

## DEPOIMENTOS

# A qualidade de serviço na distribuição de energia eléctrica

CDU 621.316.005

ANTÓNIO MANUEL DA SILVA SALTA

Engenheiro Electrotécnico (I. S. T.)

No sentido lato, a qualidade de serviço engloba a totalidade das relações distribuidor-cliente, compreendendo assim, para além da qualidade do fornecimento de energia, que constitui o sentido restrito da qualidade de serviço, a rápida execução das obras necessárias à ligação ou ao aumento de potência das instalações, a assistência técnica, no sentido de melhor e mais económica utilização das instalações e da energia fornecida, etc.

No sentido restrito, a qualidade de serviço refere-se apenas ao fornecimento de energia e avalia-se por:

- constância do fornecimento
- estabilidade de características.

O serviço perfeito seria o que assegurasse um abastecimento sem interrupções, 365 dias por ano, mantendo-se constantes a tensão e a frequência da energia fornecida.

É evidente que este serviço ideal é inatingível, mas é possível, tecnicamente, aproximarmo-nos dele na medida em que se melhoram e multiplicam as instalações utilizadas para o abastecimento de energia eléctrica; no entanto, as obras necessárias para obter essas melhorias exigem novos investimentos de importância maior ou menor, mas que terão de ser compensados pelos resultados obtidos e isso leva, naturalmente, a admitir um limite económico possível, que será, teoricamente, o correspondente ao equilíbrio entre os encargos resultantes do investimento efectuado para a obtenção de uma dada melhoria de serviço e o valor atribuível a esta.

Se o valor dos encargos dos investimentos é de determinação relativamente fácil, já o mesmo se não verifica em relação ao valor a atribuir à melhoria da qualidade de serviço, que desde logo se pode examinar de dois ângulos diferentes:

— para o distribuidor, o valor da melhoria de serviço é efectivamente medido pelo valor da energia vendida a mais como resultado dos novos investimentos efectuados ou pela diminuição das perdas, verificada pelo mesmo motivo

— para o cliente, o valor da melhoria de serviço mede-se pela incidência que as irregularidades de fornecimento eliminadas acarretariam para a exploração das suas instalações.

Embora não seja fácil, na maioria dos casos, uma determinação rigorosa dos valores de uma e de outra, pode dizer-se que, geralmente, o valor atribuível no segundo caso é sensivelmente maior e, mais ainda, de um modo geral as

diferenças de receitas que o distribuidor pode esperar em face dos investimentos necessários à melhoria do serviço ficarão muito aquém dos encargos correspondentes.

Da necessidade de equilíbrio económico, será portanto indispensável que as tarifas de venda garantam a compensação de encargos, o que conduz à existência de uma correspondência entre uma dada qualidade de serviço e a tarifa praticada.

A obtenção de melhor qualidade de serviço a qualquer preço não é possível e, para além de valores estritamente necessários, não parece justificar-se, não só do ponto de vista da economia da empresa como da economia nacional.

Na realidade os receptores podem trabalhar em boas condições dentro de certos limites da tensão de alimentação e seria portanto inútil ou, pelo menos, de somenos interesse a realização de investimentos para além dos necessários para manter a tensão dentro dos limites aceitáveis.

Analogamente, do ponto de vista da continuidade de serviço, há que analisar criteriosamente qual a solução económica do problema, não só no âmbito da empresa como no geral; não faria sentido, por exemplo, efectuar investimentos no montante de alguns milhares de contos para diminuir as probabilidades de falta de corrente numa instalação cujas cargas prioritárias se limitem a umas dezenas de quilowatts, quando a instalação de um grupo de socorro permitiria resolver o problema por forma eficiente e muito mais económica.

Impõe-se portanto definir uma qualidade de serviço que seja economicamente viável e que possa satisfazer à generalidade dos consumidores; este critério está, de resto, considerado nos cadernos de encargos dos distribuidores, onde aparecem já fixados os limites dentro dos quais se devem manter a tensão e a frequência e as interrupções admissíveis para execução de trabalhos. Será talvez possível definir com maior precisão a qualidade de serviço (designadamente no que se refere à probabilidade de interrupções), o que permitiria aos consumidores decidirem, com fundamentos, se ela era ou não satisfatória para o seu caso.

Nos casos especiais, em que se necessite uma qualidade de serviço superior à oferecida, teria de recorrer-se a meios especiais e os encargos correspondentes seriam suportados pelos utilizadores, quer directamente, como é o caso da instalação dos grupos de socorro, quer indirectamente, por tarifas especiais ou por outra qualquer modalidade de compensação, quando os investimentos fossem realizados pelo distribuidor ■