



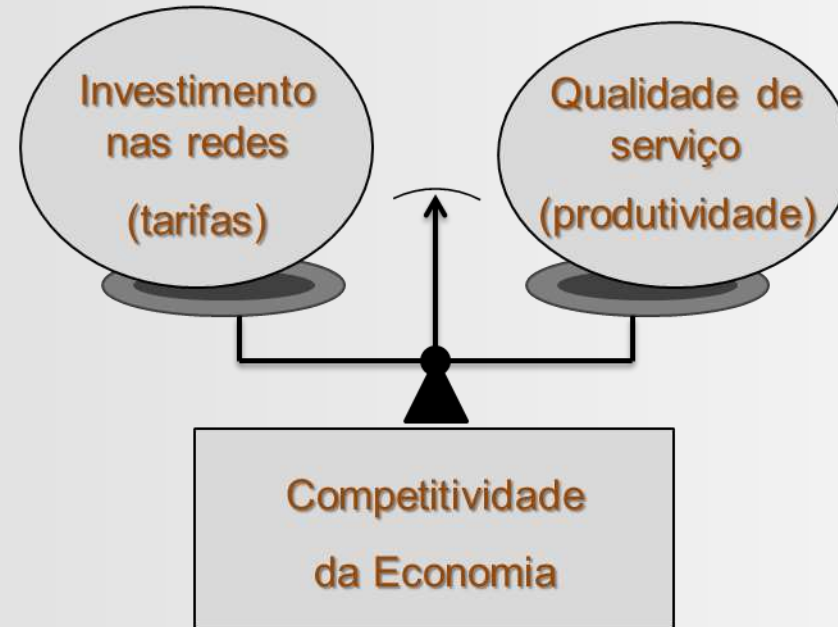
Balanço do primeiro ano de atividade do GA-RQS

Vitor Santos



Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

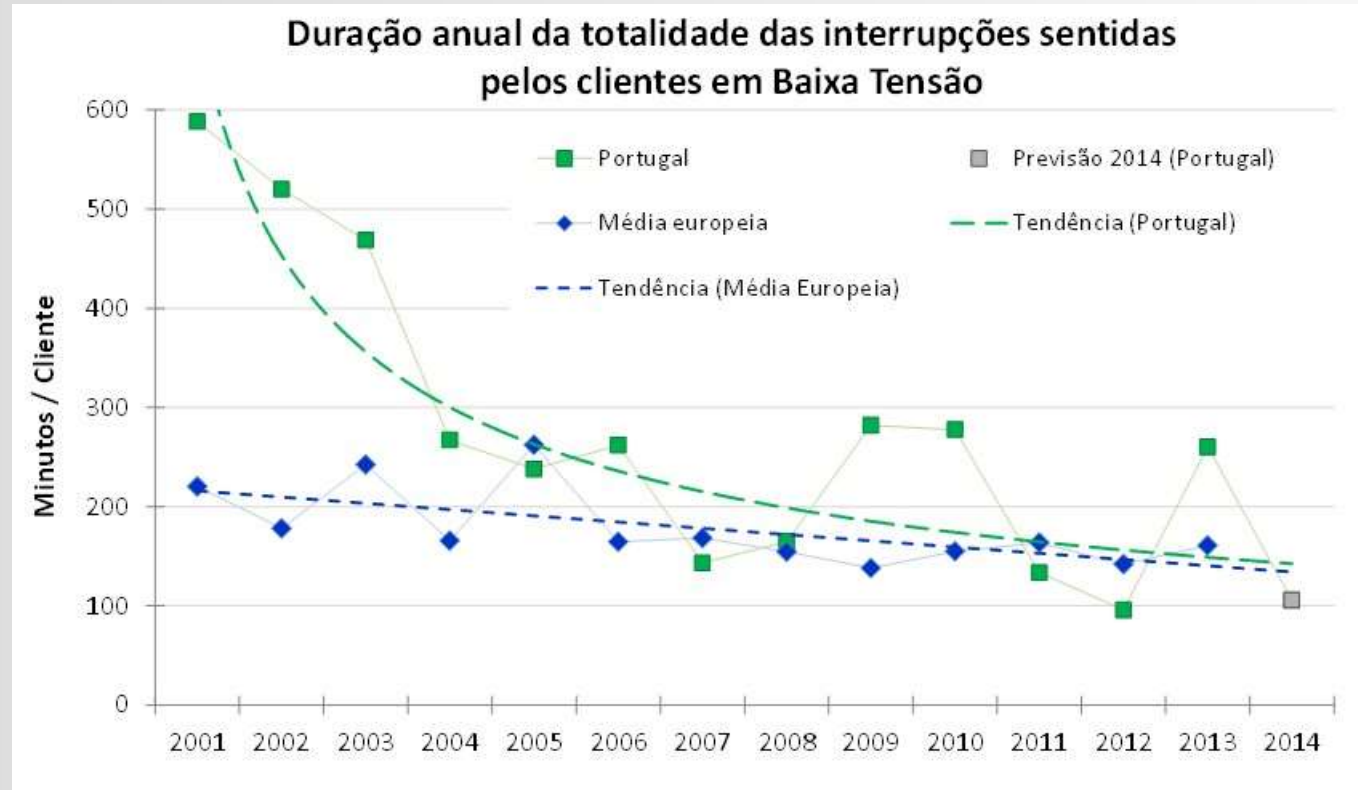
Princípios da regulação da qualidade de serviço





Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

Evolução do desempenho das redes elétricas em Portugal continental – SAIDI BT



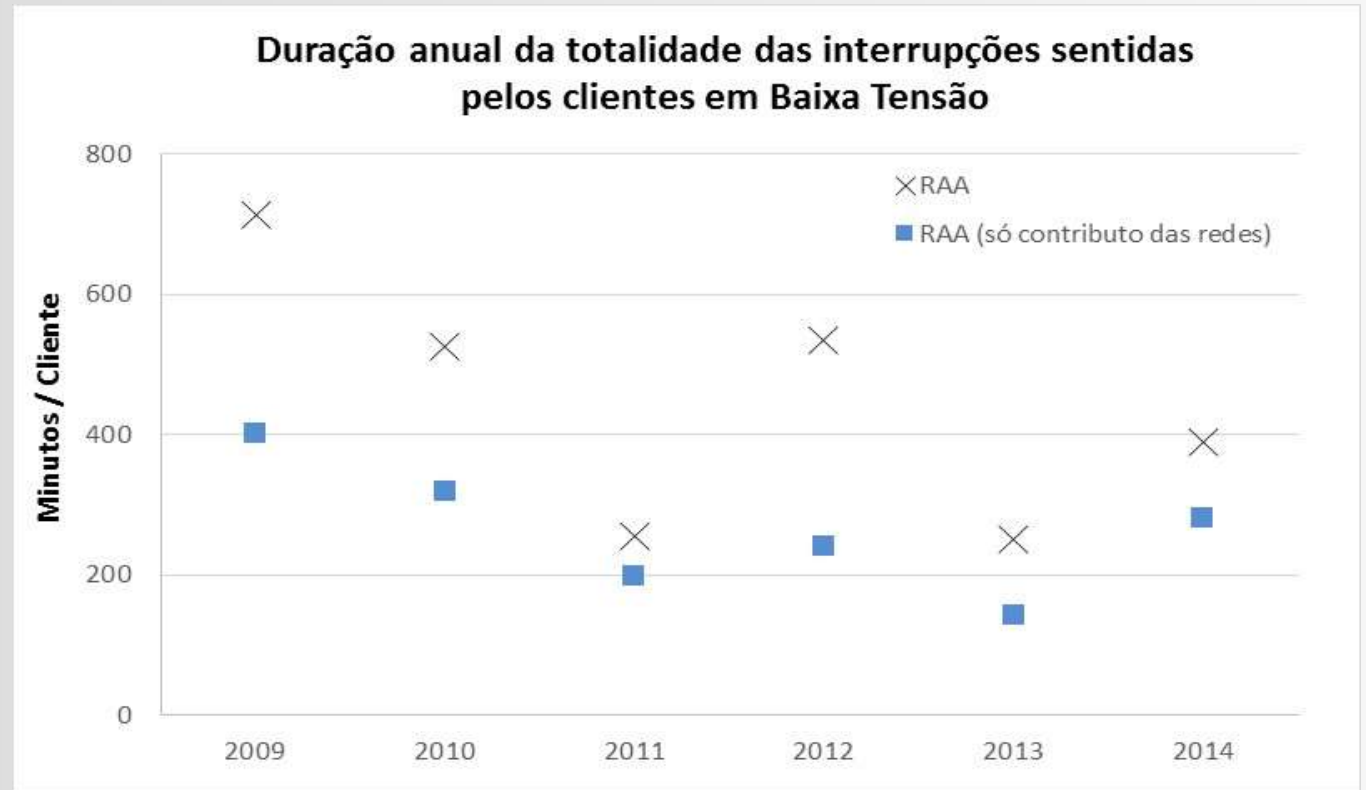
O desempenho das redes elétricas em Portugal ao longo de mais de uma década, no que se refere à duração média de interrupções sentidas pelos clientes em baixa tensão (BT), apresenta uma comprovada tendência de melhoria, em convergência com a média europeia.





Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

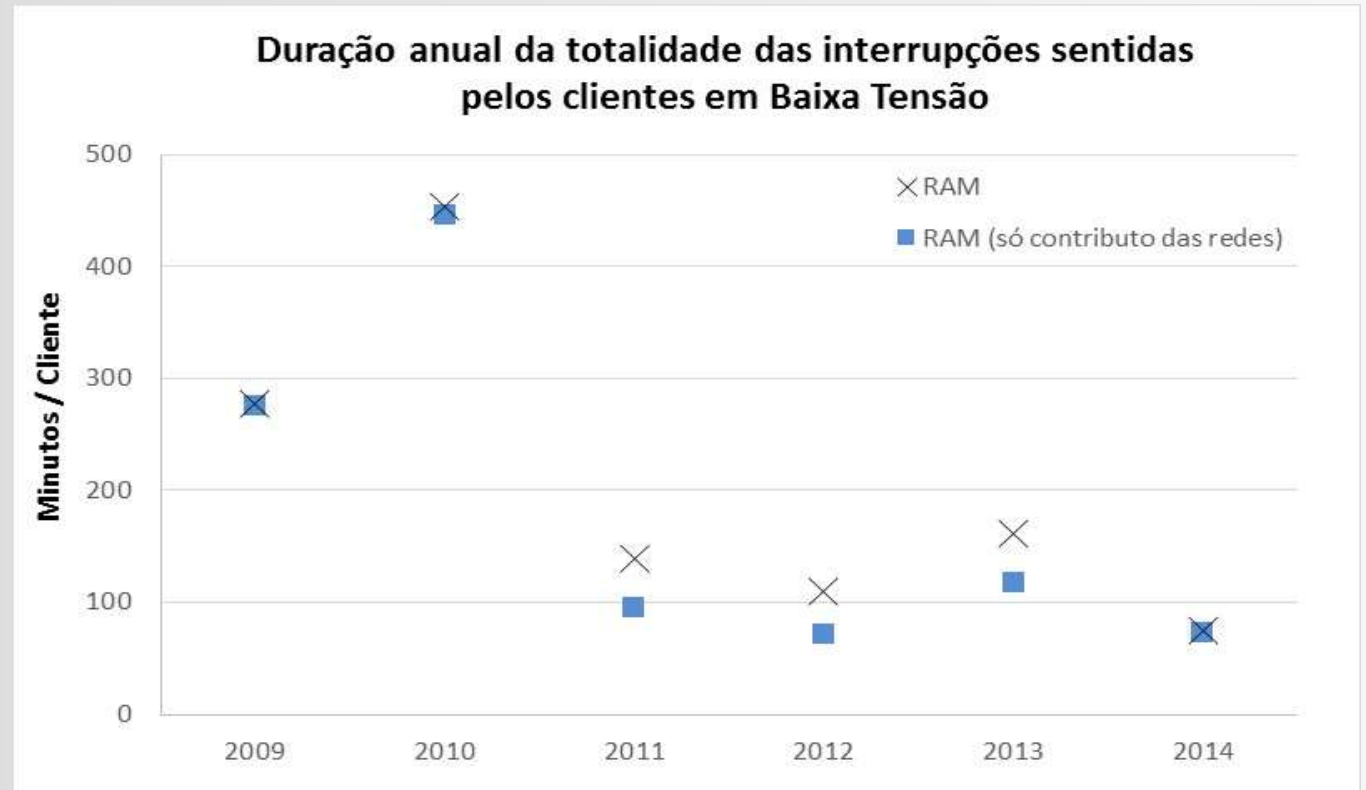
Evolução do desempenho das redes elétricas na Região Autónoma dos Açores – SAIDI BT





Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

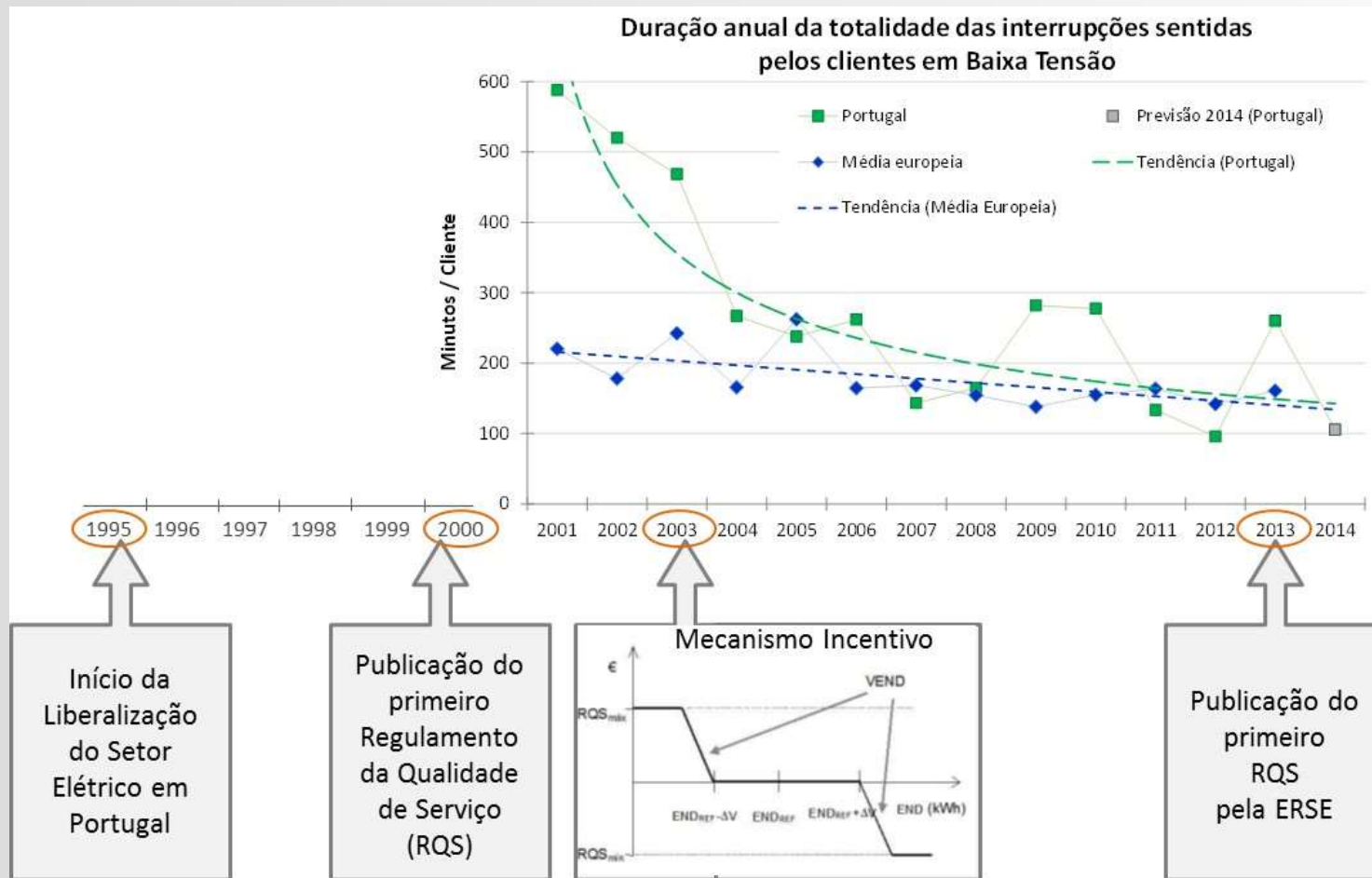
Evolução do desempenho das redes elétricas na Região Autónoma da Madeira – SAIDI BT





Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

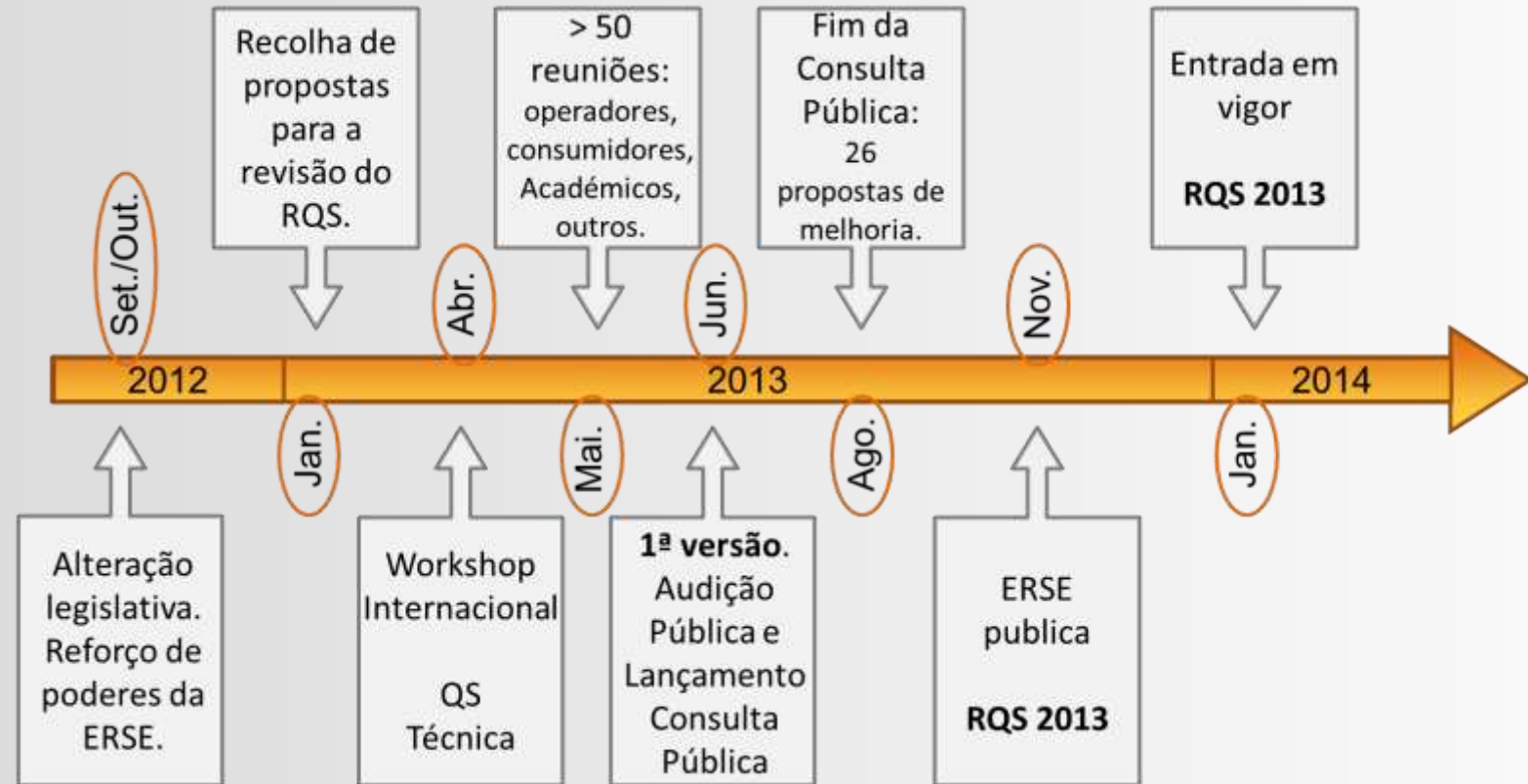
Momentos chave para a regulação da qualidade de serviço





Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

Revisão do RQS 2013 - Processo





Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

Revisão do RQS 2013:
Abrangência nacional

- RQS Portugal continental
- RQS Arquipélago dos Açores
- RQS Arquipélago da Madeira



Harmonização dos regulamentos em todo o território português



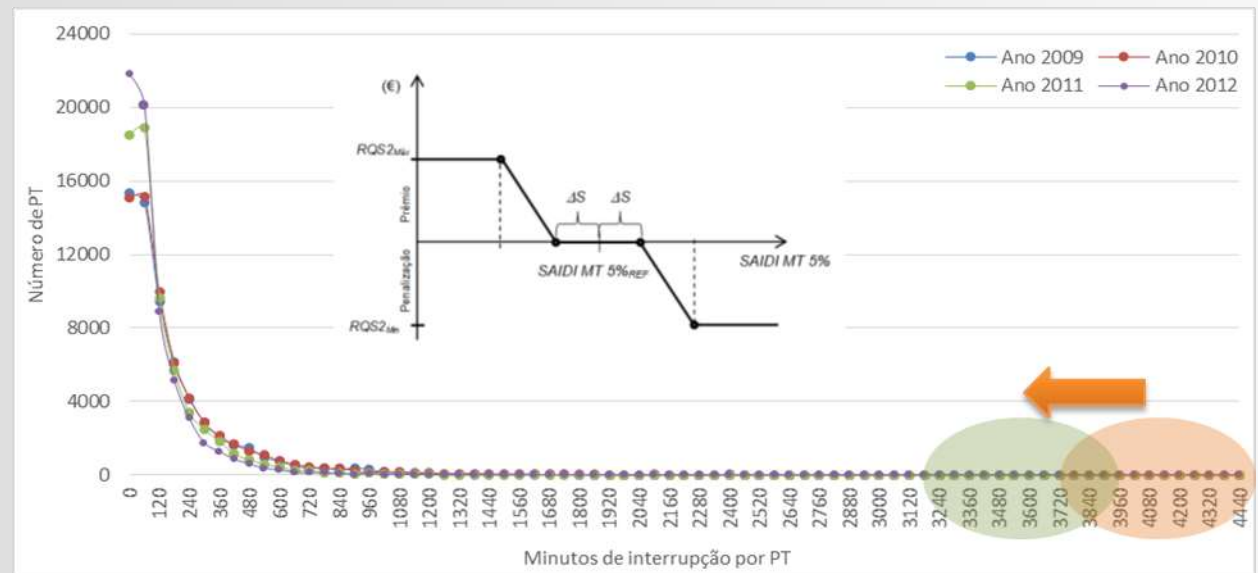
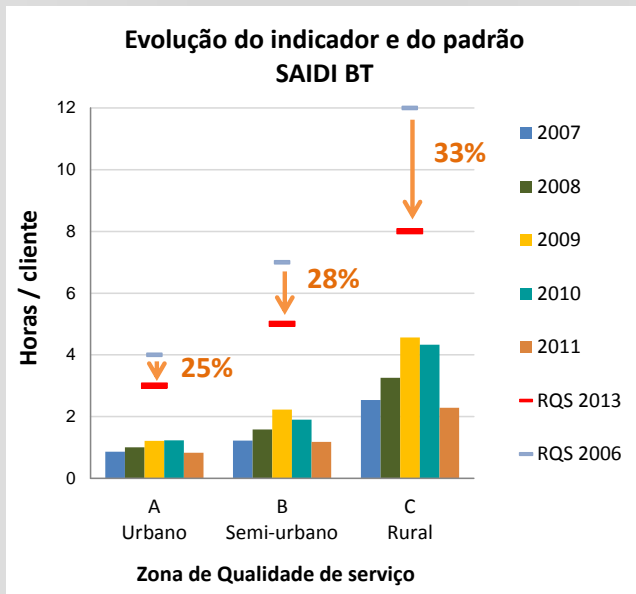


Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

Revisão do RQS 2013:
Principais alterações 1/3

Com impacto em todos os tipos de clientes:

- **Padrões mais exigentes** relativamente ao número e à duração de interrupções,
- Diminuição das assimetrias geográficas através de incentivo à **recuperação dos clientes pior servidos**.





Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

Revisão do RQS 2013:
Principais alterações 2/3

Com especial impacto em clientes com perfil industrial:

- Obrigação de **medição** das **interrupções breves** (inferiores a 3 minutos) - indicador MAIFI,
- Obrigação de monitorização da Qualidade de Energia
 - **Todos os pontos** de entrega da Rede Transporte (até 31 dezembro 2016),
 - **30% das subestações AT/MT** da Rede Distribuição (especial incidência nas zonas com clientes mais sensíveis).
- Publicação dos **resultados** das medições nas páginas **na internet** dos operadores das redes.

Sempre que se identificar um **não cumprimento dos requisitos** mínimos de numa determinada área de rede, o operador é obrigado a apresentar um **plano de melhoria** à ERSE (incluindo uma avaliação benefício-custo, calendarização e orçamento)





Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

Revisão do RQS 2013:
Principais alterações 3/3

O GA-RQS tem como competências:

- O acompanhamento da aplicação das disposições estabelecidas no RQS e nas normas complementares que se reportem a este regulamento, nomeadamente o Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço;
- A recolha de contributos para futuros processos de revisão regulamentar;
- A harmonização das práticas adotadas pelas diferentes entidades.

Criação do Grupo de Acompanhamento do RQS (GA-RQS)

- O Regulamento da Qualidade de Serviço, que entrou em vigor em janeiro de 2014, estabelece no Artigo 69º a criação de um Grupo de Acompanhamento do RQS (GA-RQS).
- O objetivo fundamental do GA-RQS é: “contribuir para o aprofundamento da regulação e regulamentação de matérias de qualidade de serviço”

The screenshot shows the ERSE website page for the 'Grupo de Acompanhamento do RQS'. The page header includes the ERSE logo and navigation links. The main content area is titled 'Grupo de Acompanhamento do RQS' and contains the following text:

O Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) do setor elétrico, em vigor desde 1 de Janeiro de 2014, estabelece no artigo 69.º a constituição do grupo de acompanhamento do RQS.

O objetivo fundamental deste grupo é contribuir para o aprofundamento da regulação e regulamentação de matérias de qualidade de serviço.

Este grupo tem como competências:

- O acompanhamento das disposições estabelecidas no RQS e nas normas complementares, nomeadamente no Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço;
- A recolha de contributos para futuros processos de revisão regulamentar;
- A harmonização das práticas adotadas pelas diferentes entidades.

A primeira reunião do grupo de acompanhamento do RQS, que se realizou a 14 de Março de 2014, nas instalações da ERSE, no âmbito da comemoração do Dia Mundial dos Consumidores, contou com a presença de cerca de meia centena de participantes, representantes de diversas entidades, como associações de consumidores, comercializadores e operadores das redes, bem como especialistas na área da qualidade de serviço.

