



O caso da EDP Distribuição Caminhos para melhor qualidade de serviço

V Conferencia Anual RELOP

Eng. João Torres
Presidente do Conselho de Administração

Lisboa, 31 de Maio de 2012

Agenda

I

A EDP Distribuição

II

O percurso da EDP Distribuição na melhoria Qualidade de Serviço

III

Desafios para o Futuro

A EDP Distribuição é a empresa em Portugal responsável pela gestão da rede de distribuição em regime de concessão

Produção



Transporte



Distribuição



Comercialização



Concessões Reguladas

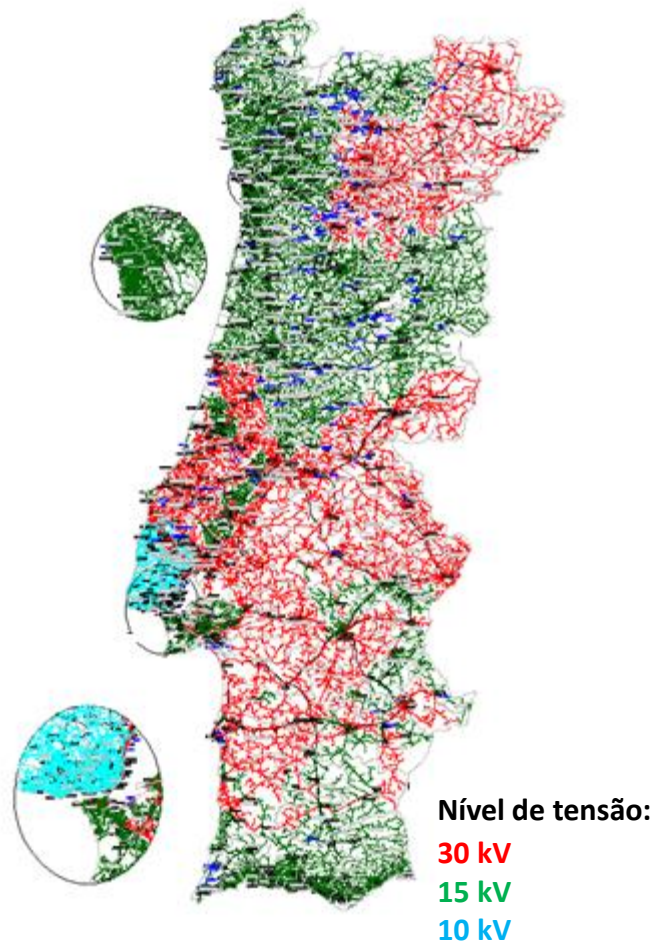
- **Concessões BT**
Concedidas pelos 278 Municípios por um período de 20 anos
- **Concessão AT/MT**
Concedidas pelo Estado até 2043

Responsabilidades

- Planear, construir, operar e manter a Rede Nacional de Distribuição de Electricidade
- Cumprimento do Regulamento de Qualidade de Serviço e outros requisitos regulatórios
- Fornecer Serviços aos Comercializadores

A empresa fornece energia a mais de 6 milhões de clientes, através de uma rede com mais de 220 mil km

Rede de AT/MT



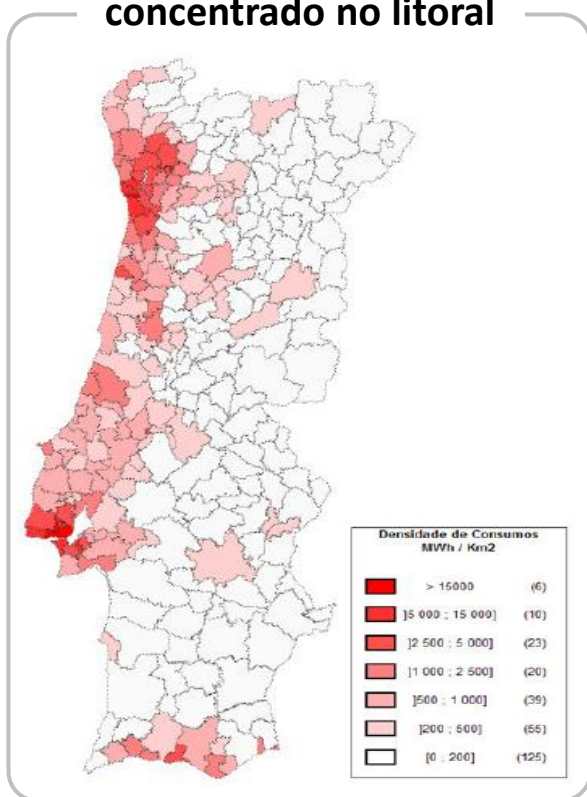
Principais números 2011:

1. Colaboradores (#)	3.617*
2. Dados Financeiros	
• EBITDA (€MM)	640
• Resultado Líquido (€MM)	222
• Dividendos pagos (€MM)	305
3. Base de Ativos Regulatória(€MM)	c.3.000
• Subestações (#)	411
• Postos de Transformação(#)	64.458
• Rede AT e MT (km)	83.256
• Rede BT(km)	139.371

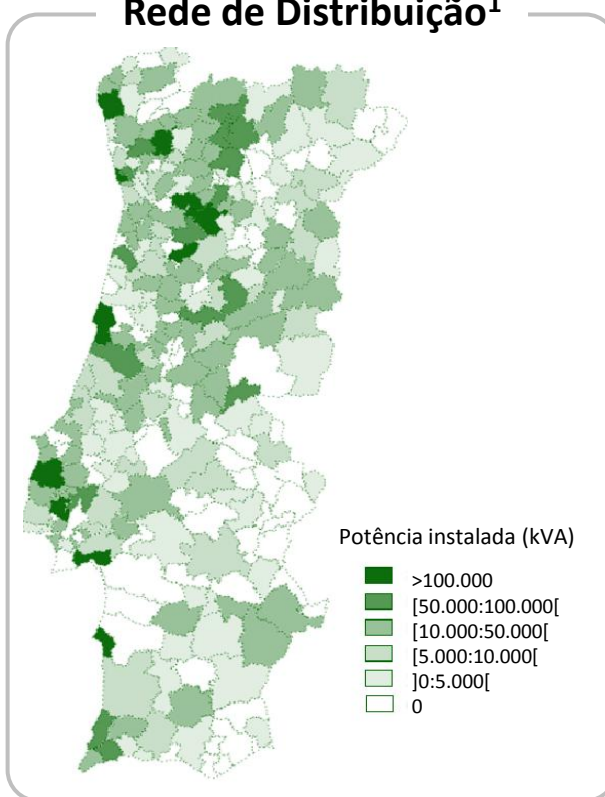
* Inclui EDP Distribuição, EDP Estudos e Consultoria e EME2

Verifica-se que o Consumo está especialmente concentrado no litoral do país e os PREs e Microprodução estão dispersos e apresentam um crescimento

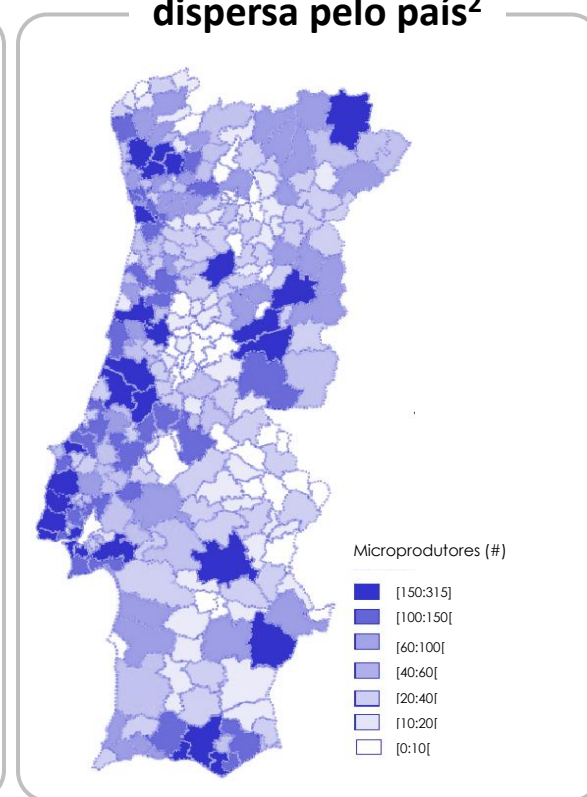
Consumo concentrado no litoral



~80% da PRE ligada à Rede de Distribuição¹



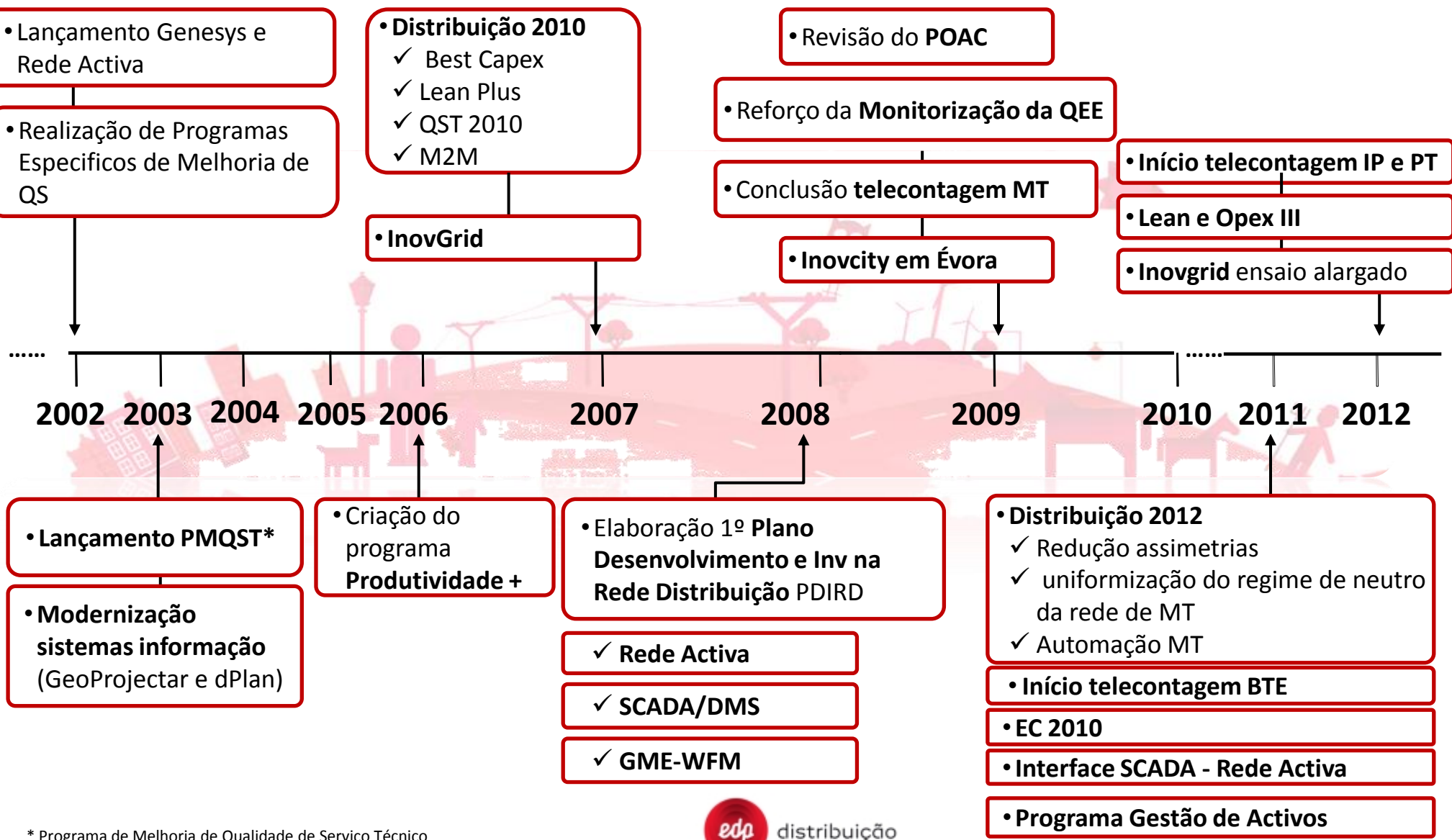
Micro-produção dispersa pelo país²



(1) Cerca de 5.850 MVA (Jan2012)

