



Alteração Proc. n.º 9 Monitorização QEE na sequência de reclamações

Proposta desenvolvida no GA-RQS

Nuno Melo
EDP Distribuição



Enquadramento

Disposições regulamentares

1

**Reclamações
relativas à
QEE**
Artigo 43.º
RQS

- Reclamações devem ser acompanhadas de factos indiciadores de incumprimento dos limites regulamentares
- Operador Rede deve adotar um dos seguintes procedimentos:
 - Informar Cliente das razões justificativas, caso sejam conhecidas, das ações corretivas e prazo de implementação
 - Visitar instalações Cliente para verificação das características da energia elétrica e analisar as causas do eventual incumprimento
- Operador Rede deve realizar medições complementares para avaliação completa da situação, caso as verificações nas instalações Cliente não sejam conclusivas



2

**Medições
QEE na
sequência de
reclamações**
Proc. n.º 9
MPQS

- Normas para verificação do cumprimento dos limites regulamentares
- Procedimentos de interação entre Operador Rede, Cliente e Comercializador
- Procedimentos de medições complementares na sequência de reclamações
- Características dos equipamentos de medição – Monitorização QEE (Qualidade de Energia Elétrica)
- Condições de instalação dos equipamentos de medição
- Conteúdo mínimo do relatório a enviar ao Cliente





Principais motivações para alteração

Objetivos

- 1** **Maior clarificação**
 - Ações a realizar na fase de Análise da Reclamação e visita à instalação Cliente para Verificação de Tensão e análise das infraestruturas elétricas
- 2** **Maior aplicação em BT**
 - Garantir maior universalidade de aplicação do Proc. n.º 9, tendo em consideração as características das instalações BT
 - Prever a possibilidade de análise num ponto da instalação a acordar com o Cliente
- 3** **Maior flexibilidade**
 - Possibilidade de Verificação de Tensão, com eventual registo valores RMS, para triagem de reclamações, sem custos para o Cliente, independentemente das causas da reclamação serem ou não imputáveis ao Operador Rede

Incluir Verificação de Tensão, com eventual registo valores RMS, na visita à instalação Cliente





