibilização sobre a partilha de responsabilidades na qualidade de serviço técnica"

<http://campanhaqualidadeservico.erse.pt/>



- Campanha "A Qualidade de Serviço Cabe a Todos",
- Protocolos de Parceria com várias entidades que se relacionam com o setor elétrico.





Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

Iniciativa “Sensibilização para a manutenção de postos de transformação de clientes”

SENSIBILIZAÇÃO PARA A MANUTENÇÃO DE POSTOS DE TRANSFORMAÇÃO DE CLIENTE



Esta primeira iniciativa, da campanha de sensibilização “A Qualidade de Serviço Cabe a Todos”, tem por objetivo transmitir a mensagem de que a qualidade de serviço técnico deve ser uma preocupação partilhada por todos no âmbito de Média Tensão, e alertar para a necessidade de se adotarem as melhores práticas na manutenção dos respetivos Postos de Transformação.

Para o efeito está disponível um Folheto de divulgação desta iniciativa e um Manual de Boas Práticas para a Manutenção de Postos de Transformação de Cliente.

Se a energia elétrica é importante para o seu negócio, saiba como pode contribuir para a melhoria da qualidade de fornecimento.

Folheto de Divulgação

Consulte o folheto desta iniciativa.



Manual de Boas Práticas para a Manutenção de Postos de Transformação de Cliente

Consulte o manual produzido no âmbito desta iniciativa.



Participantes

Conheça a lista de instituições e entidades envolvidas na preparação do Manual de Boas Práticas.



Primeira iniciativa “**Sensibilização para a Manutenção de Postos de Transformação de Cliente**”:

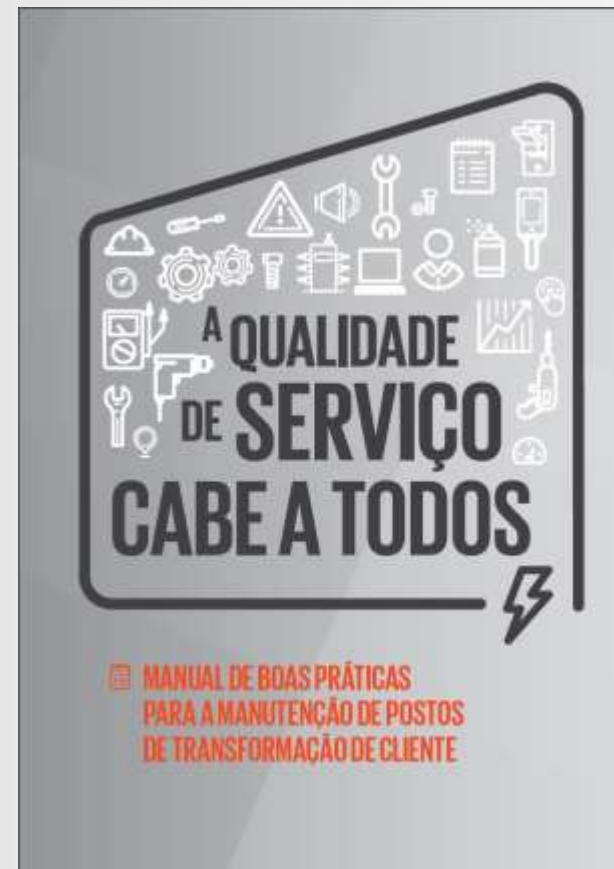
- Folheto de divulgação;
- Manual de Boas Práticas para a Manutenção de Postos de Transformação de Cliente.





Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

Manual de Boas Práticas para a Manutenção dos Postos de Transformação de Cliente



Manual de Boas Práticas para a Manutenção dos Postos de Transformação de Cliente

- compilação de boas práticas dos operadores de rede de distribuição;
- pretende sensibilizar os proprietários de Postos de Transformação, para a necessidade de assegurar a manutenção adequada das suas instalações.





Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

“A Qualidade de Serviço cabe a todos - sensibilização sobre a partilha de responsabilidades na qualidade de serviço técnica”

As redes elétricas constituem uma infraestrutura partilhada entre todos os seus utilizadores, mas que permitem também a propagação de perturbações entre instalações.

Conceito de **“Rede partilhada”**
As instalações de utilização de energia influenciam a exploração das redes elétricas!



Com esta campanha pretende-se sensibilizar os utilizadores das redes elétricas de que a melhoria da qualidade de serviço deve contar com a contribuição de todos, sendo uma responsabilidade global.

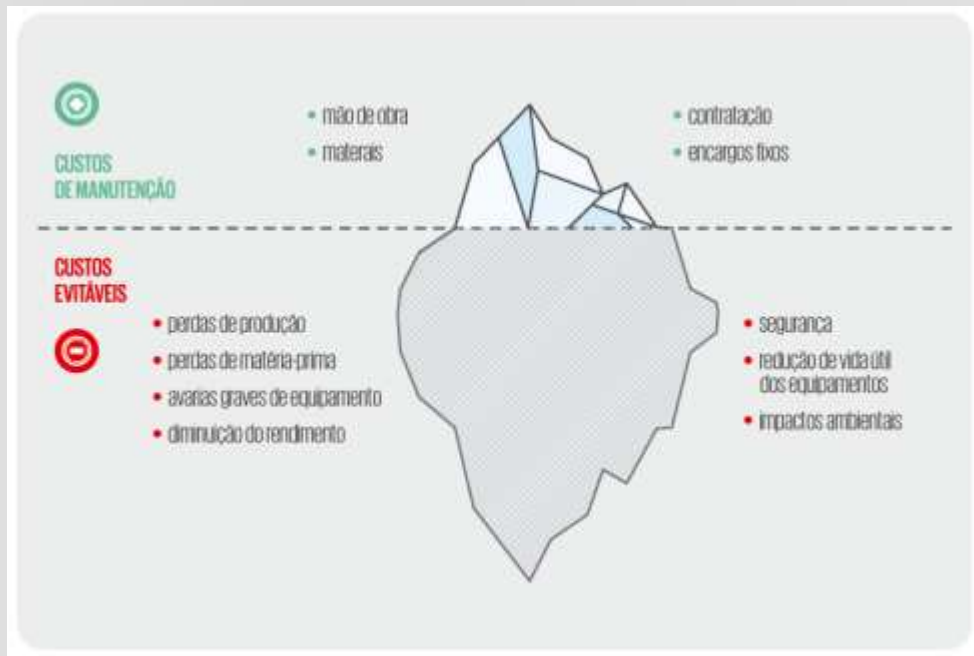




Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

Manual de Boas Práticas para a Manutenção dos Postos de Transformação de Cliente

Se a energia elétrica é importante para o seu negócio, saiba como pode contribuir para a melhoria da qualidade de fornecimento!



- **A manutenção preventiva é determinante para reduzir as perturbações de fornecimento de energia elétrica.**
- **A manutenção das infraestruturas elétricas cabe a todos, em prol da fiabilidade e eficiência dos processos!**





Obrigado
pela
atenção