(2) Cerca de 65 MVA no total (Jan2012)

A EDP Distribuição sofreu profunda transformação nos últimos anos com forte aposta na eficiência operacional, mas sem perder o enfoque na melhoria da qualidade de serviço



- Lançamento Genesys e Rede Activa
- Realização de Programas Especificos de Melhoria de QS

- **Distribuição 2010**
 - ✓ Best Capex
 - ✓ Lean Plus
 - ✓ QST 2010
 - ✓ M2M

- **InovGrid**

- Revisão do POAC

- Reforço da **Monitorização da QEE**

- Conclusão **telecontagem MT**

- **Inovcity em Évora**

- **Início telecontagem IP e PT**

- **Lean e Opex III**

- **Inovgrid ensaio alargado**

- **Lançamento PMQST***

- **Modernização sistemas informação (GeoProjectar e dPlan)**

- Criação do programa **Produtividade +**

- **Elaboração 1º Plano Desenvolvimento e Inv na Rede Distribuição PDIRD**

- ✓ **Rede Activa**

- ✓ **SCADA/DMS**

- ✓ **GME-WFM**

- **Distribuição 2012**
 - ✓ Redução assimetrias
 - ✓ uniformização do regime de neutro da rede de MT
 - ✓ Automação MT

- **Início telecontagem BTE**

- **EC 2010**

- **Interface SCADA - Rede Activa**

- **Programa Gestão de Activos**

* Programa de Melhoria de Qualidade de Serviço Técnico

Agenda

I

A EDP Distribuição

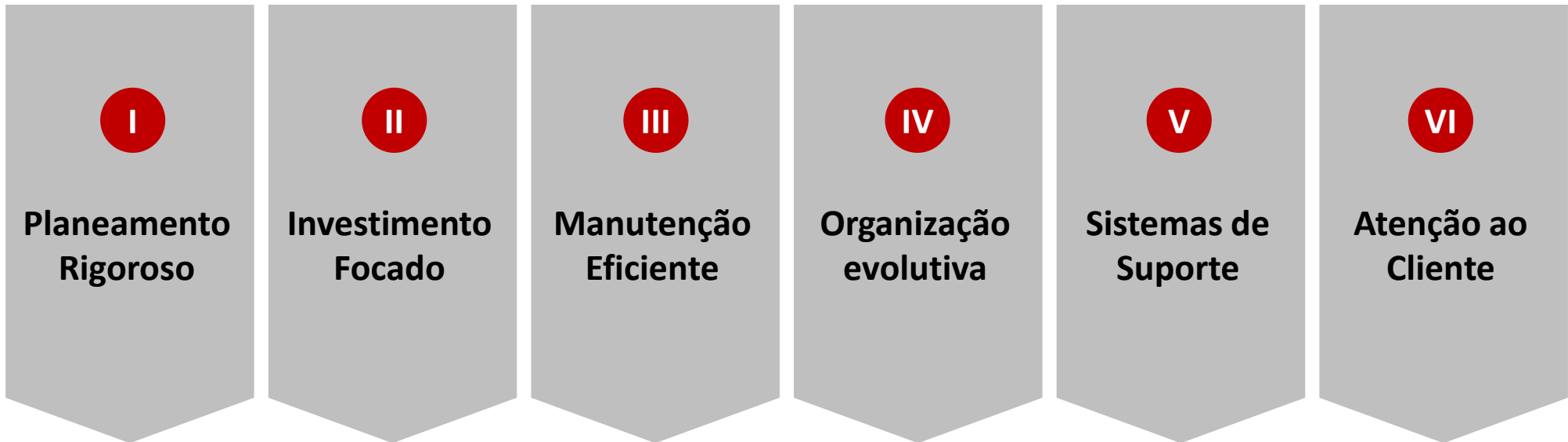
II

O percurso da EDP Distribuição na melhoria Qualidade de Serviço

III

Desafios para o Futuro

O percurso de melhoria acentuada da Qualidade de Serviço resulta de uma estratégia integrada em 6 vertentes



Melhoria contínua da Qualidade de Serviço

Crêterios de Investimento bem definidos assentes em 4 vectores

Segurança de Abastecimento

Assegurar o abastecimento de todos os clientes de acordo com os padrões de segurança e de abastecimento regulamentares

Qualidade de Serviço

Reforçar o investimento no vector Qualidade de Serviço, com o objectivo de acelerar a redu o de assimetrias da QST

Eficiência de Rede

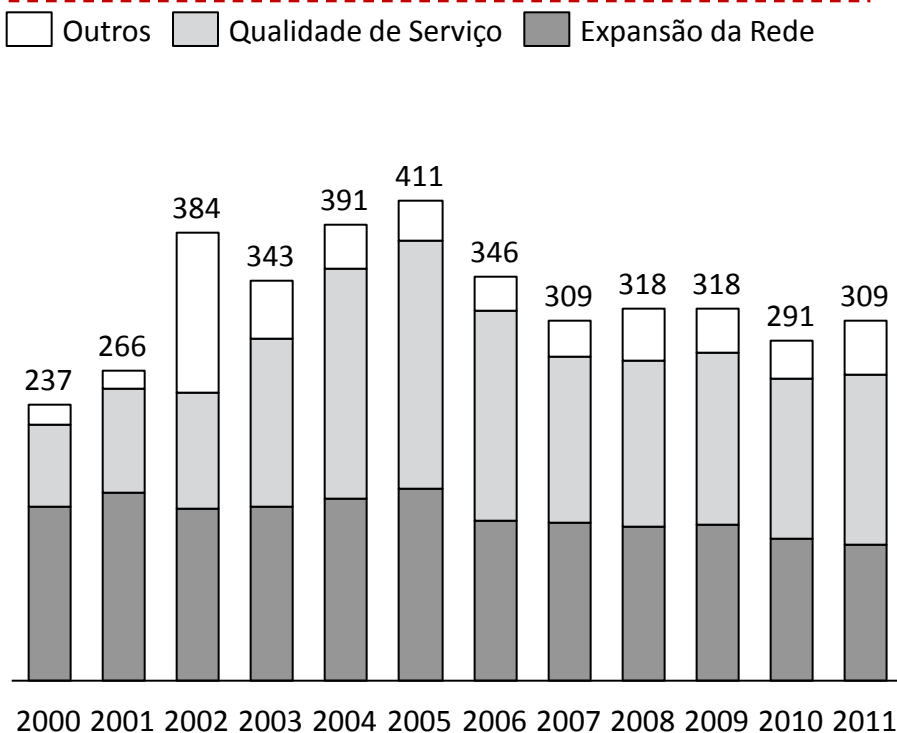
Melhorar os níveis de perdas, atingindo um patamar conducente com as orienta es da Entidade Reguladora

Eficiência Operacional

Prioritizar investimentos que potenciem redu o de custos operacionais

Política de investimentos equilibrada nos últimos anos, quer na melhoria de Qualidade de Serviço quer na Expansão da rede

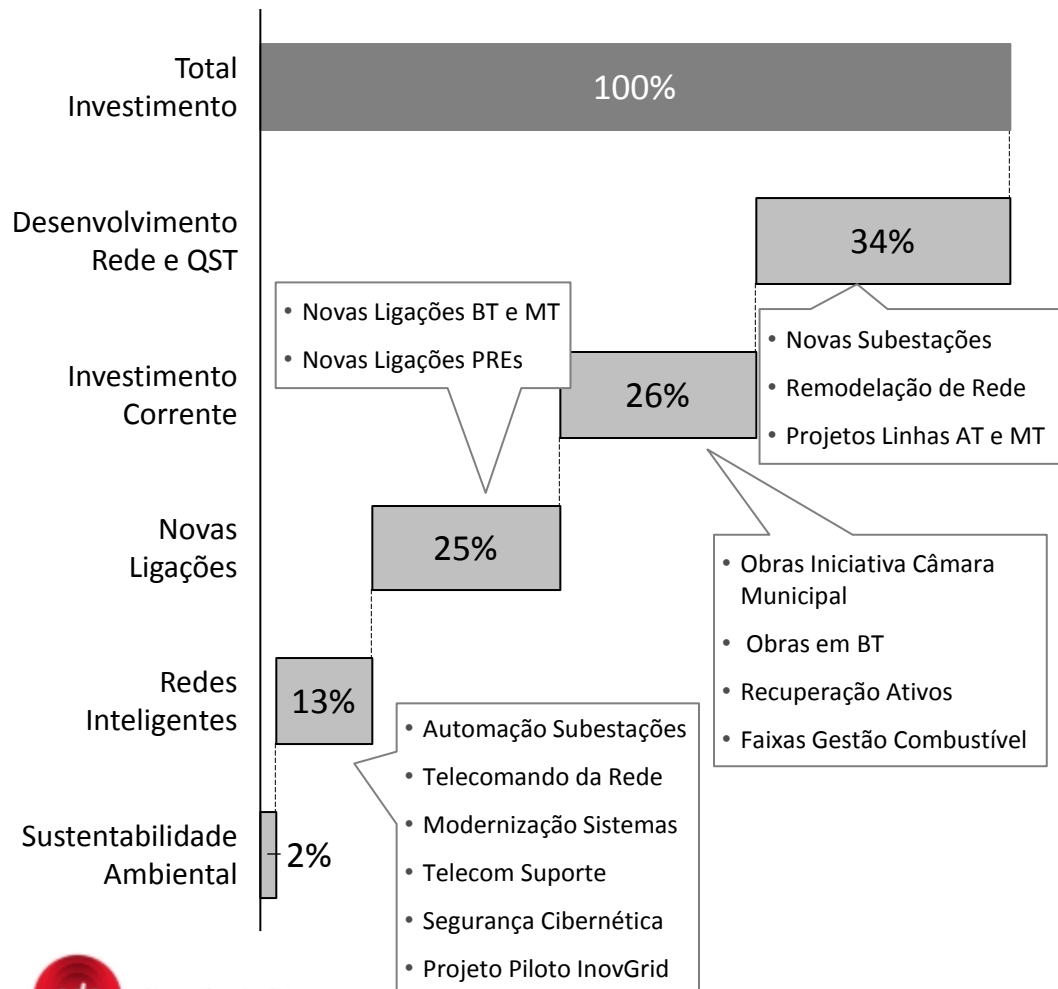
Capex⁽¹⁾
(€ milhões)