Principais motivações para alteração

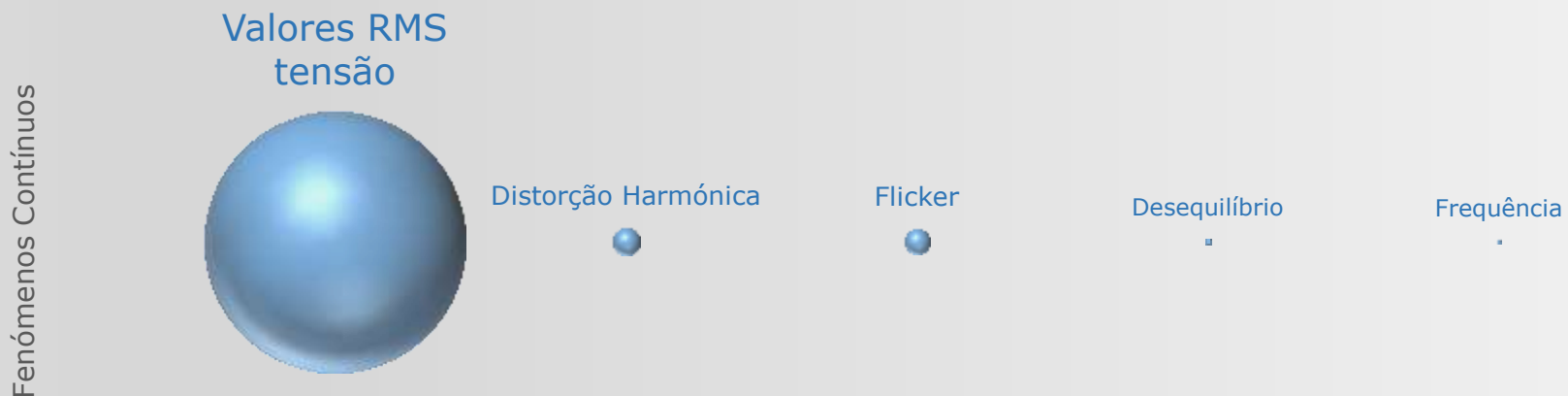
Objetivos

4

Maior
eficiência

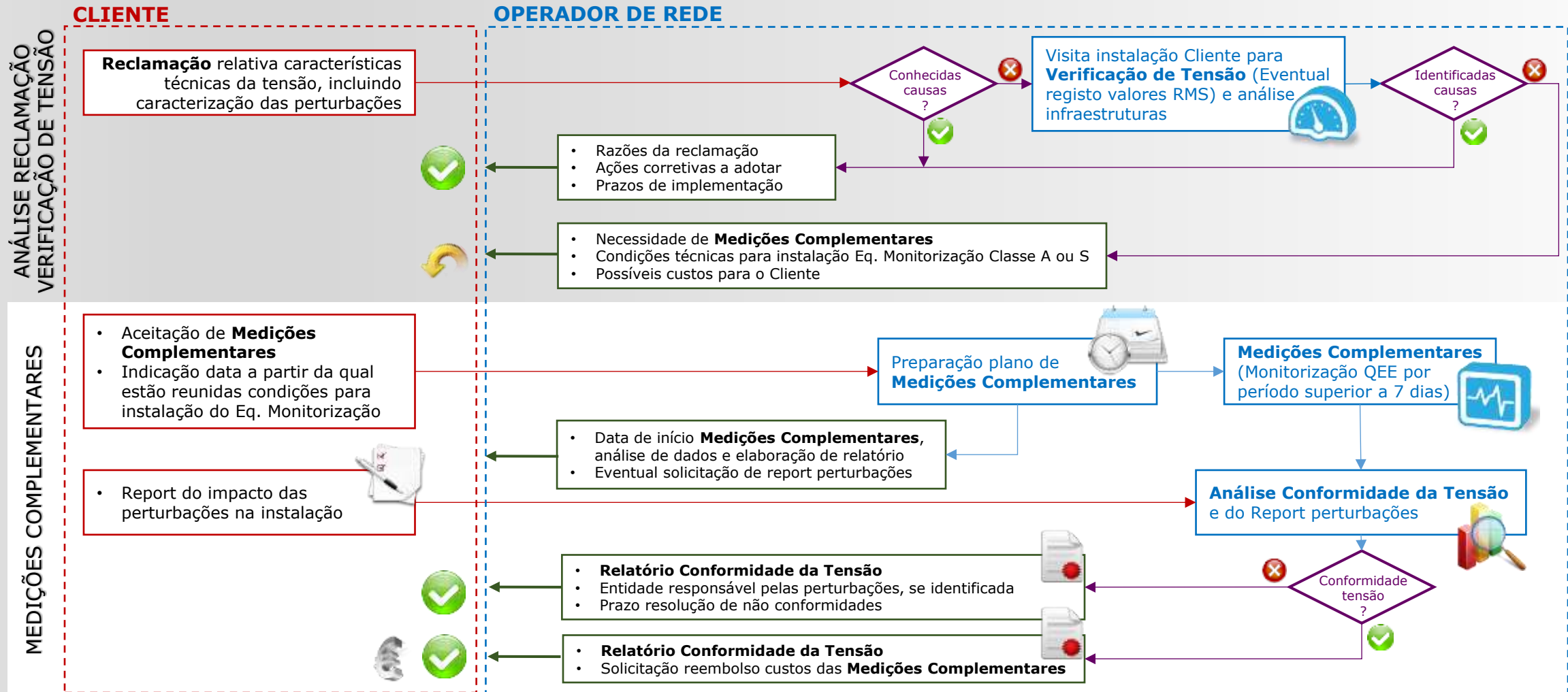
- Possibilidade de caracterização das causas de grande parte das reclamações, na fase de Análise da Reclamação e Verificação de Tensão, com eventual registo valores RMS, com analisadores de tensão convencionais, sem custos para o Cliente

Estimativa de distribuição da quantidade de reclamações por característica de tensão





Proposta Proc. medições QEE na sequência de reclamações





Obrigado pela atenção

Proposta desenvolvida no âmbito do GA-RQS, com o especial contributo de:

- CEVE – Cooperativa Eléctrica do Vale D’Este
- EEM – Empresa de Electricidade da Madeira
- EDA – Electricidade dos Açores
- EDP Distribuição
- REN – Redes Energéticas Nacionais

