



Iniciativa “Selo de Qualidade e+”

Vítor Santos

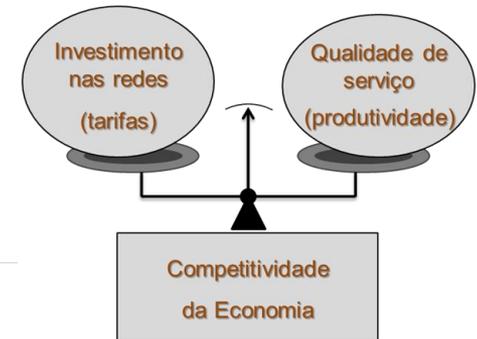
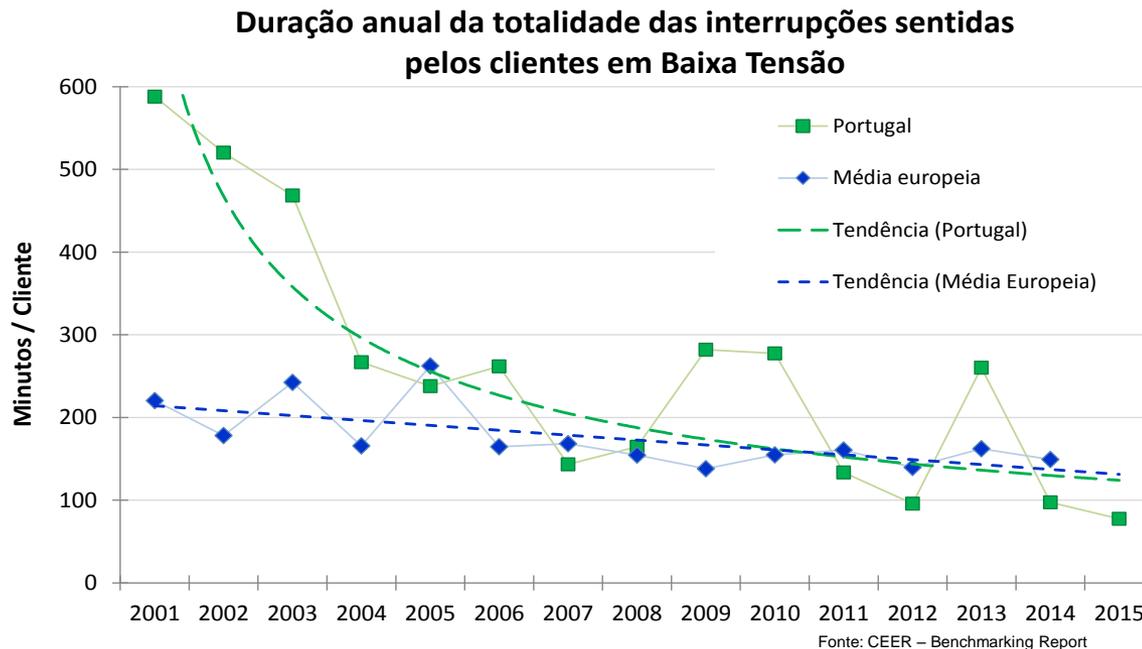
Seminário
A Qualidade de Serviço Cabe a Todos
24 de maio de 2016