■ Total Capex no período: 3,9 M€

Investimentos Prioritários

(% de programa de investimento no investimento total – base Orç-12)



Manter e repor a Condição Técnica dos Activos, garantindo a Segurança, o cumprimento da Regulamentação e preservando o correcto desempenho das suas funções

Corretiva

Paliativa

Curativa

Preventiva

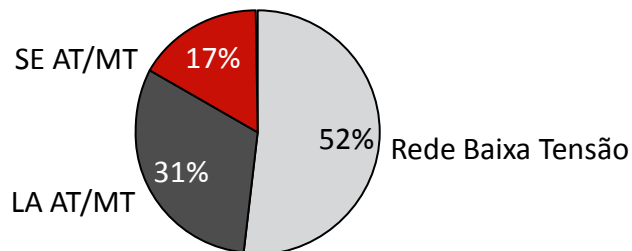
Sistemática

Condicionada

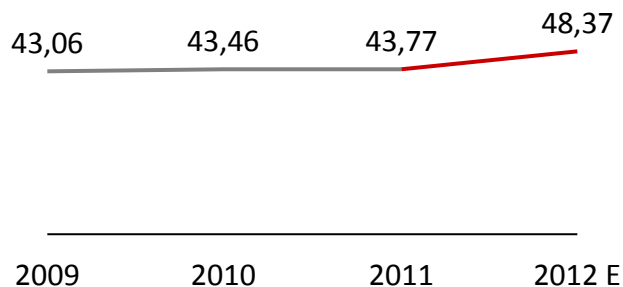
Preditiva

Extraordinária

Custos de Manutenção por Classe de Ativo
(%; 2011)



Custos de Manutenção (FSEs + Mat.)
(M€)



Exemplos de trabalhos de manutenção:

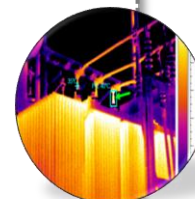
Inspeções Termográficas a Linhas



Análises Óleos TP's AT/MT



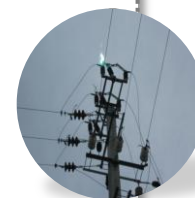
Inspeções Termográficas a SE's



Monitorização Cabos MT



Substituição de Seccionadores



Substituição de Órgãos de Corte



A EDP Distribuição intervém na Rede sem efectuar interrupções no fornecimento de energia eléctrica aos Clientes

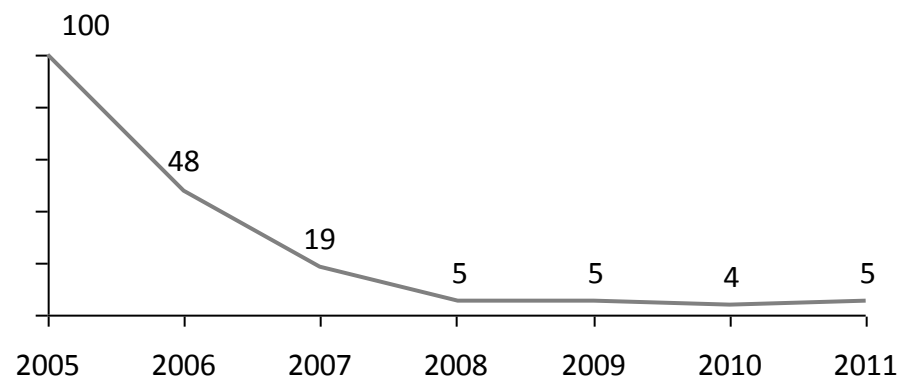


Como se reduziu o impacto nos clientes em 2011?

- ➔ **Execução de Trabalhos em Tensão**
14.000 Intervenções em TET-MT
- ➔ **Utilização generalizada de Geradores**
50.000 h de utilização de geradores

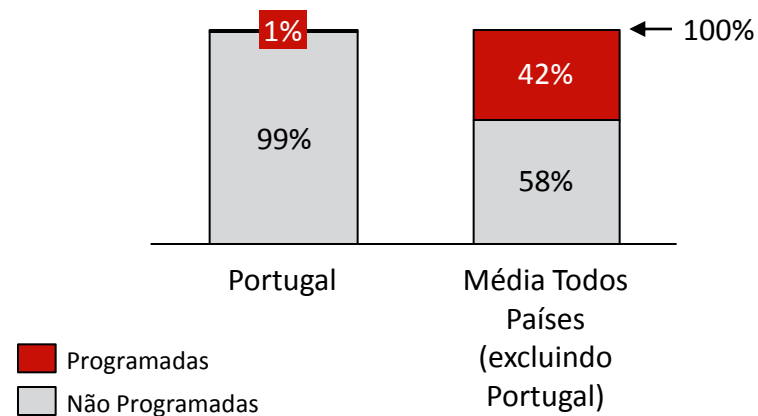
Indisponibilidade programada

(base 100; 2005)

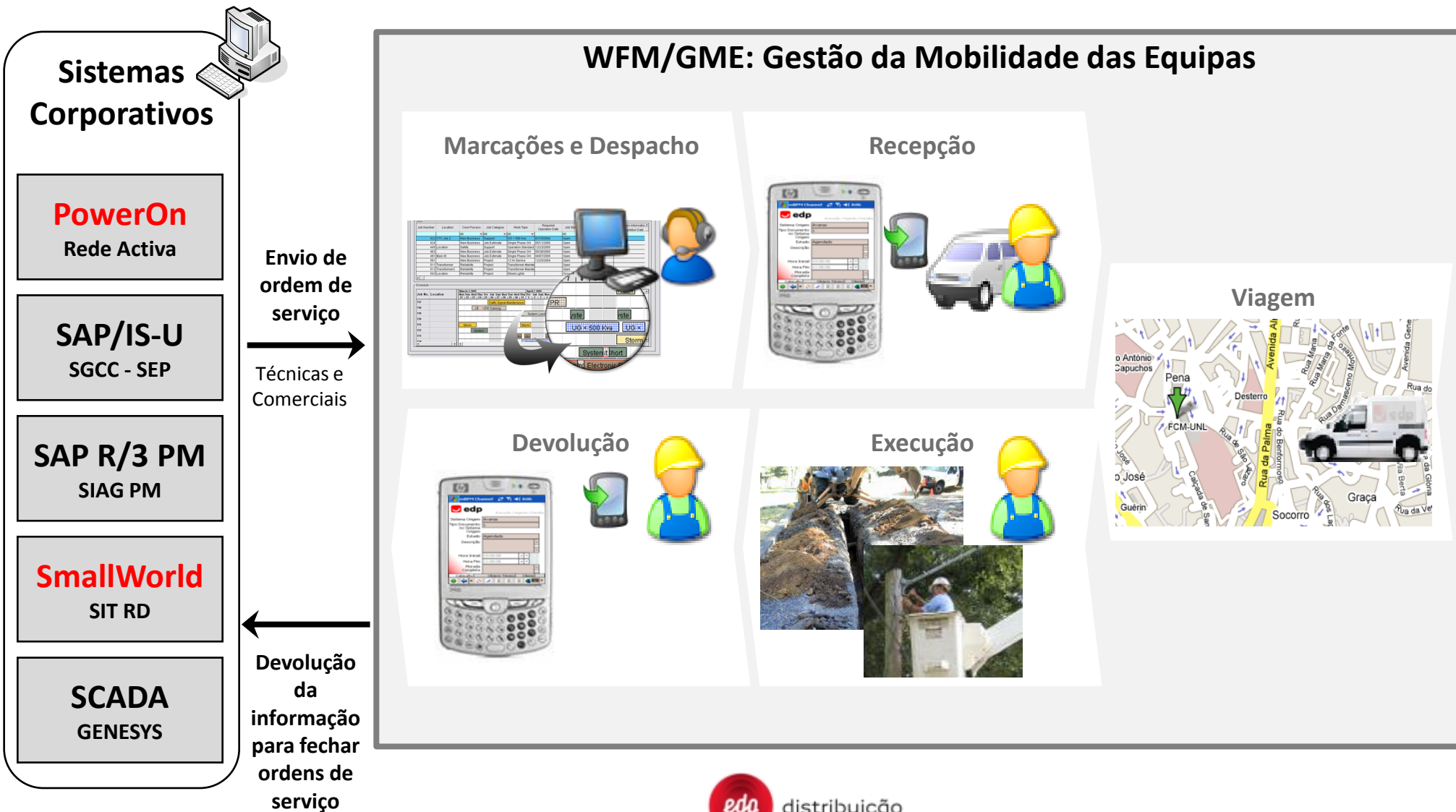


SAIDI BT

(base 100; 2010)



As Tecnologias de Informação são chave no aumento da produtividade de fontes de informação internas e externas e para permitir uma efetiva gestão de risco



Esta estabelecido um plano rigoroso de atuação em crise, adequado a cada estado de severidade

Antecipar

1. Manter atualizado Plano Operacional de Atuação em Crise (POAC)
2. Manter interação atualizada com a Proteção Civil Nacional e Regional
3. Preparar previamente a atuação em situação de crise – treino periódico
4. Garantir interação entre EDP Distribuição e EDP Soluções Comerciais

