



**Breve Introdução e Destaques da RERA
na Qualidade de
Fornecimento de Serviços (QoSS)
Iniciativas na Africa Austral**

Por

Elijah C. Sichone

Secretario Executivo, RERA

**Presentation for the RELOP Conference held at Tropico Hotel, Luanda in
Angola from 30 – 31 May 2013**



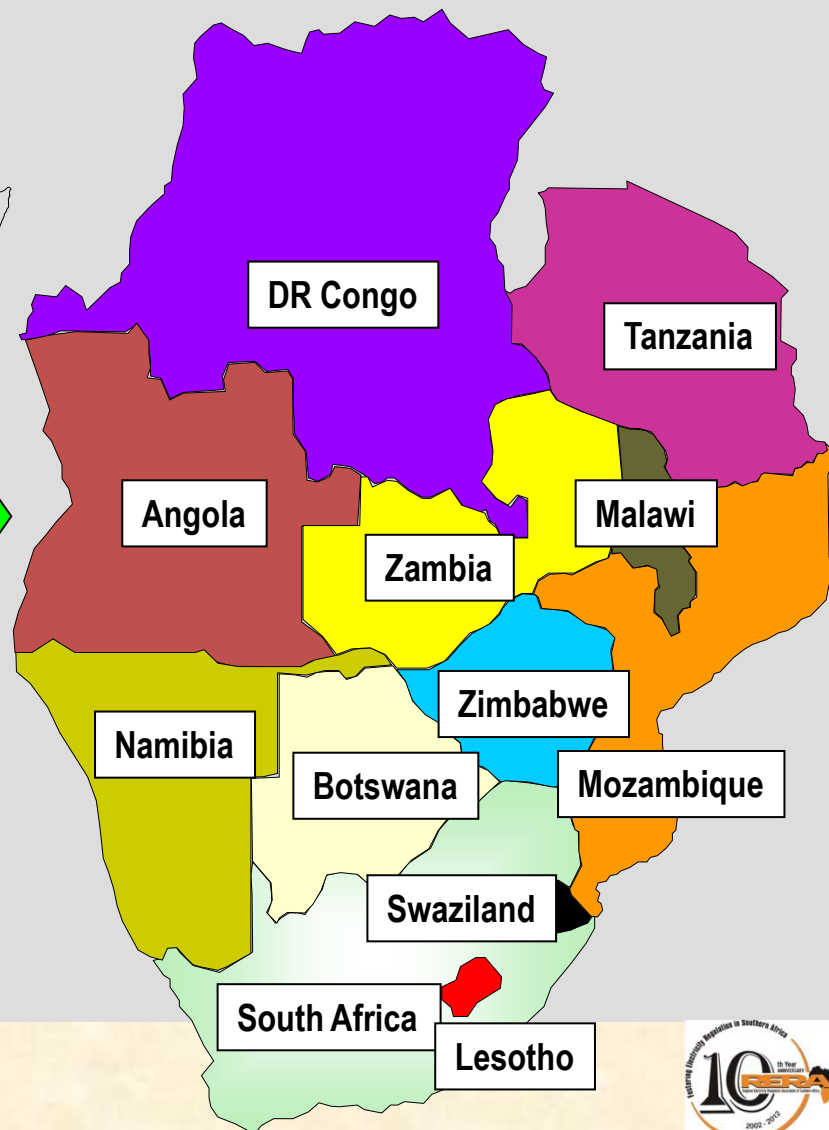
Guia de Apresentação

- ❑ **Africa Austral**
- ❑ **Sobre a RERA**
- ❑ **Iniciativas para a Garantia da Qualidade do Fornecimento e Serviços (QoSS)**
- ❑ **Desafios para a Implementação**
- ❑ **Conclusões Finais**

Africa Austral

Africa Austral

- ❑ **15 Países**
 - ❖ **12 Areas**
 - ❖ **3 Ilhas**
- ❑ **280 Milhões de Pessoas**
- ❑ **Taxa de Electrificação em Média Cerca 24%**
- ❑ **Média de Electricidade Taxa Crecimento de 3% p.a. Com Aumento**
 - ✓ Em **2007**, a demanda na África Austral Aumentou para **4.9%** e para toda região foi de **4.6%**.



Sobre a RERA

Sobre a RERA (1)

- Aos **12 Julho de 2002** os Ministros da Energia da SADC Aprovaram a criação da RERA numa reunião em Maseru, Lesoto.
- A RERA foi lançada aos 26 de Setembro de 2002, em Windhoek, Namíbia, embora a seu Secretariado tornou-se funcional em 2005 – no âmbito do seu 10^o Aniversário RERA- 2012
- Como a primeira associação reguladora de eletricidade em África, RERA considera-se como um dos blocos na construção do Fórum Africano para Reguladores de utilidade (Afur)

Sobre a RERA (2)