ERSE

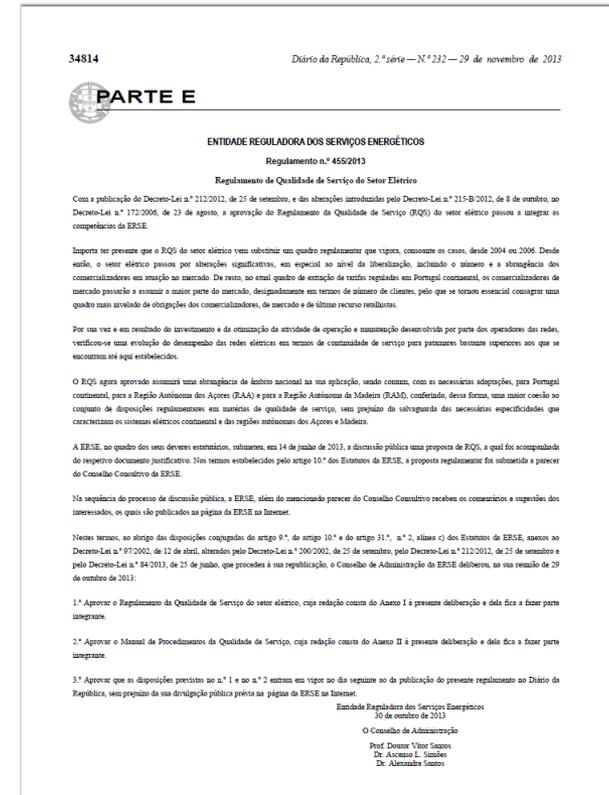
ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

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.

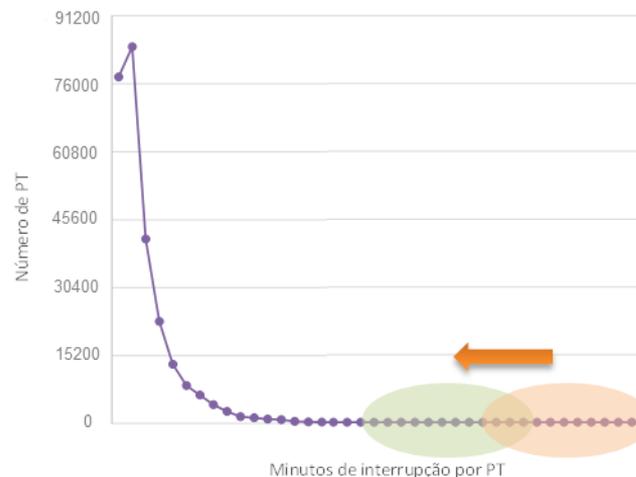


No entanto e apesar da comprovada tendência de melhoria, em convergência com a média europeia, existem:

- 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.



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.



Os primeiros resultados da sua aplicação, durante o ano de 2015, encontram-se em fase de validação.

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).

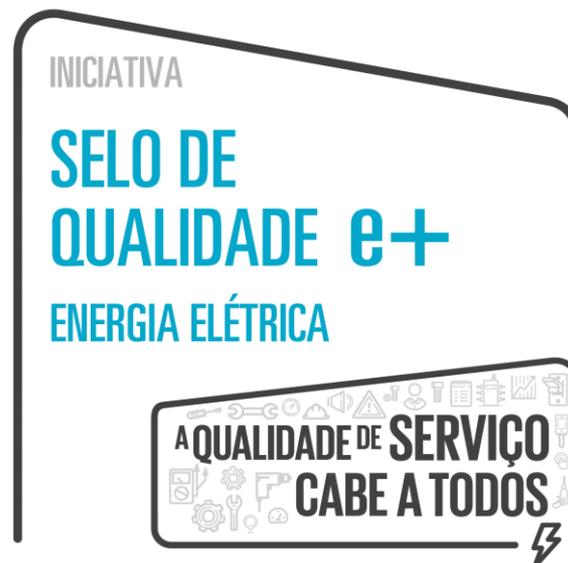
Para os clientes mais sensíveis e que necessitam de uma melhor qualidade de serviço para serem competitivos, a solução passa por:

- 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.





Durante o último ano, no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS e dando continuidade à **Campanha “Qualidade de serviço cabe a todos”**, a ERSE constituiu um Grupo de Trabalho, que envolveu técnicos da DGEG, IAPMEI, EDP Distribuição, REN – Rede Elétrica Nacional, Instituto Eletrotécnico Português, AICEP Global Parques, que desenvolveram o conceito associado à **Iniciativa “Selo de Qualidade e+”**.