Estados de Severidade



Analisar

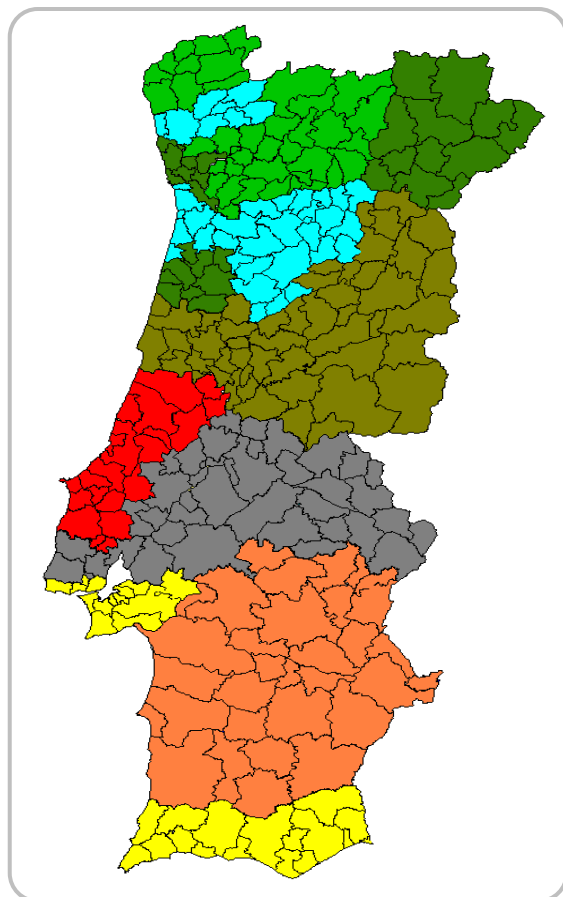
10. Realizar reunião de avaliação da atuação em crise
11. Definir e executar planos de reabilitação da rede afetada
12. Implementar áreas de melhoria identificadas

Atuar

5. Garantir capacidade de coordenação e de decisão, através da estrutura organizativa definida no POAC
6. Garantir capacidade de resposta para minimizar as consequências da crise
7. Utilizar soluções técnicas expeditas de reposição de serviço
8. Garantir o fluxo de informação necessário para a gestão da comunicação interna e externa
9. Garantir interligação com as unidades internas, Contact Center, Proteção Civil e Municípios

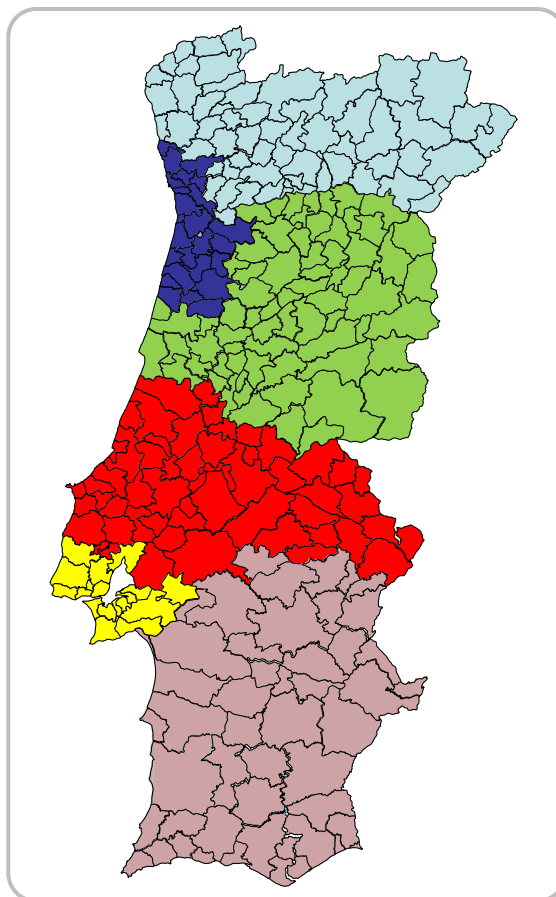
Perfeita articulação da organização com Prestadores de Serviço Externos

Obras de Construção, Reparação e Manutenção de Redes de Distribuição AT, MT e BT



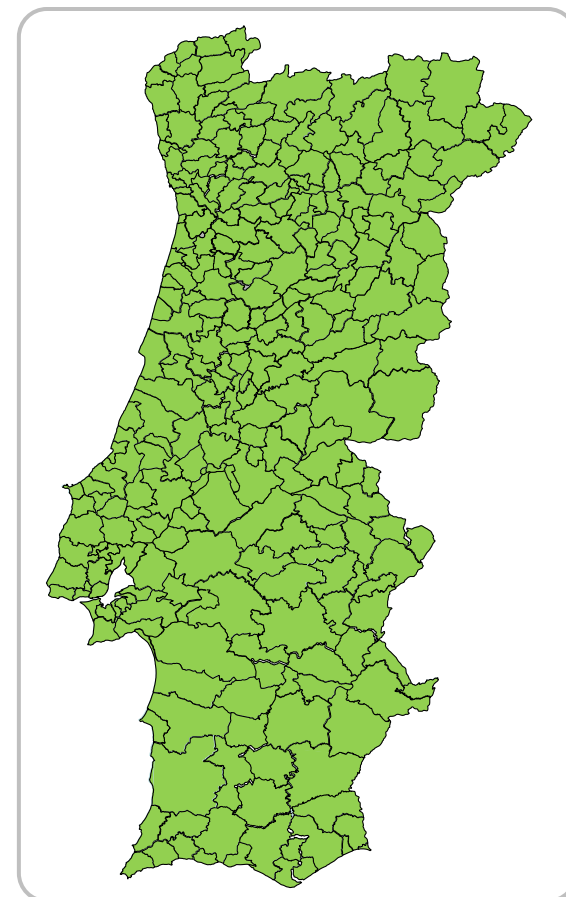
- 8 Adjudicatários
- 13 Contratos
- 130 M€

Abertura e Manutenção de Faixas de Proteção e Constituição e Manutenção de Faixas de Gestão de Combustíveis em Linhas Aéreas AT e MT



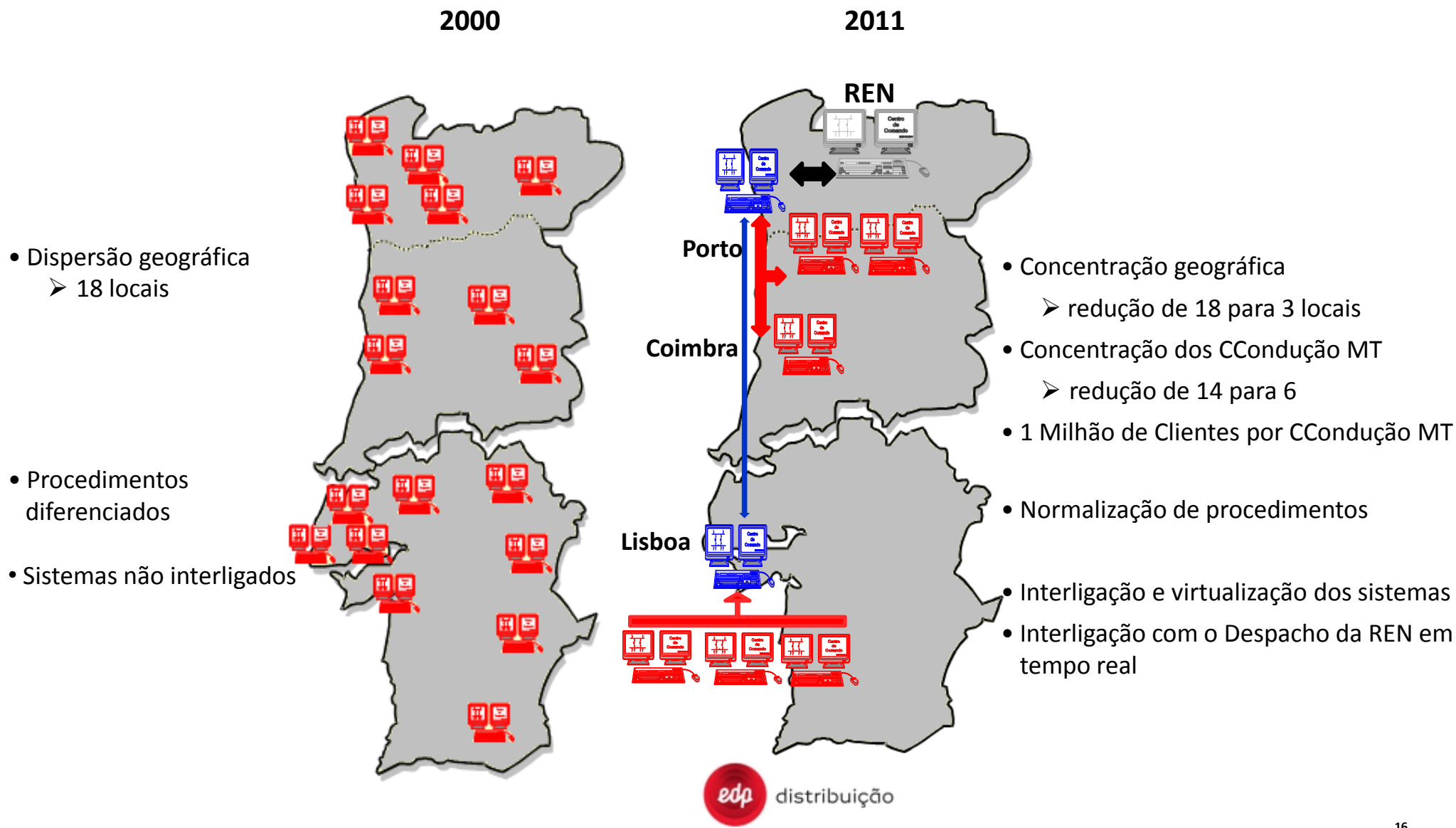
- 8 Adjudicatários
- 12 Contratos
- 4 M€