Objectivos

1

**Capacitação
&
Partilha de Informações**

2

**Facilitação no ESI
Política, Legislação
& Regulamentos**

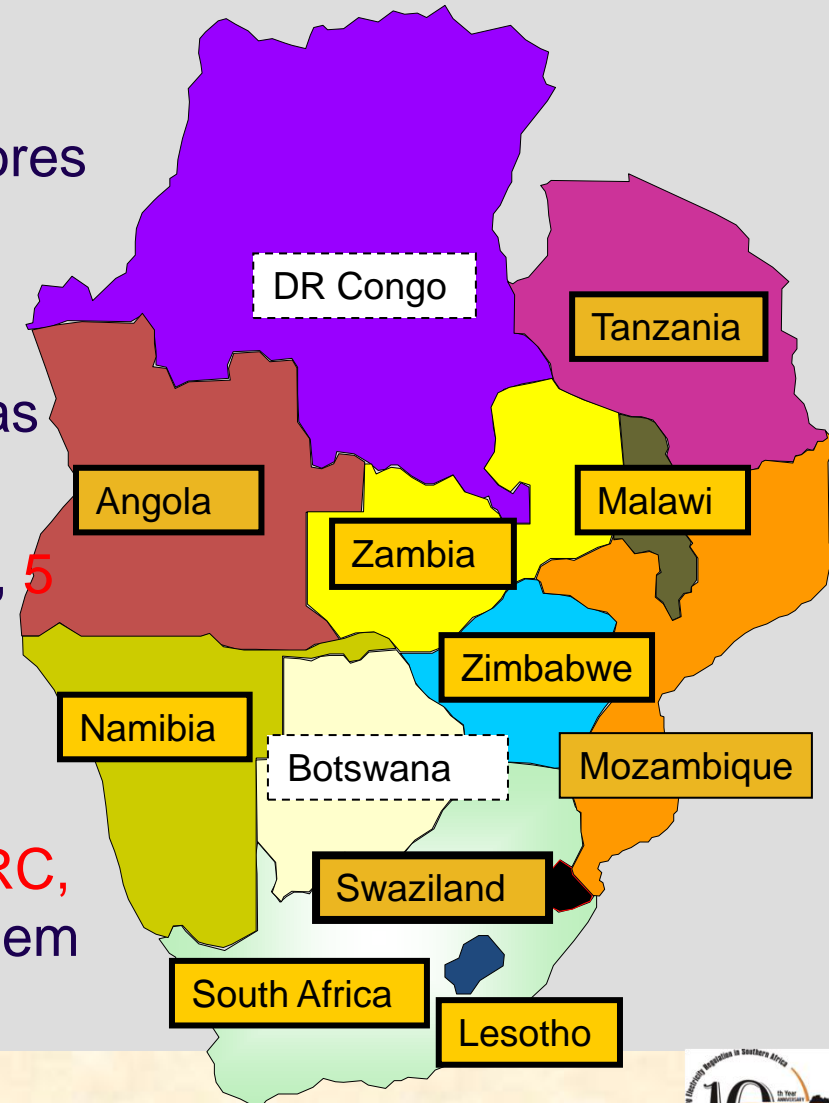
3

**Regulador
Regional
Cooperação**

Sobre a RERA (3)

Membros

- **11/15** Países da SADC Têm Reguladores de energia eléctrica
- **10/11** São Membros da RERA
- **ORE do Madagascar** esta presente, mas não integra os Membros da RERA
- **4** São reguladores de Energia eléctrica, **5** são reguladores de energia & **2** são reguladores multi-sectorias (energia/aguas)
- Os restantes **4** Países (**Botswana, a DRC, as Ilhas Maurícias & Seychelles**) estão em varios estágios de reforma do sector



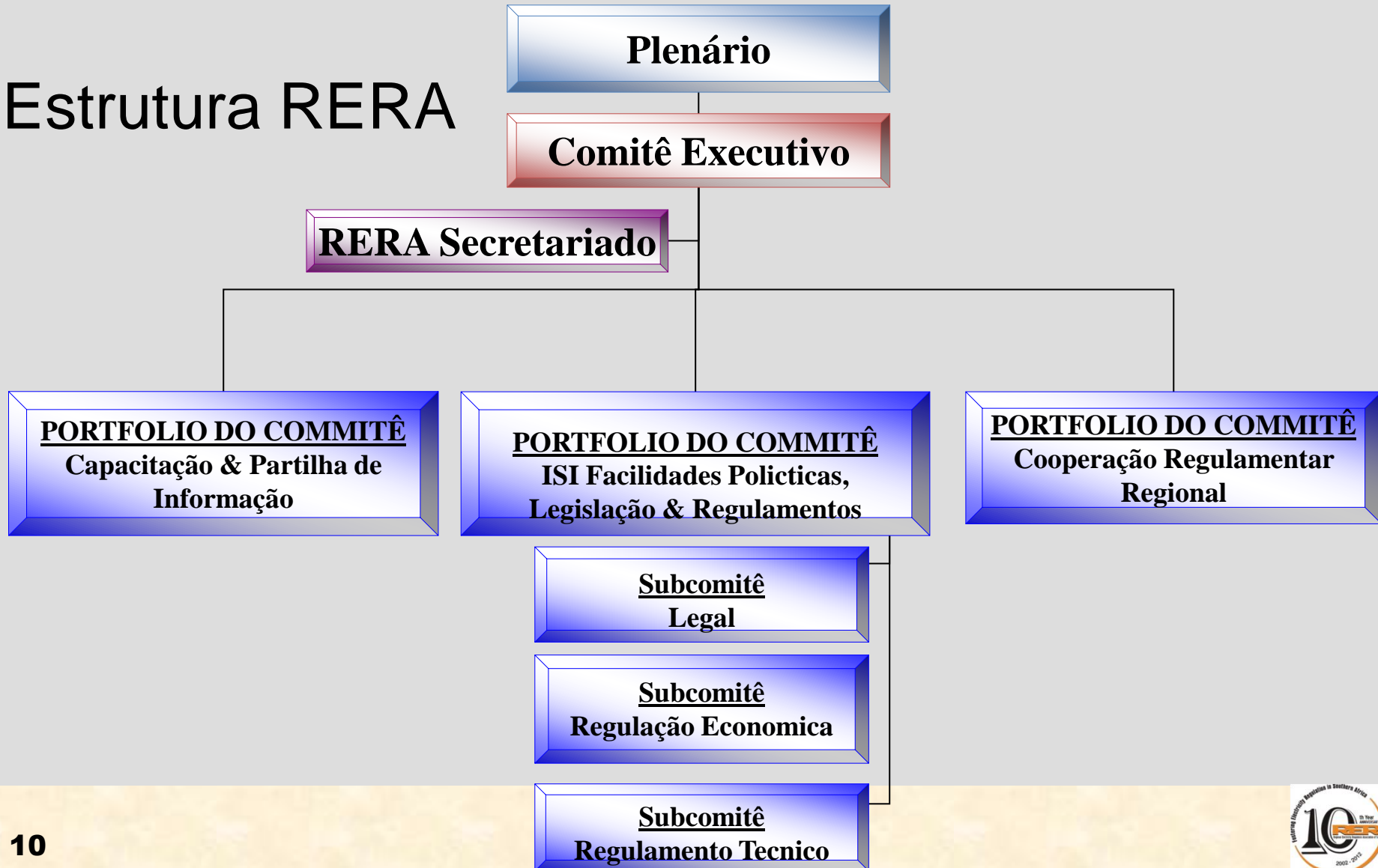
Sobre a RERA (4)

