



## ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

### Diretiva n.º 20/2013

#### Parâmetros de Regulação da Qualidade de Serviço do setor elétrico

O Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico (RQS) prevê que a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) proceda à publicação dos Parâmetros de Regulação da Qualidade de Serviço do setor elétrico.

Ao abrigo do n.º 1 do artigo 31.º dos Estatutos da ERSE, anexos ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, alterados pelo Decreto-Lei n.º 212/2012, de 25 de setembro, o Conselho de Administração da ERSE, deliberou o seguinte:

1. Aprovar os padrões para a continuidade de serviço em Portugal continental.
  - a. Padrões gerais aplicáveis às interrupções acidentais longas nas redes de distribuição em AT, MT e BT, por ano, previstos no Artigo 21.º do RQS:

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	3
		B	4
		C	7
	SAIFI MT (interrupção)	A	3
		B	5
		C	7
BT	SAIDI BT (horas)	A	3
		B	5
		C	8
	SAIFI BT (interrupção)	A	3
		B	5
		C	7

- b. Padrões individuais aplicáveis às interrupções acidentais longas na rede de transporte em MAT, por ano e por cliente, previstos no Artigo 25.º do RQS:

Nível Tensão	Indicador	Padrão
MAT	Nº Interrupções	3
	Duração total interrupções (horas)	0,75

- c. Padrões individuais aplicáveis às interrupções acidentais longas nas redes de distribuição em AT, MT e BT, por ano e por cliente, previstos no Artigo 25.º do RQS:

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
AT	Nº Interrupções	A	6
		B	6
		C	6
	Duração total interrupções (horas)	A	3
		B	3
		C	3
MT	Nº Interrupções	A	8
		B	12
		C	18
	Duração total interrupções (horas)	A	4
		B	8
		C	12
BT	Nº Interrupções	A	10
		B	15
		C	20
	Duração total interrupções (horas)	A	6
		B	10
		C	17

- d. Padrões individuais aplicáveis às interrupções acidentais longas nas redes de distribuição em AT, para efeitos do exercício do direito de regresso, por ano e por ponto de entrega, previstos no Artigo 60.º do RQS:
- i. Pontos de entrega servidos por uma única linha em MAT ou alimentados por um único transformador MAT/AT que respeitem o previsto nos padrões de segurança de planeamento da RNT:

Nível Tensão	Indicador	Padrão
MAT	Nº Interrupções	2
	Duração total interrupções (horas)	0,5

- ii. Nos restantes casos:

Nível Tensão	Indicador	Padrão
MAT	Nº Interrupções	0
	Duração total interrupções (horas)	0

2. Aprovar os padrões para a continuidade de serviço na Região Autónoma dos Açores.

- a. Os padrões gerais aplicáveis às interrupções acidentais longas nas redes de distribuição em MT e BT na RAA, por ano, previstos no Artigo 21.º do RQS:

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	3
		B	5
		C	9
	SAIFI MT (interrupção)	A	4
		B	7
		C	10
BT	SAIDI BT (horas)	A	4
		B	6
		C	10
	SAIFI BT (interrupção)	A	4
		B	7
		C	10

- b. Os padrões gerais aplicáveis às interrupções acidentais longas nas redes de distribuição em MT e BT em cada uma das ilhas da RAA, por ano, previstos no Artigo 21.º do RQS:

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	3
		B	5
		C	12
	SAIFI MT (interrupção)	A	4
		B	8
		C	12
BT	SAIDI BT (horas)	A	4
		B	6
		C	12
	SAIFI BT (interrupção)	A	4
		B	9
		C	13

- c. Os padrões individuais aplicáveis às interrupções acidentais longas nas redes de transporte em AT, por ano e por ponto de entrega, previstos no Artigo 25.º do RQS:

Nível Tensão	Indicador	Padrão
AT	Nº Interrupções	7
	Duração total interrupções (horas)	3

- d. Os padrões individuais aplicáveis às interrupções acidentais longas nas redes de distribuição em MT e BT, por ano e por cliente, previstos no Artigo 25.º do RQS:

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	Nº Interrupções	A	8
		B	15
		C	30
	Duração total interrupções (horas)	A	4
		B	8
		C	16
BT	Nº Interrupções	A	10
		B	20
		C	40
	Duração total interrupções (horas)	A	6
		B	10
		C	22