Construção, Ampliação ou Remodelação de Subestações e Postos de Corte

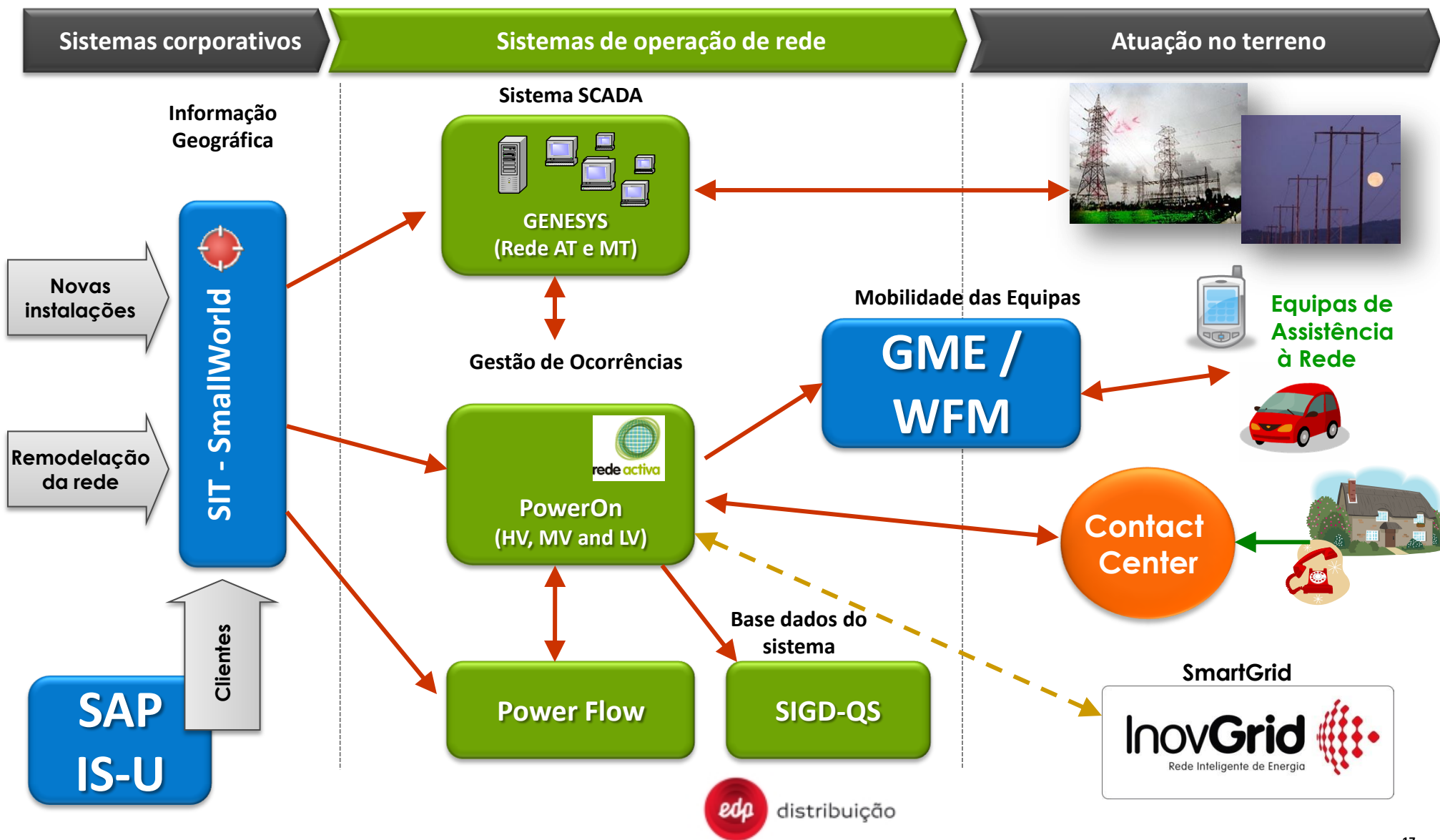


- 7 Adjudicatários
- 9 Contratos
- 21 M€

Otimização dos centros de Despacho e Condução



O desenvolvimento de novos sistemas técnicos permite já hoje a gestão integrada em tempo real de todas as ocorrências na rede de distribuição



Definição clara das relações com os vários stakeholders



A EDP Distribuição recebe mais de 8 milhões de contactos de Clientes por ano através dos principais canais de atendimento



Linha apoio Comercial

+700.000 chamadas



Linha Empresarial

5.000 Clientes com acesso



Linha Avarias

+1.000.000 chamadas



SMS

+10.000 SMS de Leituras enviados



IVR Leituras

~6.000.000 chamadas



EDP Online

+750.000 Clientes registados



Lojas / Agentes

~300.000 contactos



Outros canais

- ✓ Linha InovGrid
- ✓ Linha Prioritária
- ✓ Linha IP


A EDP Distribuição tem apostado no reforço dos seus sistemas de informação como forma de melhor servir o Cliente

Canais Presenciais



Lojas Agentes Gestor Cliente

Canais Remotos

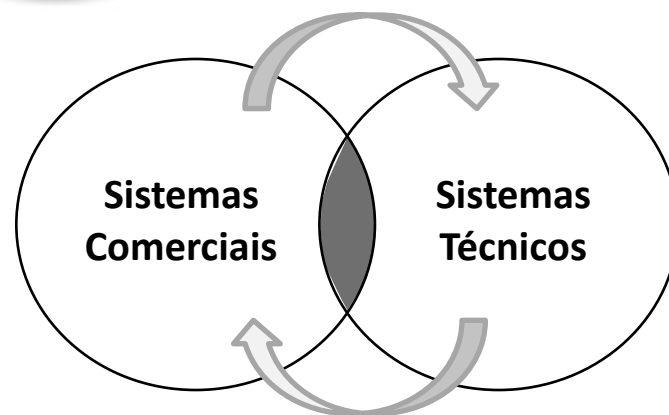


Redes Sociais SMS EDP Online
Call center Smartphone E-mail / Fax

Comercializadores



Microgeração

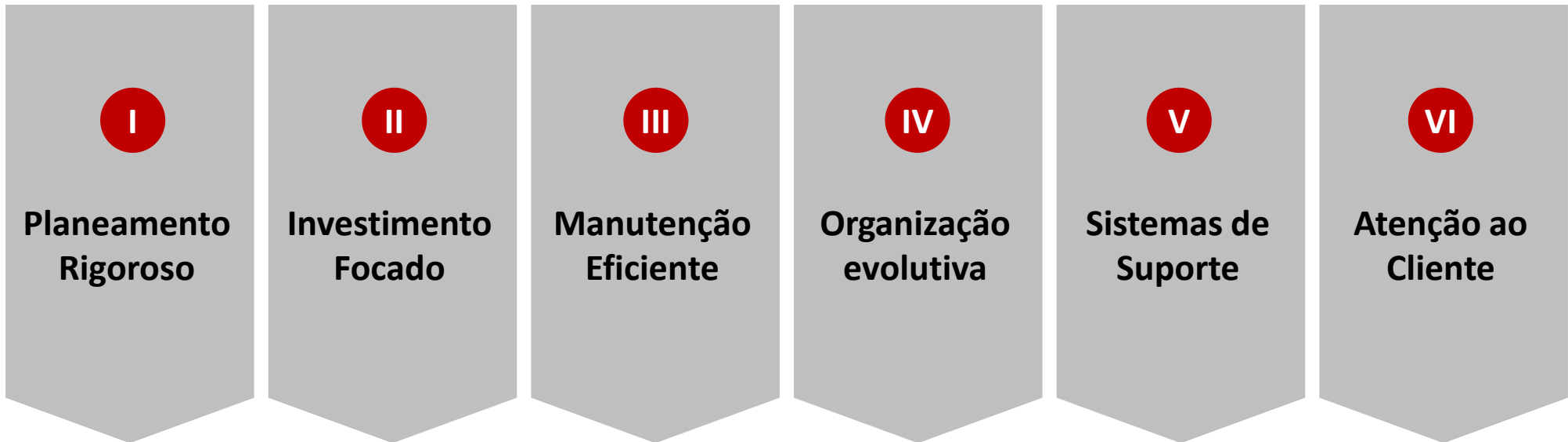


Portais especializados

**+ integração entre sistemas
+ Proximidade com o Cliente**



O percurso de melhoria acentuada da Qualidade de Serviço resulta de uma estratégia integrada em 6 vertentes

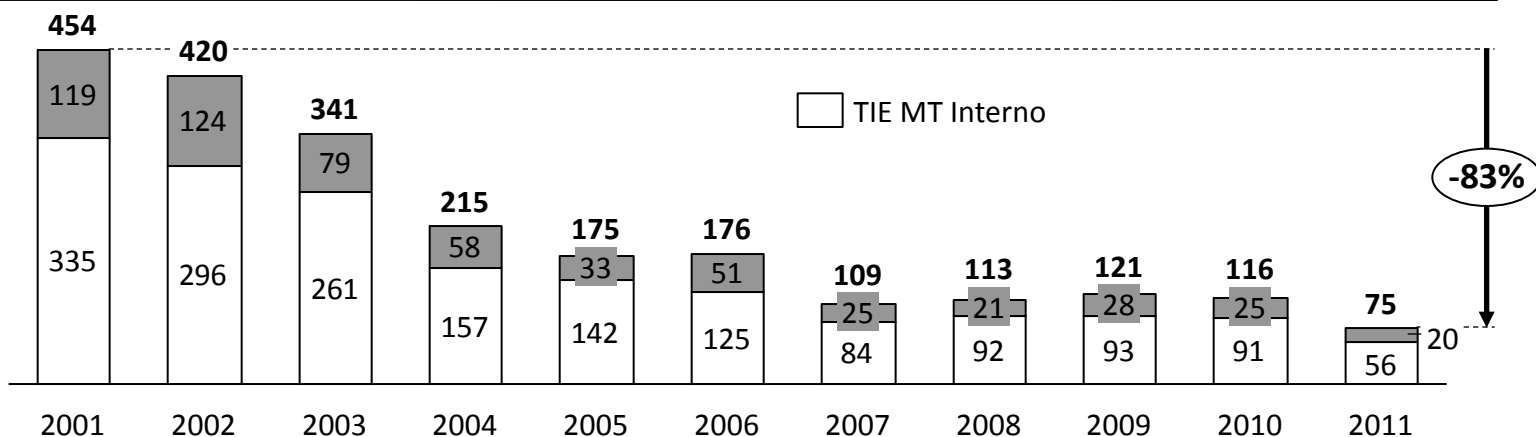


Melhoria contínua da Qualidade de Serviço

A última década foi marcada por uma melhoria significativa da Qualidade de Serviço Técnica, evidenciada na redução do Tempo de Interrupção em mais de 80%...

Evolução do TIEPI MT Total com exclusão de tempestades

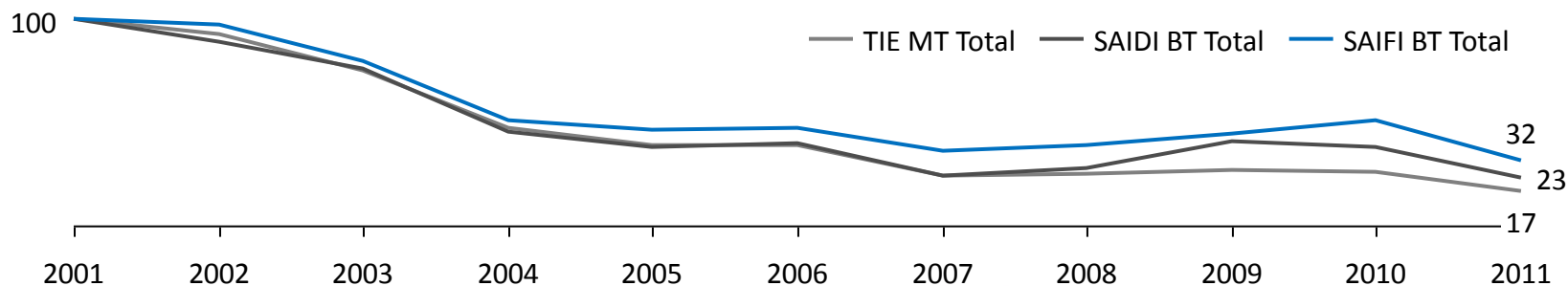
Minutos



Na última década reduziu-se substancialmente a duração e a frequência dos incidentes