Membros

- **Angola** – Instituto Regulador do Sector Elétrico (IRSE)
- **Lesotho** – Empresa para Eletricidade e Águas (LEWA) **2013**
- **Malawi** – Empresa Reguladora de Energia(MERA)
- **Moçambique** – Conselho Consultivo Nacional de Eletricidade (CNELEC)
- **Namibia** – Comitê de Controlo de Eletricidade(ECB)
- **Africa do Sul** – Regulador Nacional de Energia da Africa do Sul(NERSA)
- **Suazilândia** –Entidade Reguladora de Energia (SERA) **2012**
- **Tanzânia** - Entidade Reguladora de Energia & Águas (EWURA)
- **Zâmbia** - Regulador do Controlo de Energia (ERB)
- **Zimbabwe** Entidade Reguladora de Energia(ZERA)

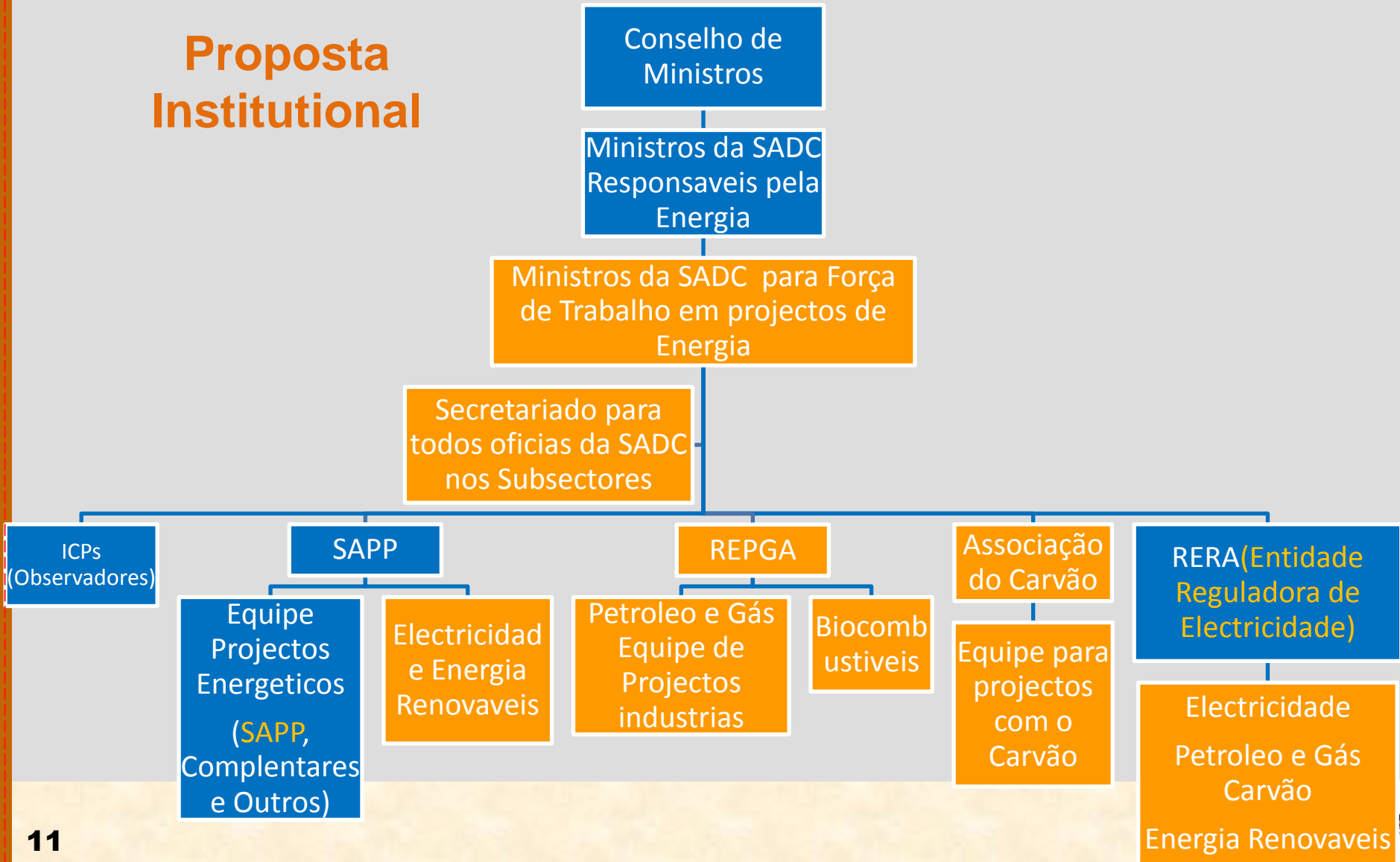
Sobre a RERA (5)

Estrutura RERA



Sobre a RERA (6)

Proposta Institutional



Iniciativas para a Garantia da Qualidade do Fornecimento e Serviços (QoSS)