3. Aprovar os padrões para a continuidade de serviço na Região Autónoma da Madeira.

- a. Os padrões gerais aplicáveis às interrupções acidentais longas nas redes de distribuição em MT e BT na RAM, por ano, previstos no Artigo 21.º do RQS:

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	3
		B	4
		C	7
	SAIFI MT (interrupção)	A	3
		B	5
		C	7
BT	SAIDI BT (horas)	A	3
		B	5
		C	8
	SAIFI BT (interrupção)	A	3
		B	5
		C	7

- b. Os padrões gerais aplicáveis às interrupções acidentais longas nas redes de distribuição em MT e BT em cada uma das ilhas da RAM, por ano, previstos no Artigo 21.º do RQS:

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	3
		B	4
		C	8
	SAIFI MT (interrupção)	A	3
		B	5
		C	7
BT	SAIDI BT (horas)	A	4
		B	6
		C	10
	SAIFI BT (interrupção)	A	4
		B	6
		C	8

- c. Os padrões individuais aplicáveis às interrupções acidentais longas nas redes de transporte em AT, por ano e por ponto de entrega, previstos no Artigo 25.º do RQS:

Nível Tensão	Indicador	Padrão
AT	Nº Interrupções	6
	Duração total interrupções (horas)	2

- d. Os padrões individuais aplicáveis às interrupções acidentais longas nas redes de distribuição em MT e BT, por ano e por cliente, previstos no Artigo 25.º do RQS:

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	Nº Interrupções	A	8
		B	12
		C	18
	Duração total interrupções (horas)	A	4
		B	8
		C	12
BT	Nº Interrupções	A	10
		B	15
		C	25
	Duração total interrupções (horas)	A	6
		B	10
		C	17

4. Aprovar os parâmetros para cálculo das compensações por incumprimento de padrões de continuidade de serviço, previstos no Artigo 55.º do RQS:
- Quando se ultrapassa o número de interrupções, o parâmetro FC<sub>n</sub> toma os seguintes valores: € 1,20, no caso de clientes de Baixa Tensão Normal; € 6, no caso de clientes de Baixa Tensão Especial; € 24, no caso de clientes de Média Tensão; € 120, no caso de clientes de Alta e Muito Alta Tensão.
  - Quando se ultrapassa a duração total das interrupções, o parâmetro KC<sub>n</sub> toma os seguintes valores: € 0,45, no caso de clientes de Baixa Tensão Normal; € 0,40, no caso de clientes de Baixa Tensão Especial; € 0,35, no caso de clientes de Média Tensão; € 0,20, no caso de clientes de Alta e Muito Alta Tensão.
5. Aprovar os parâmetros relativos ao mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço, previstos no Artigo 22.º do RQS:
- $|RQS_{\min}| = |RQS_{\max}| = 5\,000\,000$  euros
  - $END_{REF} = 0,000134 \times ED$
  - $\Delta V = 0,12 \times END_{REF}$
  - $VEND = 1,5$  euros/kWh
6. Aprovar os parâmetros relativos ao mecanismo de incentivo ao aumento da disponibilidade dos elementos da RNT, previstos no Artigo 23.º do RQS:
- $|Idis_{\min}| = |Idis_{\max}| = 1\,000\,000$  euros

- b.  $T_{cd_{REF}} = 97,5\%$
- c.  $\Delta V = 0\%$
- d.  $V_{dis} = 1\,000\,000$  euros
- e.  $\alpha = 0,75$

7. Aprovar os limiares para classificação de um incidente, como incidente de grande impacto, previstos no Artigo 18.º do RQS:
- a. Energia não fornecida ou não distribuída superior a 50 MWh, no caso de Portugal continental;
  - b. Energia não fornecida ou não distribuída superior a 5 MWh nas ilhas de S. Miguel e Terceira e 1 MWh nas restantes ilhas, no caso da Região Autónoma dos Açores;
  - c. Energia não fornecida ou não distribuída superior a 10 MWh na ilha da Madeira e a 1 MWh na ilha de Porto Santo, no caso da Região Autónoma da Madeira.
8. Aprovar os indicadores gerais de qualidade de serviço comercial, previstos nos artigos 36.º, 39.º, 46.º e 49.º do RQS:

Referência RQS	Tema	Padrão
Artigo 36.º	Atendimento telefónico para comunicação de avarias (ORD, CUR, C)	85%
Artigo 39.º	Pedidos de informação apresentados por escrito (ORD, CUR e C)	90%
Artigo 46.º	Ativação de fornecimento (ORD)	90%
Artigo 49.º	Frequência da leitura de equipamentos de medição (ORD)	92%

9. Aprovar o valor de cada compensação por incumprimento de indicadores individuais de natureza comercial, prevista no artigo 56.º do RQS, como sendo de 20 euros.
10. Aprovar os preços máximos para verificação da qualidade da energia, previstos no número 8 do artigo 43.º do RQS:

Nível de tensão	Preço (euro)
BTN	22,23
BTE	191,19
MT	1758,38
AT	6050,51
MAT	6050,51

11. Aprovar o protocolo de comunicação a estabelecer entre o operador da RND e os operadores das redes de distribuição exclusivamente em BT, previsto no Procedimento n.º13 do MPQS:

**Protocolo de Comunicação entre o ORD<sub>RND</sub> (Operador da Rede de Distribuição) - EDP Distribuição e o ORD<sub>BT</sub> (Operador de rede de distribuição exclusivamente em Baixa Tensão) .....**

Entre:

EDP Distribuição – Energia, S.A., com sede social na Rua Camilo Castelo Branco, 43, 1050-044 Lisboa, com o capital social de € 200 000 000 matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 504 394 029, neste acto devidamente representada por ....., na qualidade de ....., doravante designada por EDP Distribuição e ORD<sub>RND</sub>

e

....., com sede social na Rua ....., ....., com o capital social de € ..... matriculada na Conservatória do Registo Comercial de ....., com o número único de matrícula e de pessoa coletiva ....., neste acto devidamente representada por ....., na qualidade de ....., com poderes para o acto, doravante designada por ..... e ORD<sub>BT</sub>

Considerando que:

- A. A EDP Distribuição é a concessionária, em regime de serviço público, da exploração da Rede Nacional de Distribuição de Energia Eléctrica (RND) em Média Tensão e Alta Tensão que integram a Rede Eléctrica de Serviço Público (RESP), por concessão do Estado, nos termos do Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de Fevereiro, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 215-A/2012 de 8 de Outubro, e nos termos do Decreto-Lei n.º 172/2006, de 23 de Agosto, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 215-B/2012 de 8 de Outubro, exercendo as funções de Operador de Redes de Distribuição (ORD<sub>RND</sub>);
- B. A ..... é concessionária da Rede de Distribuição de Electricidade em Baixa Tensão da área geográfica....., explorando um conjunto de instalações eléctricas de serviço público, sitas nas freguesias.....do concelho de....., nas freguesias.....do concelho de ..... e nas freguesias....., devidamente licenciadas e em funcionamento, na qualidade de Operador de Rede de Distribuição Exclusivamente em Baixa Tensão (ORD<sub>BT</sub>)
- C. O Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de Fevereiro, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 215-A/2012 de 8 de Outubro, estabelece, no artigo 35º n.º 2 h) que o ORD<sub>RND</sub> deve fornecer ao operador de qualquer outra rede com a qual esteja ligada, aos comercializadores e aos clientes as informações necessárias ao funcionamento seguro e eficiente das redes;
- D. O disposto no Regulamento de Qualidade de Serviço estabelece que o ORD<sub>RND</sub> deve adoptar modalidades de atendimento que assegurem, aos operadores de redes de distribuição exclusivamente em BT (ORD<sub>BT</sub>), um atendimento preferencial e completo, bem como considerando o disposto no procedimento n.º 14 do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço quanto à troca de informação relativa à qualidade de serviço;

É livremente celebrado e mutuamente aceite o presente Protocolo entre a EDP Distribuição e a ....., abreviadamente designado por “Protocolo de Comunicação”, que se rege pelas cláusulas seguintes:

#### **Cláusula 1.ª**

##### **Objeto**

O presente Protocolo tem por objeto a definição das regras a que deve obedecer o relacionamento entre a EDP Distribuição, enquanto concessionária da Rede Nacional de Distribuição de Electricidade (RND), e a ....., enquanto concessionária da Rede de Distribuição de Electricidade em Baixa Tensão da área geográfica.....(RDBT), relativamente à troca de informação entre as partes sobre matérias de interesse mútuo quanto a questões de Qualidade de Serviço.