Evolução do TIEPI MT Total, SAIDI BT Total e SAIFI BT Total

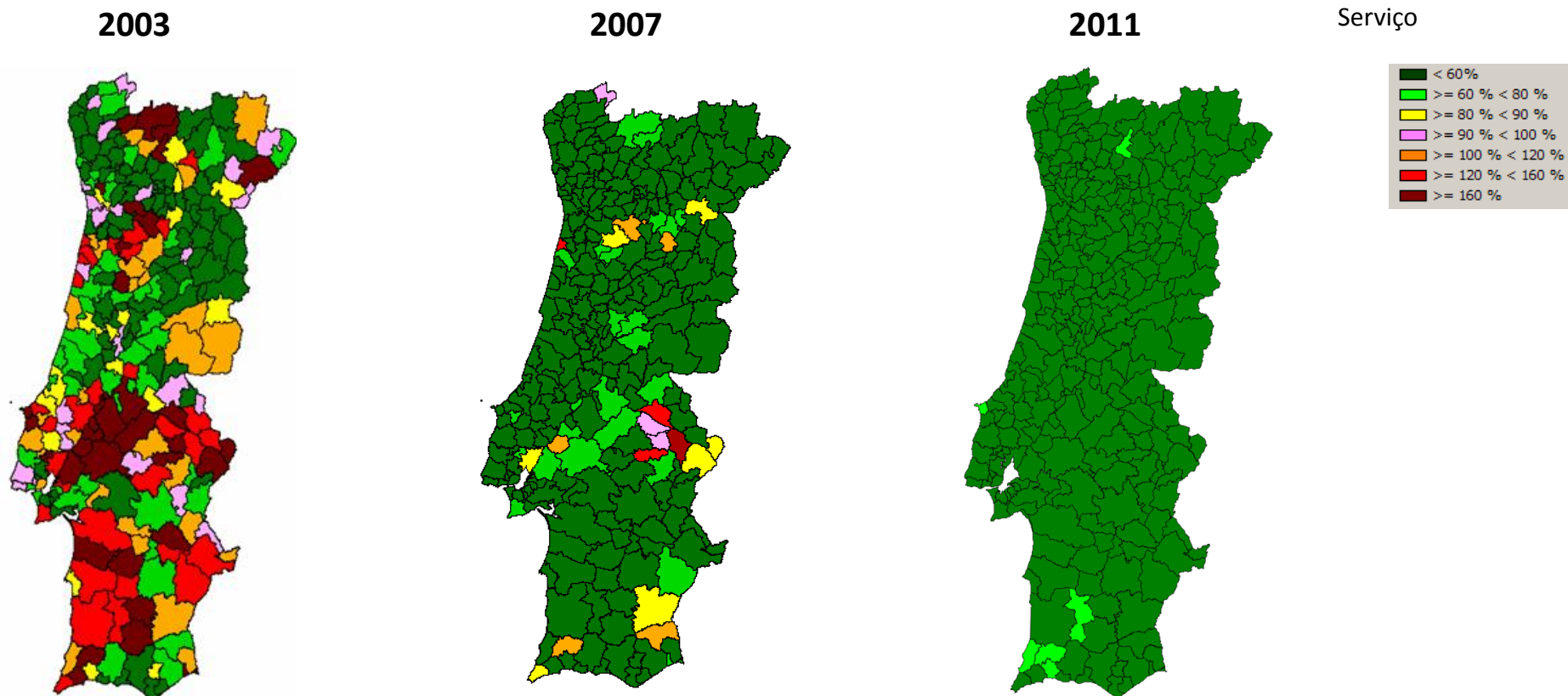
TIE e SAIDI: minutos e SAIFI: # (Base 100 para 2001)



Esta melhoria da Qualidade de Serviço é visível de forma homogénea no país, verificando-se uma redução significativa das assimetrias nos últimos oito anos

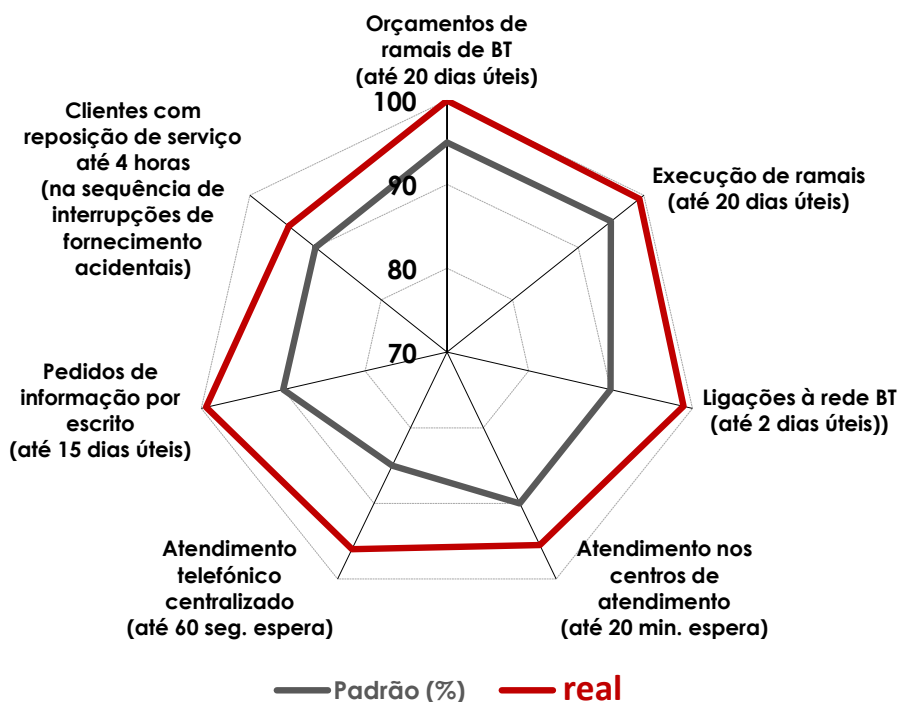
TIEPI por concelho – comparação entre valores verificados e valores de referência

Percentagem do valor de referência definido no Regulamento Qualidade Serviço



Também a Qualidade de Serviço Comercial apresenta uma melhoria

Qualidade de Serviço Comercial



Principais Operações EDP Distribuição

~ 43 mil ligações BT /ano

~ 705 ligações MT /ano

~ 17.000 microprodutores ligados

~ 100 mil operações de switching / ano

~ 30 milhões de leituras / ano na BT

+ de 3 milhões de operações / ano

Agenda

I

A EDP Distribuição

II

O percurso da EDP Distribuição na melhoria Qualidade de Serviço

III

Desafios para o Futuro

Desafios para o Futuro

A

**Manutenção
da Eficiência
Operacional**

B

Gestão de Ativos

C

Gestão de Risco

D

InovGrid

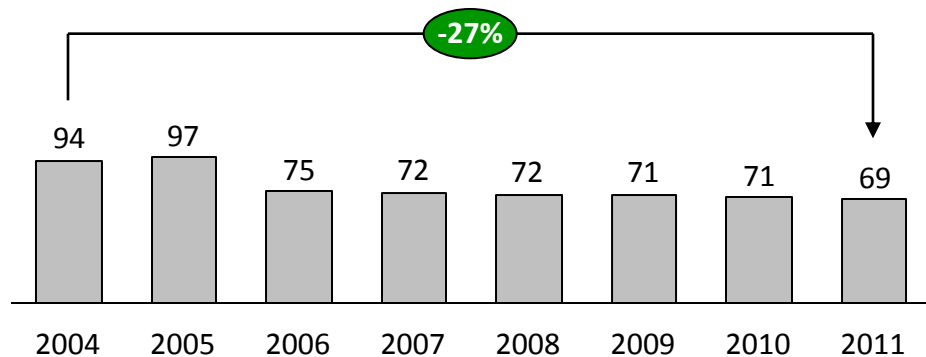
E

**Alinhamento
de Incentivos**

A EDP Distribuição tem demonstrado um contínuo aumento da eficiência operacional e esforço de otimização de recursos

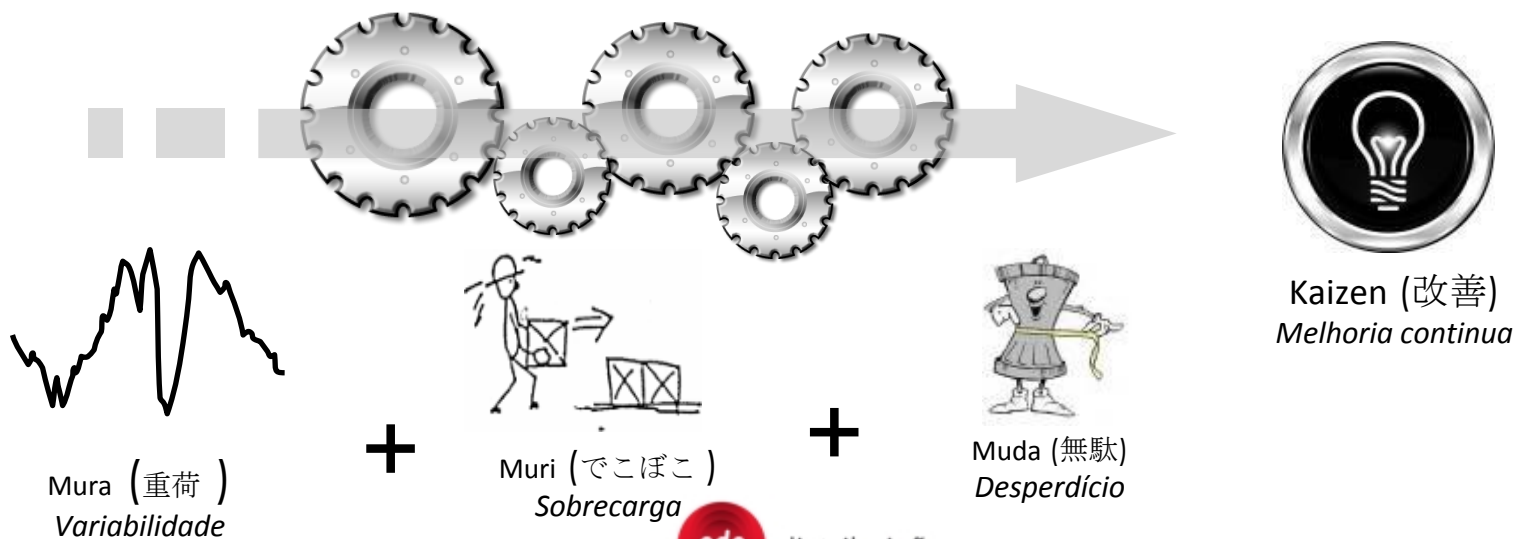
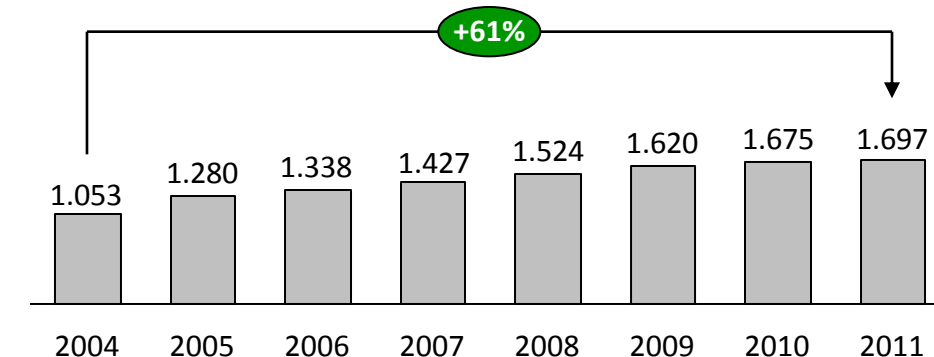
Opex/Cliente