Introdução Geral

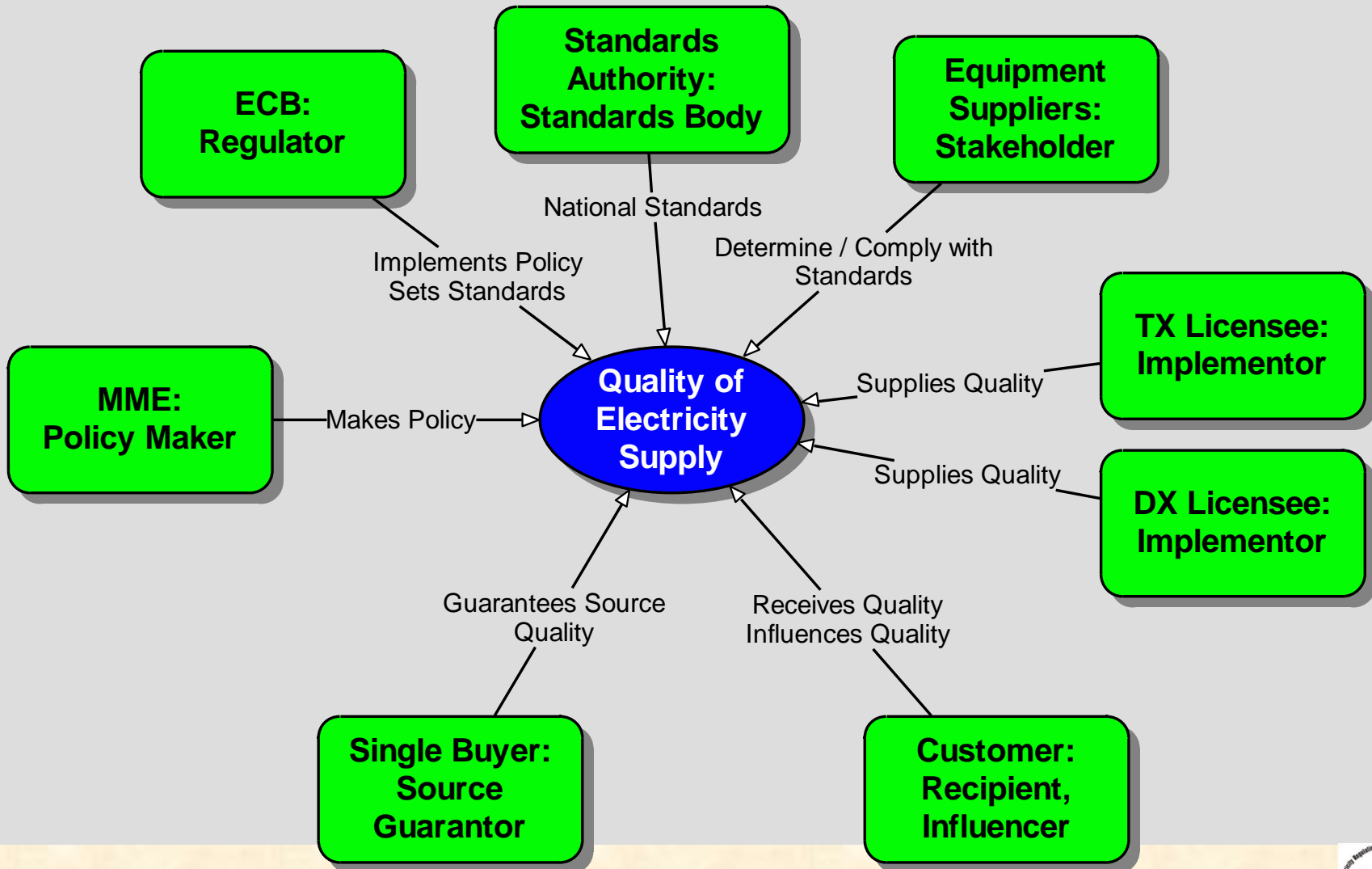
- **Não é incomum aos reguladores quando solicitados a intervirem por diversos motivos de insatisfação, tais como:**
 - Aumentos justificando preços / tarifas (aspectos regulatórios económicos)
 - Indústrias reguladoras conhecidas pela má qualidade do fornecimento e serviços (aspectos técnicos de regulação)
- **Diversas abordagens, aspectos sobre qualidade e fornecimento de serviços podem percorrer para uma longa justificação da necessidade de regulamentação**
- **Exemplos de algumas iniciativas em curso na região destacam-se a (BCE, na Namíbia e ERB, Zâmbia)**