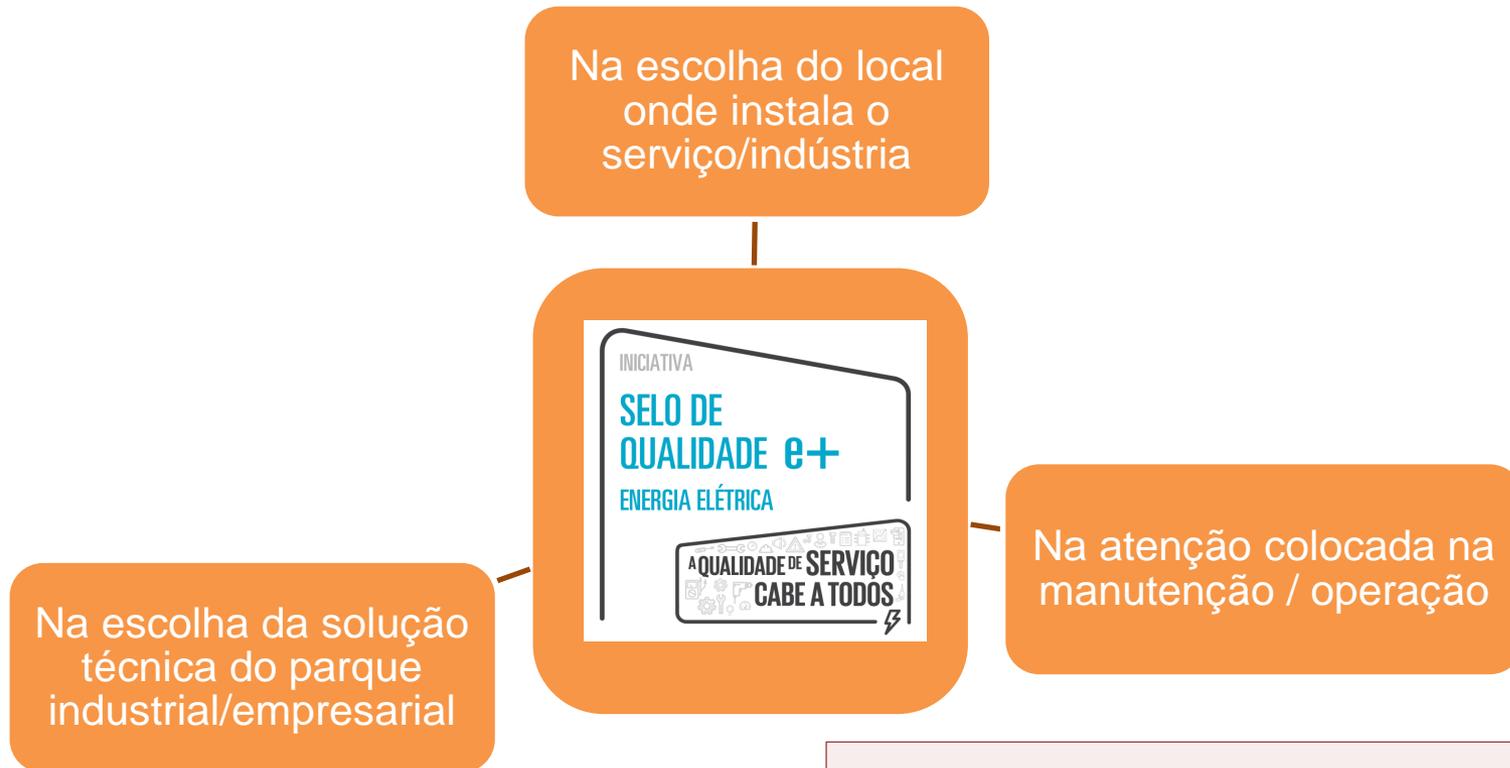
O que é?

- Rótulo que caracteriza a qualidade de serviço verificada num determinado local

Porque?

- A melhoria da qualidade de serviço “cabe a todos”, devendo adotar-se as medidas economicamente mais eficientes. Em muitas situações as melhores soluções são do “lado do cliente”.
- É necessário valorizar as iniciativas do “lado do cliente”, dar-lhes credibilidade e projeção.