€/cliente

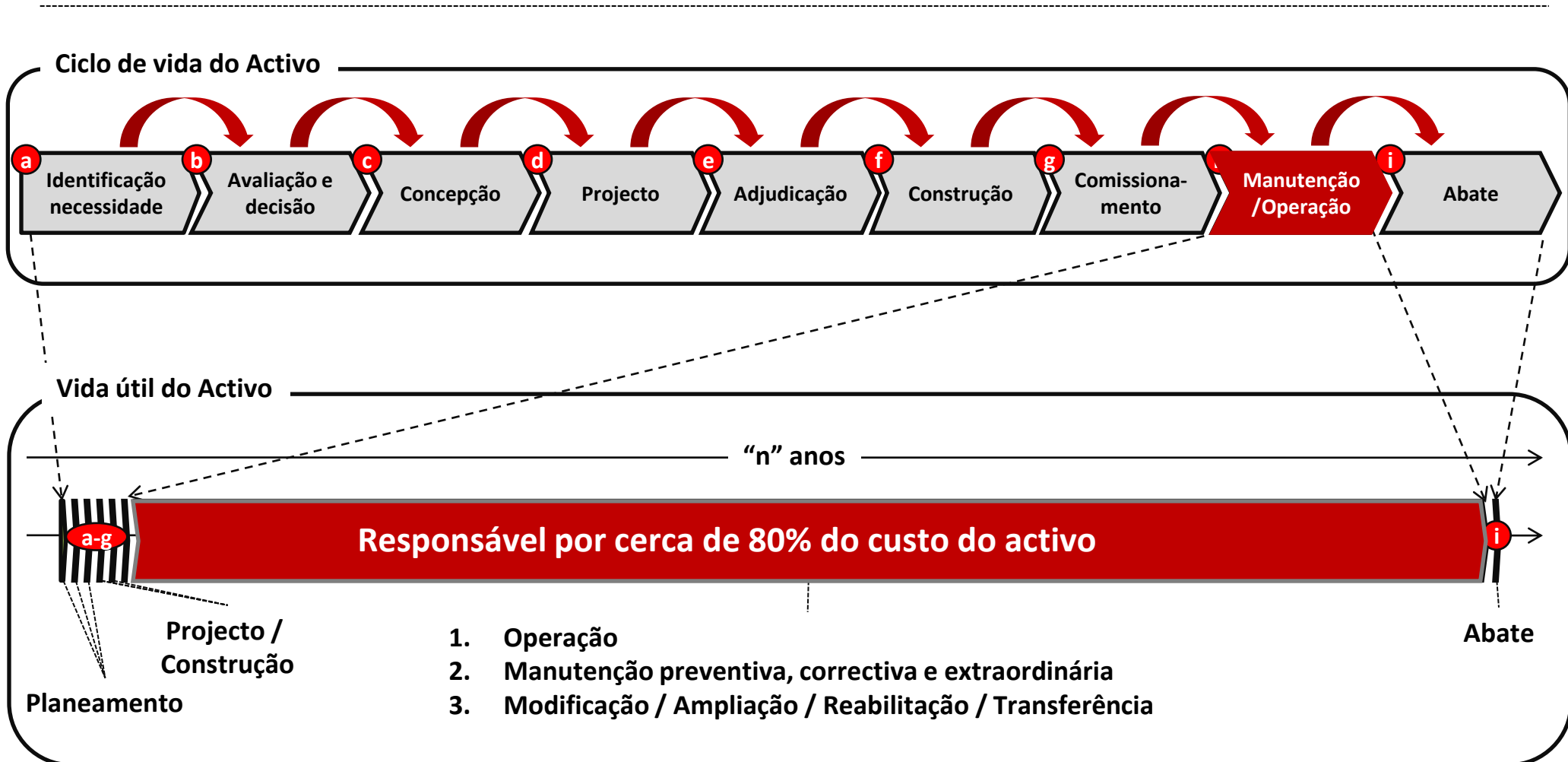


Cientes/Colaboradores

#/colab



Todas as fases do ciclo de vida do ativo técnico são determinantes para o negócio



A EDP Distribuição faz uma Gestão de Ativos baseada no Risco de acordo com as melhores práticas internacionais e tendo desenvolvido uma Matriz de Risco

Nível de Severidade	Impactos					Frequência					
	Valores do Negócio	Sustentabilidade		Reputação	Qualidade de Serviço	Económicos					
	Indicadores	Segurança de Pessoas	Ambiente	Reparação nos Média e População	TIEPI/MT Interno (mln) (base EDP)	Resultados (M)					
						Período Médio entre Ocorrências (em anos)					
						multo elevada (1 ≤ f < 0,5)	elevada (1 ≤ f > 0,5)	média (2 ≤ P > 1)	baixa (3 ≤ f > 2)	multo baixa (5 ≤ f)	
						5	4	3	2	1	
5 muito crítico	Πολύ χαμηλό ποσοστό ou υψηλή τάση περιβαλλοντικής ή κοινωνικής απόδοσης	Πολύ χαμηλό βάρος συνφαιδρικών αμφιβανών που σε μανιφέστη διαρραγή για τριτάτο αιώνα	Πολύ χαμηλό βάρος συνφαιδρικών αμφιβανών που σε μανιφέστη διαρραγή για τριτάτο αιώνα	Interναζιονάλ - ou χαμηλό, τριτάτο αιώνα, με ρεζέρβα	100 > TIEPI/MT > 50	R > 4.500	M5	M2	M3	M4	M1
4 crítico	Πολύ υψηλό ποσοστό	Πολύ υψηλό βάρος συνφαιδρικών αμφιβανών που σε μανιφέστη διαρραγή για τριτάτο αιώνα	Πολύ υψηλό βάρος συνφαιδρικών αμφιβανών που σε μανιφέστη διαρραγή για τριτάτο αιώνα	Ναζιονάλ - ou μετριοτά, τριτάτο αιώνα, με ρεζέρβα	50 > TIEPI/MT > 10	4.500 > R > 1.000	M6	M5	M4	M3	A10
3 significado alto	Πολύ υψηλό ποσοστό	Πολύ υψηλό βάρος συνφαιδρικών αμφιβανών που σε μανιφέστη διαρραγή για τριτάτο αιώνα	Πολύ υψηλό βάρος συνφαιδρικών αμφιβανών που σε μανιφέστη διαρραγή για τριτάτο αιώνα	Regional - ou χαμηλό, τριτάτο αιώνα, με ρεζέρβα	100 > TIEPI/MT > 0,5	3.000 > R > 150	M6	M7	M3	A9	A6
2 significado médio	Πολύ υψηλό ποσοστό	Πολύ υψηλό βάρος συνφαιδρικών αμφιβανών που σε μανιφέστη διαρραγή για τριτάτο αιώνα	Πολύ υψηλό βάρος συνφαιδρικών αμφιβανών που σε μανιφέστη διαρραγή για τριτάτο αιώνα	Noticia local - ou χαμηλό, τριτάτο αιώνα, με ρεζέρβα	0,5 > TIEPI/MT > 0,1	150 > R > 250	M8	M4	A8	A5	A3
1 significado baixo	Στη μέγιστη	Στη μέγιστη	Στη μέγιστη	Στη μέγιστη	0,1 > TIEPI/MT	250 > R	A11	A7	A4	A2	A1

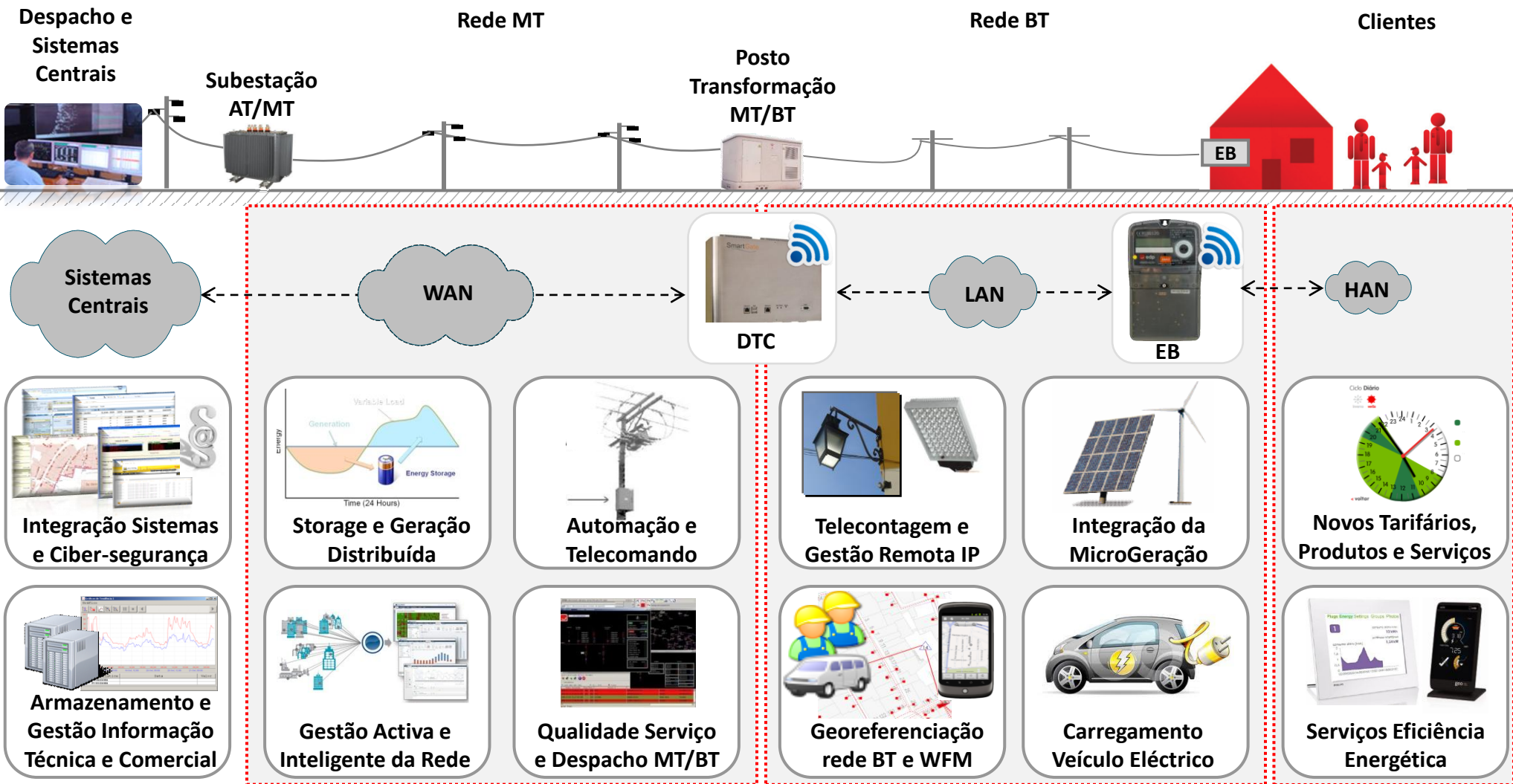


A EDP Distribuição utiliza a “Norma” PAS 55, que é uma especificação que visa assegurar que numa organização os activos são geridos de forma eficaz ao longo de todo ciclo de vida global do activo.