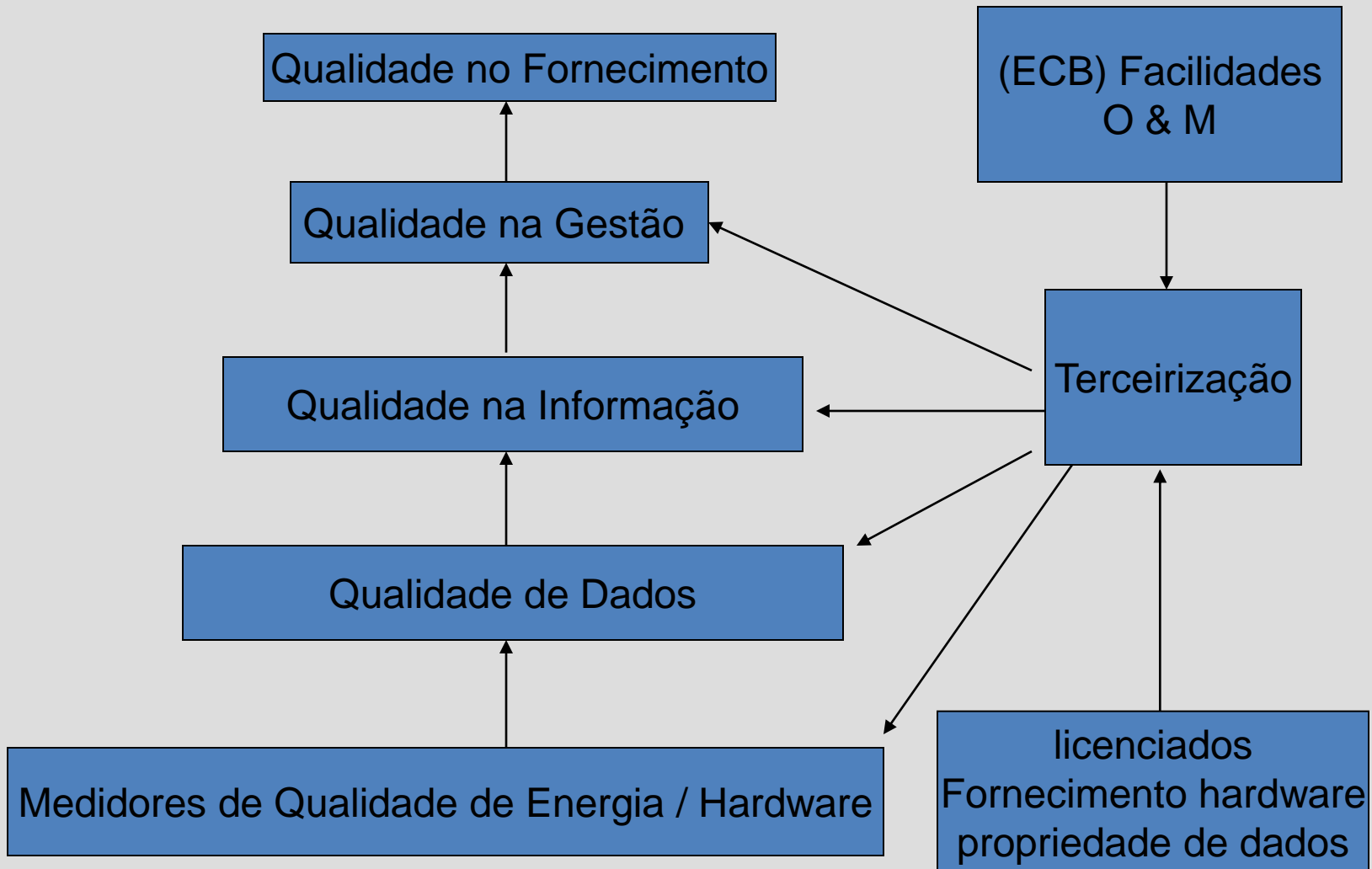
Necessidade de Normas QoS

- Normas são necessárias para avaliação da qualidade do fornecimento e serviço quando:
 - Concessão de licenças;
 - Monitorização do desempenho dos Licenciados numa base contínua, e - lidar com Reclamações de Clientes.
- *NERA adaptou o Padrão PIESA 1048, como padrão regional harmonizado para a qualidade da oferta*