Nessa primeira reunião estabeleceram-se os princípios de organização e funcionamento do grupo de acompanhamento (ver temas).

O grupo de acompanhamento foi dividido em três subgrupos nas seguintes áreas específicas:

- Continuidade de Serviço
- Qualidade de Energia Elétrica
- Qualidade de Serviço Comercial

Partilhe esta informação:





Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

Grupo de Acompanhamento do RQS: Organização e principais resultados

O GA-RQS:

- É composto por representantes de 17 entidades com envolvimento no tema da qualidade de serviço, individualidades convidadas e outros interessados;
- O Grupo de Trabalho “Continuidade de Serviço” e o Grupo de Trabalho “Qualidade de Energia Elétrica” realizaram 15 reuniões com uma média de 18 participantes no seu primeiro ano de funcionamento;

Foram abordados os seguintes temas:

Continuidade de Serviço

- Harmonização entre operadores de rede do conceito de agregação temporal de sequências de interrupções e de duração equivalente de interrupções com impacto diferenciado em clientes;
- Clarificação na definição dos indicadores de continuidade de serviço;
- Harmonização de indicadores para efeitos comparações internacionais;
- Clarificação das responsabilidades dos diferentes utilizadores das redes;
- Uniformização do formato das coordenadas GPS utilizado pelos operadores de rede.
- Limites para classificação de “Incidente de Grande Impacto”.

Qualidade de Energia Elétrica

- Uniformização dos relatórios e dos métodos de medição entre operadores de rede;
- Perturbações resultantes da eventual generalização da microgeração e autoconsumo;
- Curvas de responsabilidade durante cavas de tensão e imunização de equipamentos de clientes;
- Impacto da falta de manutenção de postos de transformação na qualidade de serviço
- Monitorização na sequência de reclamação dos clientes.





Obrigado
pela
atenção



Qualidade de Serviço Técnica em Portugal

Seminário “A Qualidade de Serviço Cabe a Todos”
Parceria para a Sensibilização sobre a Partilha de Responsabilidades



Seminário

“A Qualidade de Serviço Cabe a Todos”

Parceria para a Sensibilização sobre a Partilha de Responsabilidades

Audatório ERSE, 2 de junho de 2015

(14h30 – 17h30)

Parte I – Grupo de Acompanhamento da RQS

- | | |
|-------|---|
| 14h30 | ABERTURA
Balanço da primeira ano de atividade do GA-RQS
Vitor Santos, Presidente do Conselho de Administração da ERSE |
| 14h50 | Estatísticas do processo de classificação de Eventos Excecionais no ano de 2014
Hugo Pousinho, ERSE |
| 15h00 | Elaboração de cenário/Rúbricas para classificação de incidentes de Grande Impacto
Pedro Carvalho, IST |
| 15h10 | Divulgação pública dos resultados da monitorização da qualidade de energia elétrica
Sérgio Fialas, ERSE |
| 15h20 | Alteração ao procedimento de monitorização de QEE na sequência de reclamações
Nuno Melo, EDP Distribuição, e em representação dos operadores das redes elétricas |

Passo para Café

Parte II – Lançamento da Campanha de Sensibilização

- | | |
|-------|--|
| 16h00 | Parceria para a Sensibilização sobre a Partilha de Responsabilidades na Qualidade de Serviço Técnica
Alexandre Santos, Vogal do Conselho de Administração da ERSE |
| 16h10 | Perspetiva da DGEG
Carlos Almeida, Diretor Geral de Energia e Geologia |
| 16h20 | Apresentação de iniciativa de Sensibilização sobre a necessidade de manutenção dos postos de transformação
DEBATE |
| 17h00 | Perspetiva dos participantes na Parceria
Luís Mira Azeiteiro, CIP |
| 17h15 | Assinatura do protocolo de parceria |
| 17h30 | ENCERRAMENTO
Assesio Simões, Vogal do Conselho de Administração da ERSE |