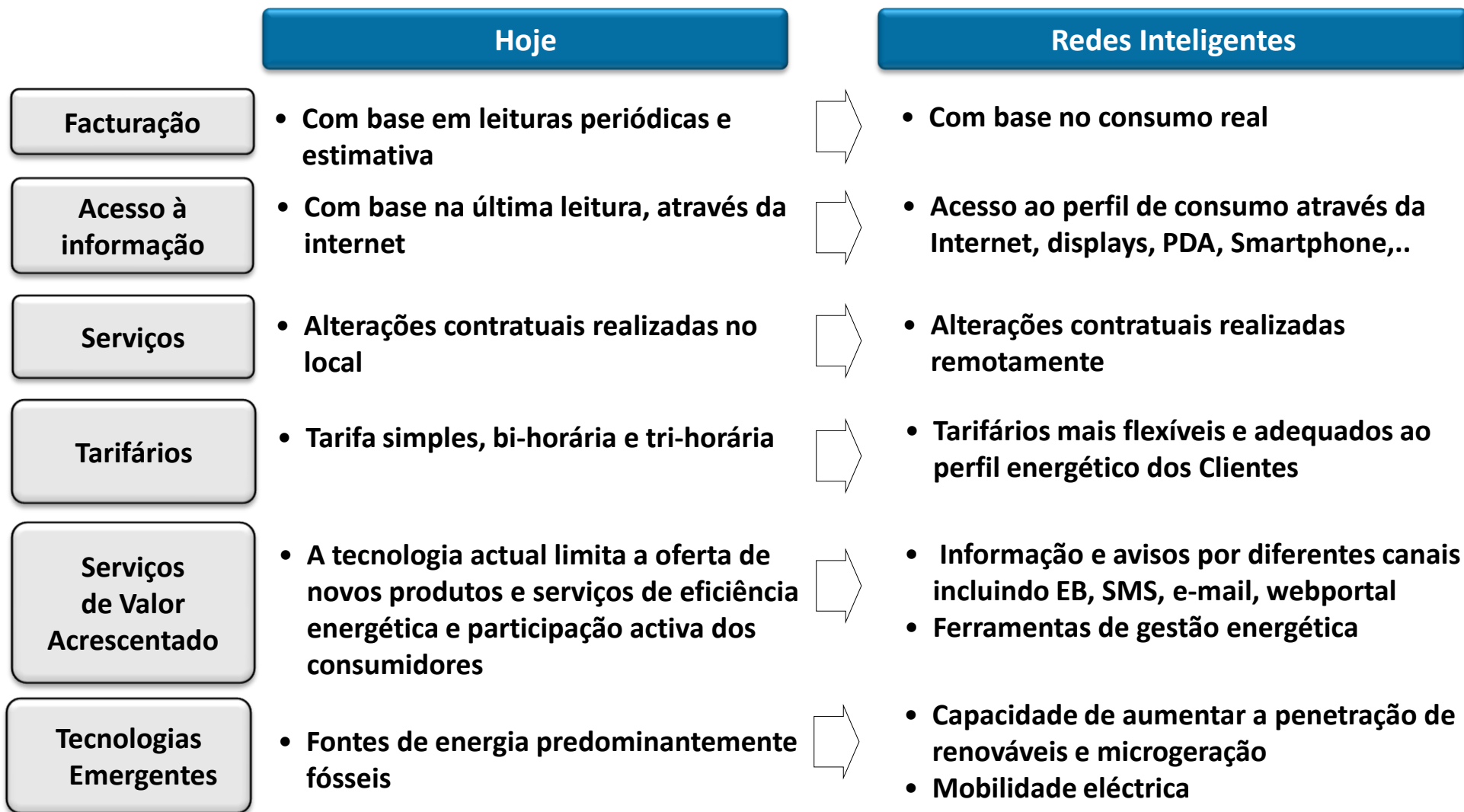
Uma metodologia focada na análise e gestão do risco.

- Clarifica e define o que é a gestão de activos;
- Promove a adopção de boas práticas que levem à sustentabilidade a longo prazo;
- Assegura que o nível de desempenho do activo a entregar é efectuado com um custo óptimo;
- Melhora a eficácia do Sistema de Gestão de Activos Técnicos especialmente em ambientes críticos.

Impacto transversal das redes inteligentes na infraestrutura da EDP Distribuição

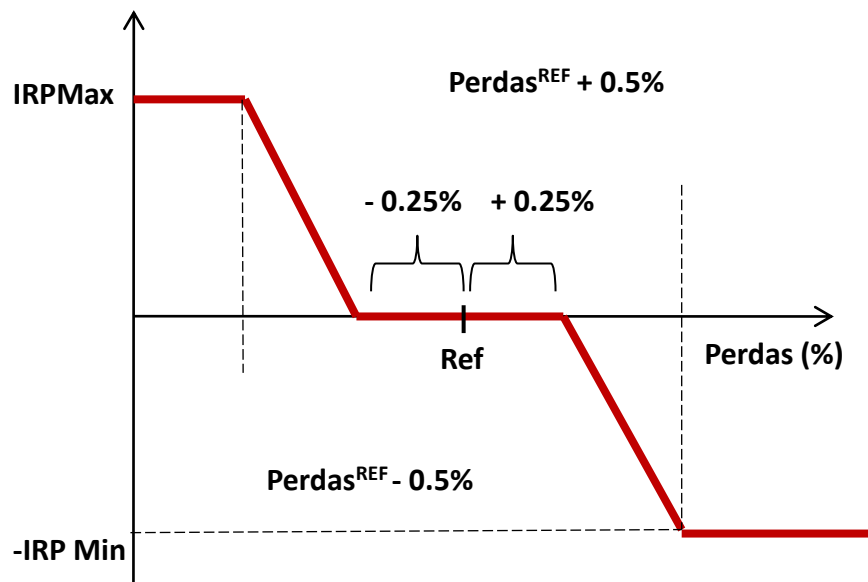


Os Clientes beneficiarão de novos produtos e serviços e melhor informação para gestão de consumo energético



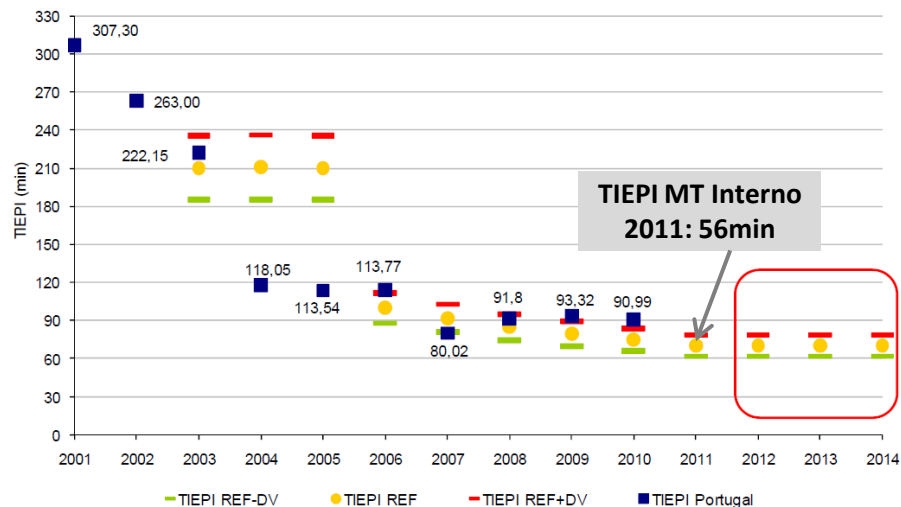
Existem incentivos para redução de perdas de energia e melhoria da qualidade de serviço

Perdas



	2012	2013	2014
Perdas de referência (%)	7,80%	7,80%	7,80%
Varição máxima aceite (ΔP)	0,50	0,50	0,50
Varição máxima da banda morta (ΔZ)	0,25	0,25	0,25

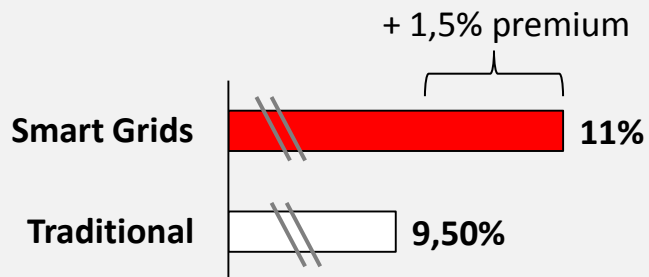
Qualidade de Serviço



	2012	2013	2014
TIEPI Referência	70 min	70 min	70 min
Mínimo da Banda Morta	61,8 min	61,8 min	61,8 min
Máximo da Banda Morta	78,6 min	78,6 min	78,6 min

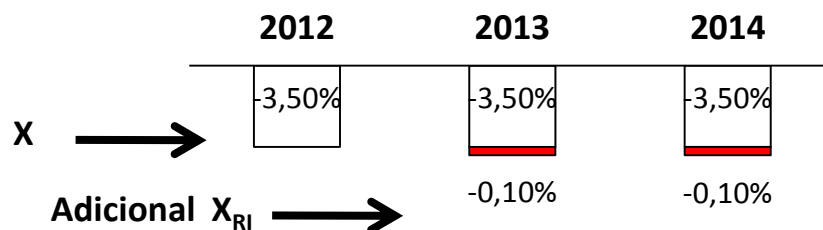
No âmbito das redes inteligentes, a ERSE introduziu um incentivo ao investimento em inovação, mas ainda não tomou uma posição final sobre o Roll Out nacional...

Taxa de Remuneração com prémio de risco sobre o “investimento convencional”:



EDPD assume risco tecnológico e de obsolescência

Targets mais ambiciosos de eficiência operacional *:



* No documento Proposta de Tarifas de Out 2011, a proposta inicial incluía uma eficiência incremental de 0,25% para 2014 em vez dos actuais 0,1%



distribuição

Obrigado



João Torres

joao.torres@edp.pt