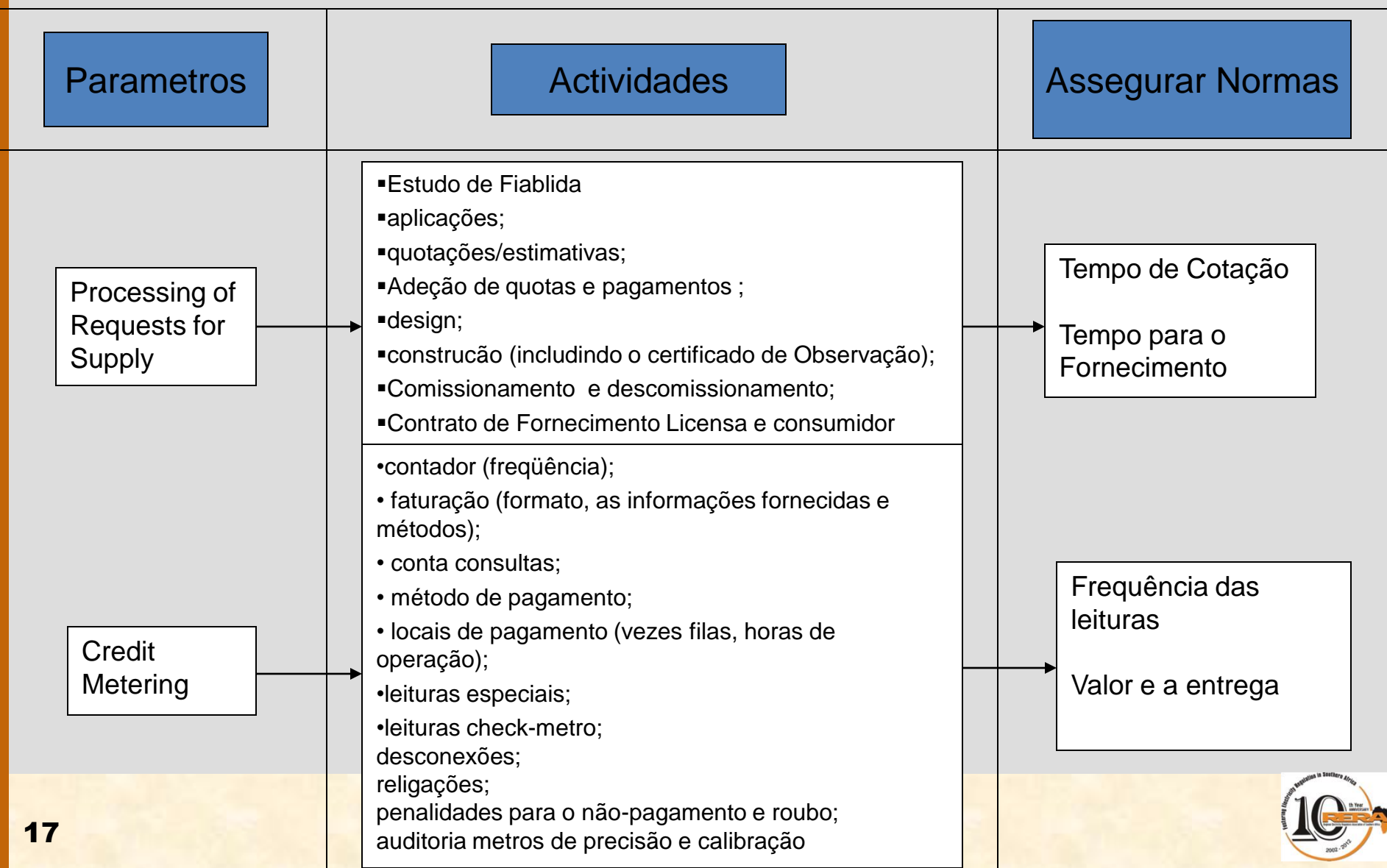
QoS Padrão de Desenvolvimento



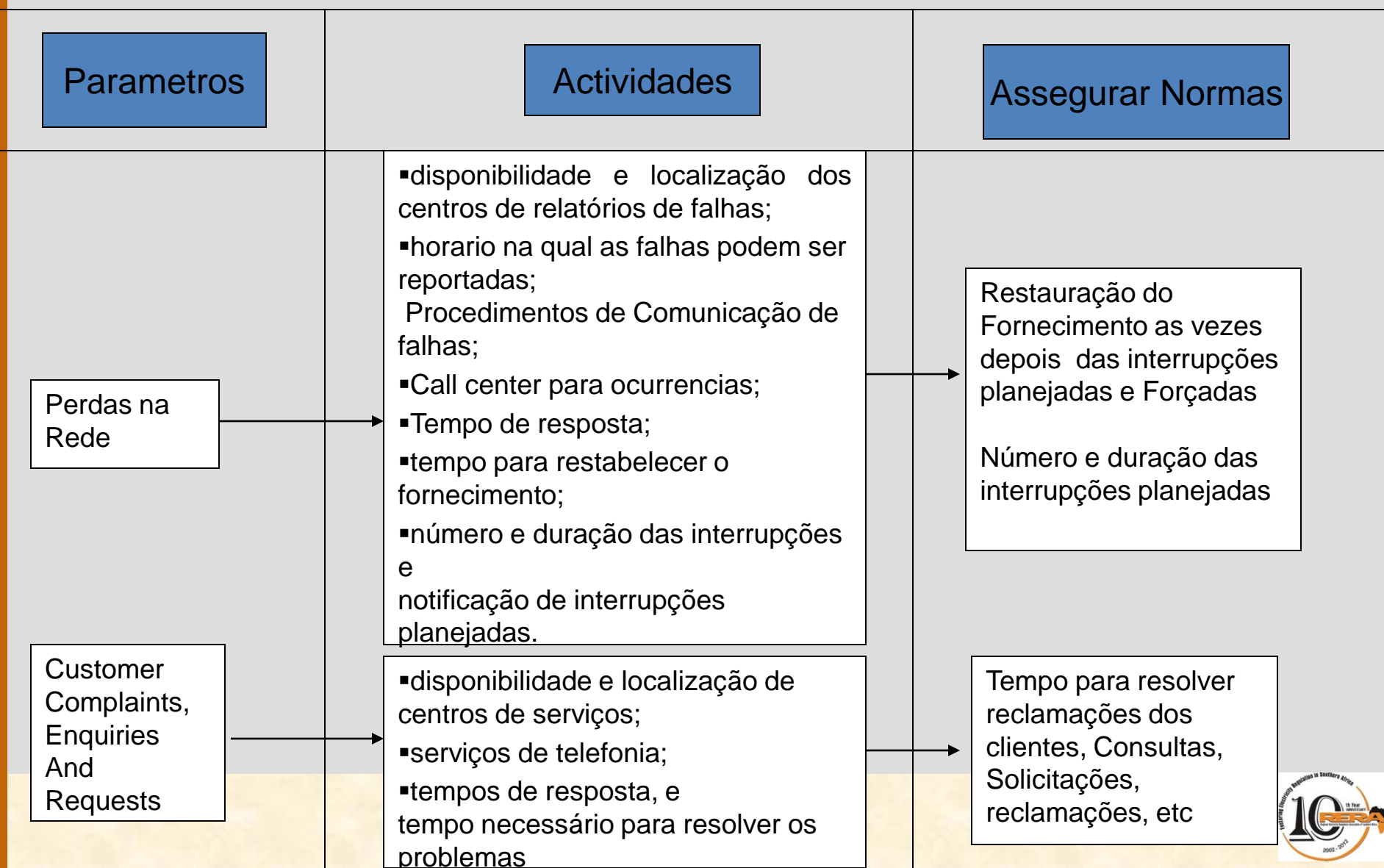
QoSS Padrão de Gestão