#### **Cláusula 2.ª**

##### **Relacionamento entre Operadores de Redes de Distribuição – Gestão Corrente**

Para todas as questões relativas a ligações, reclamações e/ou pedidos de informação, a EDP Distribuição disponibiliza um Gestor de Relação que funciona como ponto de contacto para assegurar todos os esclarecimentos e diligências solicitadas pela .....

1 - Em caso de interrupção na rede de AT/MT que afete os postos de transformação que integram as redes da ....., a EDP Distribuição disponibiliza uma linha telefónica de avarias com carácter especial e atendimento personalizado, que assegure ao ORDBT acesso rápido à informação com o detalhe necessário para o cumprimento dos seus deveres de informação perante os clientes ligados às suas redes, com funcionamento de 24 horas.

2 - A EDP Distribuição enviará ao ORD BT até ao dia 20 de cada mês, por correio eletrónico, um relatório com informação provisória relativa às interrupções registadas no mês anterior, de acordo com o modelo em anexo.

3 - Em lista nominativa anexa ao presente protocolo, e que constitui parte integrante do mesmo, é identificada, pela EDP Distribuição, a totalidade dos pontos de entrega, respetivo CPE, designação e código de instalação, incumbindo ao ORDBT o dever de manter a mesma atualizada e comunicar ao ORDRND alterações que possam ocorrer a nível da sua rede de distribuição e que impliquem a atualização da informação em causa.

#### **Cláusula 3.ª**

##### **Reuniões Periódicas**

A EDP Distribuição promoverá, com periodicidade não superior a um ano, reuniões com a ....., para análise conjunta de assuntos do interesse de ambos os operadores de redes.

**Cláusula 4.ª****Reuniões Pontuais**

Para além dos contactos e reuniões periódicas, as partes podem solicitar a realização de reuniões, disponibilizando a EDP Distribuição contacto personalizado ao nível da Direção Comercial para proceder à análise de situações que careçam de tratamento urgente.

**Cláusula 5.ª****Relacionamento entre Centros de Supervisão**

Para além dos contactos previstos nas cláusulas anteriores, caso o ORDBT disponha de um Centro de Condução da sua rede BT, a funcionar de forma permanente e contínua, a EDP Distribuição disponibilizará um contacto telefónico direto ao seu Centro de Condução respetivo, para coordenação das operações que sejam necessárias para a operação da rede adstrita ao serviço público de distribuição de energia elétrica.

**Cláusula 6.ª****Informação Periódica sobre Qualidade da Energia Elétrica e Continuidade de Serviço**

1 - Sobre a Qualidade da Energia Elétrica e a Continuidade de Serviço, a EDP Distribuição compromete-se a disponibilizar com periodicidade trimestral e anual um relatório com os indicadores considerados relevantes para a atividade da ....., para cada um dos seus Pontos de Entrega, em conformidade com a última informação que tiver disponível, nos termos dos números seguintes.

2 - Relativamente à Continuidade de Serviço, o relatório incluirá informação relativa ao valor total do número e duração das interrupções que tenham afetado cada um dos respetivos postos de transformação, incluindo a identificação do contributo das diferentes origens (MAT; AT; MT), assim como o tipo de causas que contribuíram para as interrupções.

3 - Relativamente à Qualidade da Energia Elétrica, será disponibilizada informação relativa aos resultados de medições da qualidade de energia realizados no âmbito do plano de monitorização bianual, em subestações AT/MT relevantes para a alimentação da rede do operador de distribuição exclusivamente em Baixa Tensão.

**Cláusula 7.ª****Canais de comunicação**

As trocas de informação previstas nas cláusulas anteriores, serão efetuadas através de correio eletrónico e telefone, entre endereços e números específicos de cada uma das partes.

**EDP Distribuição (ORDRND)**

Gestor Relação:.....

Contacto personalizado:.....

Linha Empresarial:.....

**..... (ORDBT)**

Correio eletrónico: .....

Telefone:.....

**Cláusula 8.ª****Confidencialidade**

1 - As Partes bem como os seus trabalhadores, prestadores de serviços e consultores, deverão garantir o sigilo permanente e integral de toda a informação a que tiverem acesso, obrigando-se a manter em absoluta e total confidencialidade toda a informação escrita ou verbal relativa a quaisquer dados, elementos ou documentos que não sejam do conhecimento público a que tenham tido ou venham a ter acesso durante a sua preparação, negociação e execução do presente Protocolo, excepto se e na estrita medida do necessário:

- a) À execução do presente Protocolo;
- b) Ao cumprimento de obrigações legais e regulamentares, de decisões judiciais ou de ordens de autoridades de supervisão;
- c) À defesa dos seus interesses, em caso de litígio.

