

Qualidade de Serviço Técnica

O que é a Qualidade de Serviço Técnica?

A Qualidade de Serviço Técnica está associada às características técnicas do fornecimento de electricidade aos consumidores finais, nomeadamente ao nível da Continuidade de Serviço e da Qualidade da Onda de Tensão.

Como é medida a Continuidade de Serviço?

Entre outros indicadores, a Continuidade de Serviço é caracterizada por:

- Frequência média de interrupções do sistema (SAIFI), em que a unidade é o “número de ocorrências”;
- Duração média das interrupções do sistema (SAIDI), em que a unidade é o “minuto”.

Para o cálculo destes indicadores são consideradas todas as interrupções com duração superior a 3 minutos.

Qual tem sido a evolução destes indicadores na rede de Baixa Tensão da AOSTB?

Indicador	2013	2014	2015
SAIFI (número)	1,33	0,84	1,08
SAIDI (minutos)	61,97	49,74	51,53

De que depende a Qualidade de Serviço Técnica?

Entre outros, a Qualidade de Serviço Técnica depende dos seguintes fatores:

- Cabos cortados devido à realização de obras na via pública;
- Queda e abate de árvores ;
- Aves;
- Incêndios;
- Condições atmosféricas adversas;
- Ações de vandalismo.

Onde estamos?

• Sede da Área Operacional Setúbal

Av. dos Ciprestes, 15 – 2900-319 SETÚBAL

GPS: 38° 32' 37.734" N

8° 53' 4.448" O



Estamos em toda a parte!...

A aplicação “EDP Distribuição” já se encontra disponível para download!

Queremos estar mais perto de todos os utilizadores da rede elétrica. Seja qual for o comercializador, sem necessidade de registos, já é possível “Comunicar Leituras” ou reportar falhas de energia.

Esta app ilumina-o, acompanhando-o no despiste da avaria e, se necessário, indica se deve ligar para a linha de apoio técnico. Vai poder também saber as últimas no “Infocenter” ou encontrar a Loja ou Agente mais perto de si.

Mas a app EDP Distribuição vai fazer mais. Mais por si e mais pelos outros. Muito em breve vai ser possível enviar fotografias georreferenciadas de equipamentos vandalizados, assim como de avarias na Iluminação Pública. Fique atento!

Com o seu dispositivo [Android](#) ou [iOS](#), é agora mais fácil ter a **EDP Distribuição sempre à mão!**



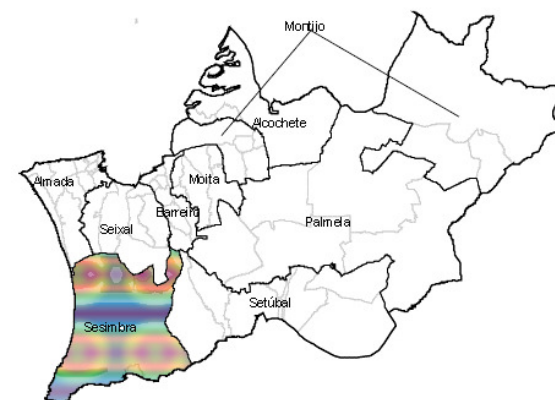
distribuição

Área Operacional Setúbal

Servi-lo é a nossa vocação!



Município do Sesimbra



O que é a EDP Distribuição

A EDP Distribuição é a empresa do Grupo EDP que exerce a atividade de Operador de Rede de Distribuição no território continental de Portugal.

A atividade da EDP Distribuição é regulada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), que define as tarifas, parâmetros e preços para a energia elétrica e outros serviços em Portugal e controla o cumprimento dos níveis de qualidade de serviço exigidos pela Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG).

A Área Operacional Setúbal

Quem somos?

A Área Operacional Setúbal (AOSTB) é um departamento da Direção de Rede e Clientes Lisboa (DRCL) da EDP Distribuição, assumindo responsabilidades ao nível da rede elétrica de uma determinada zona geográfica.

Onde atuamos?

A Área Operacional Setúbal abrange os concelhos de Alcochete, Almada, Barreiro, Moita, Montijo, Palmela, Seixal, Sesimbra e Setúbal.

Alguns números (de 2014) sobre nós...

Rede de Alta, Média e Baixa tensões (Km)	8.983
Postos de Transformação de Distribuição	3.299
Consumidores (milhares)	456
Pontos de luz (milhares)	159
Municípios	9
Área coberta (km2)	1581
Colaboradores	103

Quais as nossas principais atividades?

A distribuição de energia elétrica é o centro da nossa atuação, que pautamos por elevados padrões de qualidade e eficiência, independência e transparência – padrões esses que estão aliás consagrados no Código de Conduta da Empresa.

Exemplos de serviços que prestamos são as Ligações à Rede Elétrica; a Assistência Técnica à Rede e aos Clientes; o Apoio na escolha de Soluções Energéticas Eficientes e a Leitura de equipamentos de contagem.

Também fazemos o acompanhamento de obras de terceiros, como loteamentos urbanísticos e ligações provisórias ou definitivas à rede elétrica, etc..

Perguntas Frequentes

A quem me devo dirigir para solicitar focos de Iluminação Pública?

Deverá dirigir o seu pedido à Autarquia local (Câmara Municipal ou Junta de Freguesia), uma vez que é da competência da Câmara Municipal a definição do número de aparelhos de iluminação que devem ser instalados.

Quem devo contactar em caso de avarias eléctricas?

Sempre que estiver com falta de energia ou encontrar situações que possam constituir perigo elétrico, como, por exemplo:

- Linhas elétricas caídas;
- Ramos de árvores a crescerem para cima de linhas elétricas;
- Armários elétricos abertos;
- Portinholas de colunas de iluminação pública abertas;

ligue para o número grátis **800 506 506** (0h-24h) ou use www.edpdistribuicao.pt.

Quem devo contactar se quiser reportar uma avaria na Iluminação Pública?

Caso pretenda reportar uma avaria na Iluminação Pública, ligue para o **800 911 911** (0h-24h), ou use www.edpdistribuicao.pt.

Quem devo contactar se quiser pedir o desvio de um poste?

Se quiser pedir o desvio de um poste, deverá dirigir-se a uma Loja ou Agente da EDP, telefonar para o **808 100 100** ou preencher o formulário em www.edpdistribuicao.pt.

Quero cortar uma árvore. Que cuidados devo ter?

Ao cortar uma árvore pode estar a danificar um cabo elétrico, pelo que deverá verificar previamente se os ramos cortados podem atingir alguma linha elétrica.

Quero montar um andaime. Que cuidados devo ter?

Quando montar um andaime ou efetuar trabalhos em cima do mesmo, deve manter uma distância de segurança em relação às linhas elétricas.

Quero instalar uma grua. Que cuidados devo ter?

Antes de instalar uma grua deverá analisar se existem linhas elétricas na zona circundante, para evitar que estas sejam atingidas durante a sua operação.

Quero fazer uma escavação no solo. Que cuidados devo ter?

Antes de perfurar ou escavar o solo deverá verificar se existem cabos subterrâneos que possam ser atingidos.



distribuição