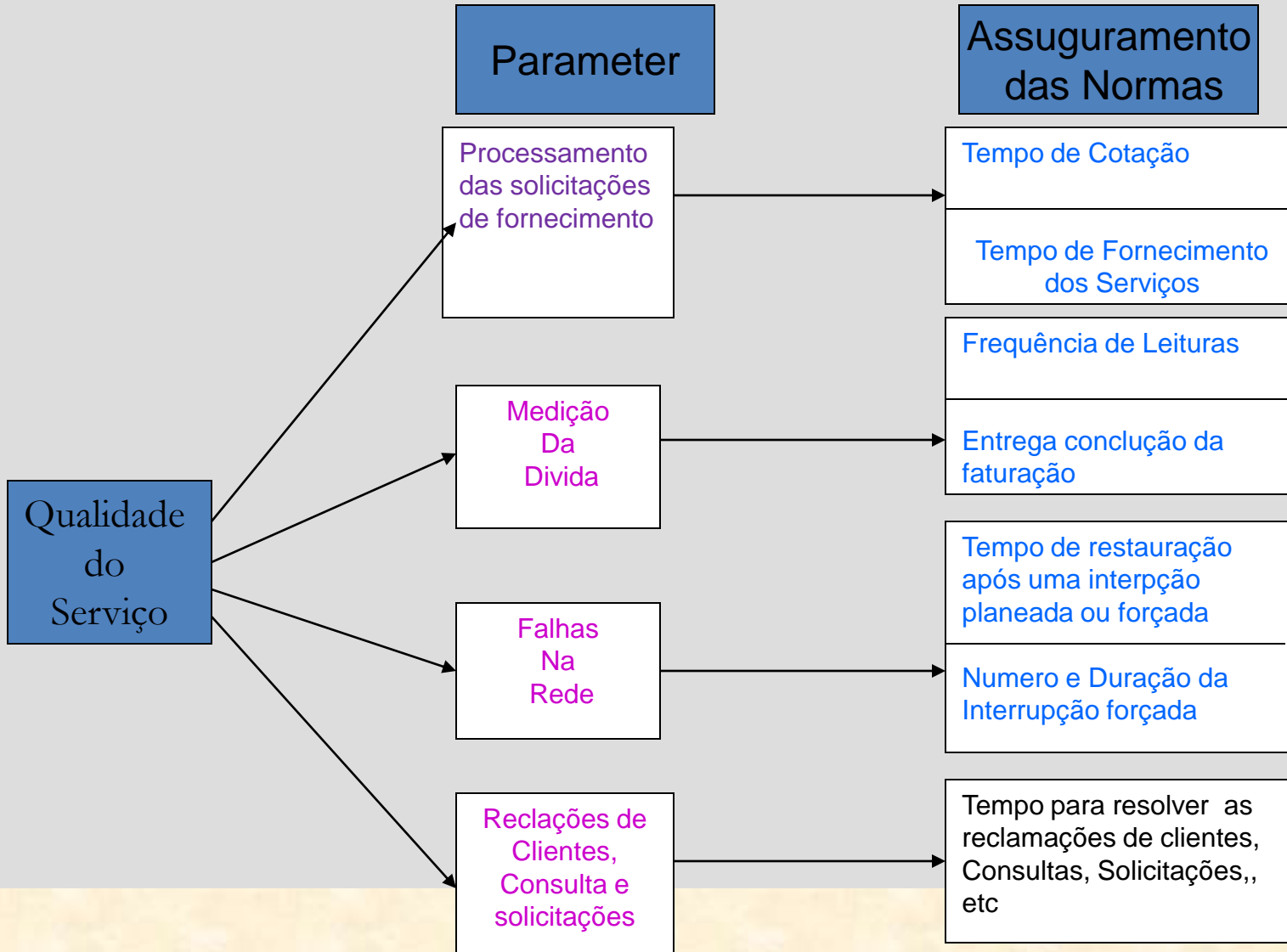
Parâmetros de Qualidade de Serviços (1)



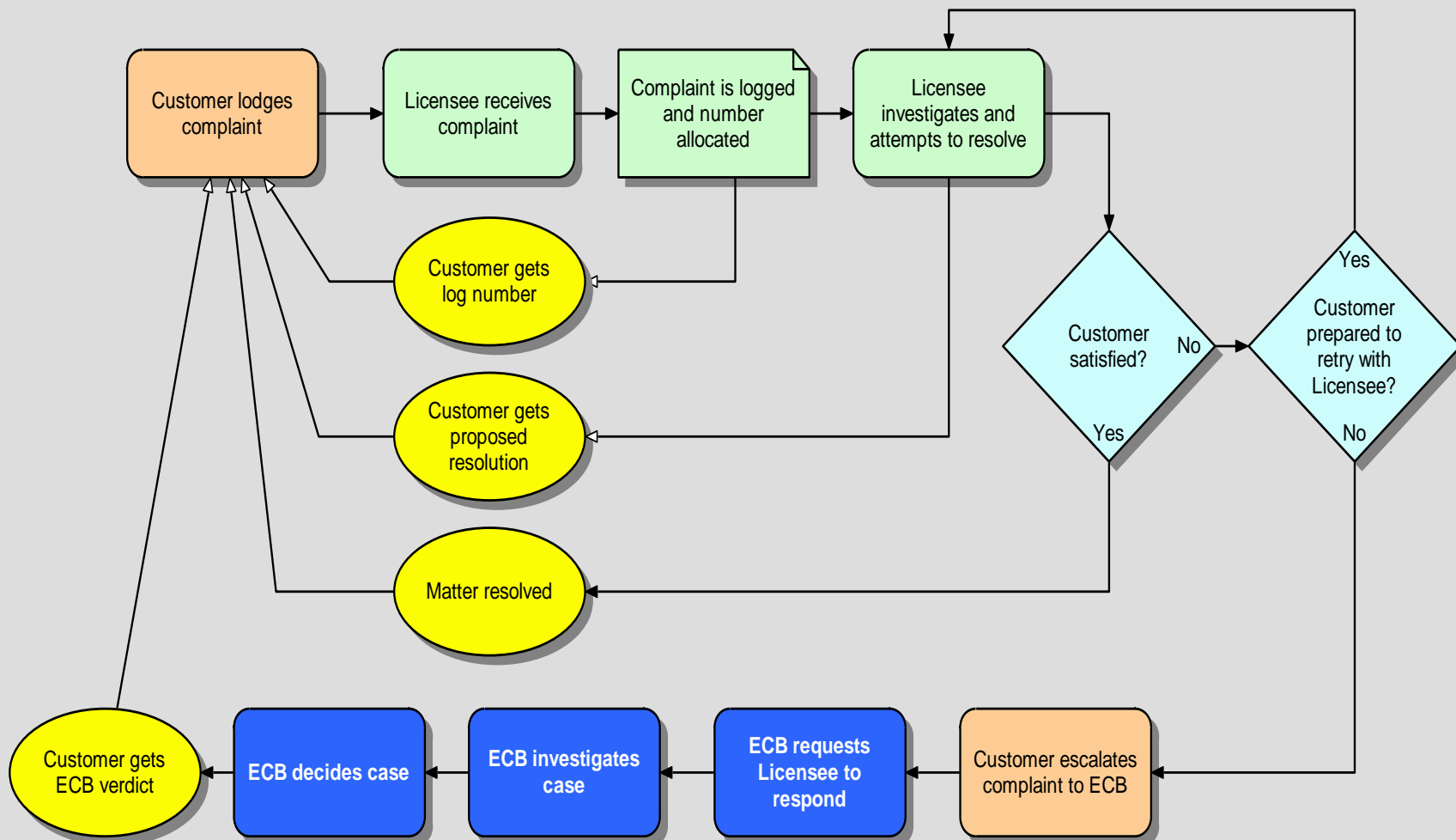
Parametros da Qualidade de Serviço (2)