2 - Os canais e contactos de comunicação indicados destinam-se a utilização exclusiva nos termos do presente protocolo, não podendo ser utilizados, nem divulgados a quaisquer terceiros, nomeadamente aos clientes do ORDBT;

**Cláusula 9.ª****Duração**

O presente Protocolo manter-se-á em vigor enquanto vigorarem as atuais concessões da RND e da RDBT, sem prejuízo do disposto na Cláusula 16.ª.

**Cláusula 10.ª****Extinção**

O presente Protocolo extingue-se por caducidade e por mútuo acordo, nos termos das Cláusulas seguintes e sem prejuízo do disposto na Cláusula 15.º n.º 1

**Cláusula 11.ª****Caducidade**

O presente Protocolo caduca nas seguintes situações:

- a) Extinção, por qualquer causa, do Contrato de Concessão da RND;
- b) Extinção, por qualquer causa, do Contrato de Concessão da RDBT;

**Cláusula 12.ª****Extinção por mútuo acordo**

- 1 - A extinção do presente Protocolo por mútuo acordo produzirá efeitos imediatos, salvo se as partes estipularem um prazo para o efeito.
- 2 - Ao acordar-se a extinção do Protocolo deverá considerar-se a salvaguarda do interesse público e dos direitos adquiridos.

**Cláusula 13.ª****Alteração da identificação das Partes**

Qualquer alteração nos elementos constantes do presente Protocolo, relativos à identificação, residência ou sede de qualquer das Partes, deve ser comunicada por esta à sua Contraparte, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da data da alteração.

**Cláusula 14.ª****Notificações e Comunicações**

1 - Todas as notificações e comunicações a realizar nos termos do presente Protocolo, para além do previsto nas cláusulas 2.ª a 6.ª, serão feitas por escrito e entregues em mão, ou enviadas por correio registado com aviso de receção, telegrama ou fax, para os endereços das Partes aqui indicados ou para outro endereço que qualquer das Partes venha, por escrito, a indicar à outra.

a) **EDP Distribuição – Energia, SA**

Rua Camilo de Castelo Branco, 43

1050-040 Lisboa.

Fax:.....

b) .....

Rua.....

Fax:.....

2 - Tais notificações e comunicações serão consideradas recebidas nesses endereços com a receção pelo destinatário em horas de expediente.

**Cláusula 15.ª****Disposições Finais**

- 1 - O presente Protocolo deverá ser objeto de revisão sempre que resulte da vontade de ambas as partes ou se justifique em face de alterações legislativas que disponham em sentido diverso ou de recomendações para o efeito das entidades oficiais.
- 2 - Após a assinatura do presente protocolo, será remetida cópia à ERSE e à DGEG.

**Cláusula 16.ª**

**Disposições Transitórias**

O envio dos relatórios previstos no ponto 3 da cláusula 2ª e na cláusula 6ª do presente Protocolo terá início quando estiverem concluídos os desenvolvimentos dos sistemas de informação eventualmente necessários à disponibilização dessa informação, conforme estabelecido no Regulamento da Qualidade de Serviço.

**Cláusula 17.ª**

**Entrada em vigor**

O presente Protocolo entrará em vigor a 1 de janeiro de 2014.

Feito em Lisboa, aos ..... de ..... de 2013, em dois exemplares, destinando-se um à EDP Distribuição (ORD<sub>RND</sub>), outro à ..... (ORD<sub>BT</sub>).

**EDP Distribuição (ORDRND)**

\_\_\_\_\_  
Nome: .....  
Qualidade: .....

\_\_\_\_\_  
Nome: .....  
Qualidade: .....

**..... (ORDBT)**

\_\_\_\_\_  
Nome: .....  
Qualidade: .....

\_\_\_\_\_  
Nome: .....  
Qualidade: .....

12. Publicitar a presente diretiva na página da internet da ERSE.

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

30 de outubro de 2013

O Conselho de Administração,

Prof. Doutor Vitor Santos

Dr. Ascenso Simões

Dr. Alexandre Santos