Iniciativa focada no envolvimento entre:

- Promotor/Gestor do parque
- Operador da rede elétrica
- Cliente industrial/empresarial

Como funciona?

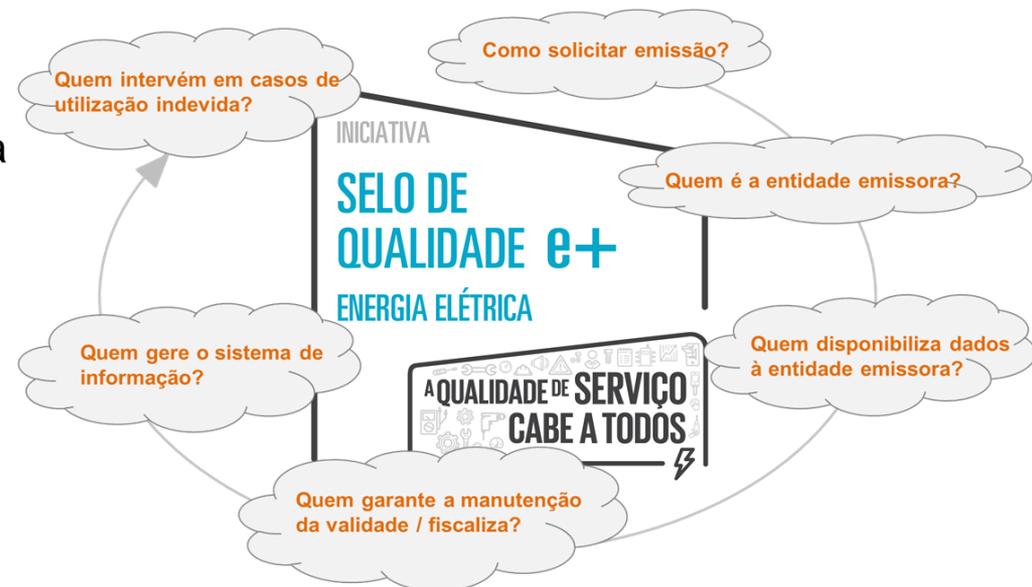
- Voluntário
- Características avaliadas da qualidade de serviço
 - Interrupções longas - número e duração
 - Interrupções breves – número
 - Cavas de tensão e sobretensões rápidas
- A qualidade é medida por comparação com os outros pontos nacionais monitorizados e de acordo com critérios previamente estabelecidos.

Público alvo interessado ?

- Parques empresariais ou industriais – que competem (ao nível nacional e internacional para atrair clientes, ou seja, novas instalações consumidoras)

Entidade emissora?

- ERSE, em coordenação com DGE e IAPMEI



Avançar com Gradualismo

Decidido avançar com uma primeira fase com concretização da Iniciativa num conjunto de casos piloto e, após avaliação, passar à segunda fase em que a Iniciativa será alargada aos restantes parques empresariais e industriais que a ela pretendam aderir

- Casos piloto;
- Afinação de conceitos;
- Definição de escala de avaliação;
- Análise custo-benefício.

Durante a fase piloto, perspectiva-se trabalho conjunto a desenvolver com

- DGEG (perspetiva da interação com o licenciamento e fiscalização das instalações elétricas)
- IAPMEI (perspetiva da interação com o licenciamento industrial e empresarial)
- AICEP Global Parques e gestores dos parques selecionados como casos piloto
- Operadores de rede: EDP Distribuição e REN – Rede Elétrica Nacional

Parceiros na seleção dos casos piloto

- IAPMEI – DEPOMOR: Gestor do Parque de Negócios de Rio Maior e alguns outros parques industriais/empresariais a selecionar como caso piloto.
- AICEP Global Parques: Gestor da Zona Industrial e Logística de Sines

Uma ferramenta colocada à disposição dos parques empresariais e industriais, promotora de competitividade



Muito obrigado pela atenção!

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

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

Telefone: +(351) 21 303 32 00

www.erse.pt