

ANEXO

**PARÂMETROS DE REGULAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO NO SETOR
ELÉTRICO E NO SETOR DO GÁS NATURAL**

I. PADRÕES PARA A CONTINUIDADE DE SERVIÇO EM PORTUGAL CONTINENTAL**A. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT, POR ANO, PREVISTOS NO NÚMERO 1 DO ARTIGO 20.º**

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 24.º

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 24.º

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
AT	Nº Interrupções	A	6

		B	6
		C	6
		A	3
	Duração total interrupções (horas)	B	3
		C	3
		A	8
MT	Nº Interrupções	B	12
		C	18
		A	4
	Duração total interrupções (horas)	B	8
		C	12
		A	10
BT	Nº Interrupções	B	15
		C	20
		A	6
	Duração total interrupções (horas)	B	10
		C	17
		A	

II. PADRÕES PARA A CONTINUIDADE DE SERVIÇO NA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES (RAA)

A. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPTÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT NO CONJUNTO DAS ILHAS DA RAA, POR ANO, PREVISTOS NO N.º 1 DO ARTIGO 20.º

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. 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 NÚMERO 1 DO ARTIGO 20.º

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. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE TRANSPORTE EM AT, POR ANO E POR PONTO DE ENTREGA, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º

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

D. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT, POR ANO E POR CLIENTE, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º

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

III. PADRÕES PARA A CONTINUIDADE DE SERVIÇO NA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA (RAM)

A. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT NO CONJUNTO DAS ILHAS DA RAM, POR ANO, PREVISTOS NO N.º 1 DO ARTIGO 20.º

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		A	3

	SAIDI BT (horas)	B	5
		C	8
	SAIFI BT (interrupção)	A	3
B		5	
C		7	

B. 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 N.º 1 DO ARTIGO 20.º

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. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE TRANSPORTE EM AT, POR ANO E POR PONTO DE ENTREGA, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º

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

D. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT, POR ANO E POR CLIENTE, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º

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

IV. PARÂMETROS PARA CÁLCULO DAS COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO, PREVISTOS NO ARTIGO 91.º

Nível Tensão	FCn (€)	KCn (€/kWh)
BTN	1,2	0,45
BTE	6,0	0,40
MT	24,0	0,35
AT e MAT	120,0	0,20

V. LIMIARES PARA CLASSIFICAÇÃO DE UM INCIDENTE, COMO INCIDENTE DE GRANDE IMPACTO, PREVISTOS NO ARTIGO 16.º

1 - Energia não fornecida ou não distribuída superior a 50 MWh, no caso de Portugal continental.

2 - Energia não fornecida ou não distribuída superior a 0,15 MWh na ilha do Corvo, 5 MWh na ilha do Faial, 1,1 MWh na ilha das Flores, 1,5 MWh na ilha Graciosa, 4,5 MWh na ilha do Pico, 3 MWh na ilha de S. Jorge, 2 MWh na ilha de S. Maria e 10 MWh nas ilhas de S. Miguel e Terceira, no caso da Região Autónoma dos Açores.

3 - 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.

VI. PADRÕES PARA OS INDICADORES GERAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL, PREVISTOS NOS ARTIGOS 36.º, 39.º, 46.º E 49.º

Referência	Tema	Padrão
Artigo 53.º	Atendimento telefónico para comunicação de avarias (setor elétrico)	85%
Artigo 54.º	Atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências (setor do gás natural)	85%
Artigo 55.º	Atendimento telefónico comercial	85%
Artigo 57.º	Pedidos de informação apresentados por escrito	90%
Artigo 76.º	Resposta a situações de emergência - ORT	80%
Artigo 76.º	Resposta a situações de emergência - ORD	85%
Artigo 82.º	Frequência da leitura de equipamentos de medição – Setor elétrico	92%

Artigo 82.º	Frequência da leitura de equipamentos de medição – Setor do gás natural	98%
-------------	--	-----

VII. VALORES DE COMPENSAÇÕES NO ÂMBITO DE OBRIGAÇÕES INDIVIDUAIS DE NATUREZA COMERCIAL

- 1 - Valor de cada compensação por incumprimento de obrigações individuais de natureza comercial, previsto no número 1 do artigo 92.º: 20 euros.
- 2 - Valor de cada compensação por incumprimento de obrigações individuais no âmbito de respostas a reclamações, previsto na alínea a) do número 2 do artigo 92.º: 20 euros.
- 3 - Valor de cada compensação por incumprimento de obrigações individuais no âmbito de respostas a reclamações, previsto na alínea b) do número 2 do artigo 92.º: 5 euros (no mínimo).
- 4 - Valor de cada compensação por incumprimento de obrigações individuais no âmbito dos serviços de ligações às redes e da construção dos elementos de ligação, previsto no artigo 94.º: 20 euros.

VIII. PREÇOS MÁXIMOS PARA VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DA ENERGIA, PREVISTOS NO ARTIGO 65.º

Nível de tensão	Preço (euro)
BTN	23,89
BTE	201,64
MT	2007,24
AT	6436,70
MAT	6436,70

1 - Os valores constantes do quadro anterior devem ser atualizados anualmente de acordo com o índice de preços no consumidor sem habitação em Portugal verificada em junho do ano anterior.

2 - Aos valores constantes do quadro anterior acresce o IVA à taxa legal em vigor.

IX. PADRÕES GERAIS PARA AS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL, PREVISTOS NO ARTIGO 37.º

Indicadores	Classes de interrupções			
	Controláveis previstas			Controláveis acidentais
	Lisboagás, GDL		Outros operadores de redes	
	Renovação da rede	Outras situações		
Número médio de interrupções por 1000 clientes	não definido	3,25	não definido	não definido
Duração média das interrupções (min/interrupção)	420	360	360	300