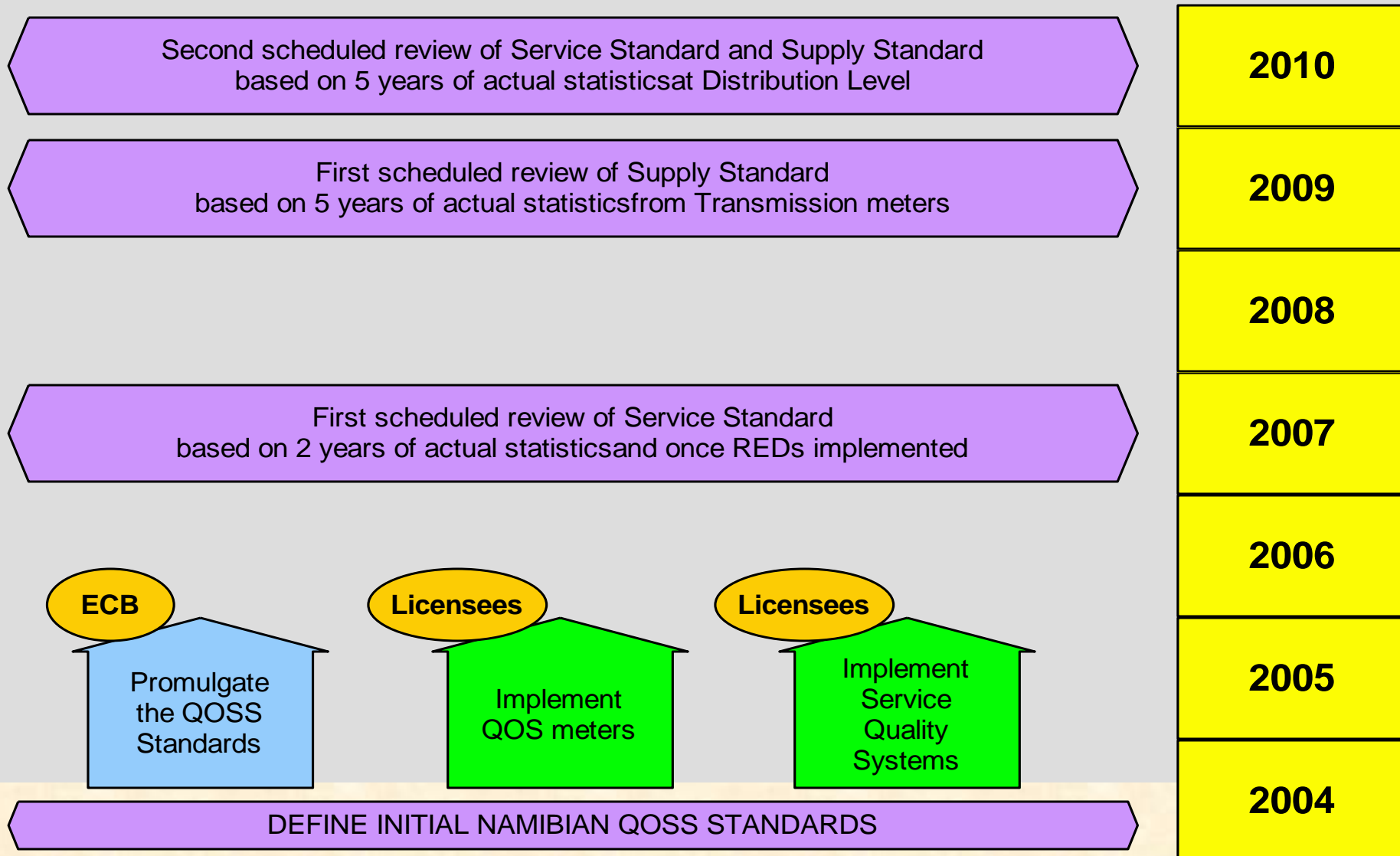
Resumo – Garantia dos Normas



Quality of Service – Reclamações Complaints



Implementation Time Lines Etapas



Engajamento das partes interessadas

- **Consulta é fundamental para um Engajamento significativo**
- RERA tem buscado uma série de iniciativas nesta matéria. Por exemplo:
 - A NERSA (África do Sul) realiza audiências públicas sobre tarifas
 - A ERB têm sido pró-ativa para chegar aos consumidores
 - Estabeleceu uma Direção de pleno direito para assuntos de consumo e relações públicas
 - Contemplando que estabelece um Comitê especializado em assuntos de consumo

© Dometic

**Mobile
Office**



**ENERGY
REGULATION
BOARD**

We safeguard your interests





Mobile Office

Mobile Office

ENERGY
REGULATION
BOARD

We safeguard your interests

ALF 1999





Desafios na Implementação

Desafios na Implementação

- **Pessoal (nível de pessoal alvo atingir)**
- **Os recursos financeiros para implementação iniciativas QoSS**
- **Aplicações**
- **Aplicação das penalizações - QoSS**

Conclusões Finais

Conclusões Finais

- Com o aumento dos preços da energia / eletricidade, é importante que os reguladores prestem uma especial atenção aos aspectos referentes à qualidade do fornecimento e dos serviços – que são parte essenciais para as vitórias iniciais dos reguladores
- Os Actuais reguladores não devem reinventar a roda, mas sim aprender será útil aprender e experimentar a partir de outros na região através do Centro da RERA para (capacitação e partilha de informações)
- Recursos (humanos e financeiros) disponibilidade é importante para implementar a qualidade das iniciativas de fornecimentos e serviços

Thank You!
Muito Obrigado!

RERA Secretariado

Regional Electricity Regulators Association of Southern Africa (RERA)

Bonsec Heights, No. 6 Feld Street, Office No. 3

P. O. Box 23029

Windhoek

NAMIBIA

Tel: +264 61 221720

Fax: +264 61 223176 / +264 88 614252

Mob: +264 81 2271110

Email: secretariat@rerasdc.com

Web: www.rerasdc.com