

**RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO
DO SECTOR DO GÁS NATURAL
ANO GÁS 2008-2009**

Março 2010

Este documento está preparado para impressão em frente e verso

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º
1400-113 Lisboa
Tel.: 21 303 32 00
Fax: 21 303 32 01
e-mail: erse@erse.pt
www.erse.pt

ÍNDICE

0	SUMÁRIO EXECUTIVO	1
1	INTRODUÇÃO	9
2	CONTINUIDADE DE SERVIÇO	13
2.1	Terminal de GNL.....	13
2.2	Armazenamento subterrâneo.....	15
2.3	Redes de transporte e de distribuição de gás natural.....	16
2.3.1	Rede de transporte de gás natural.....	16
2.3.2	Redes de distribuição.....	17
2.3.2.1	Interrupções de fornecimento	17
2.3.2.2	Caracterização geral de cada rede de distribuição de gás natural	21
3	CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL.....	27
3.1	Análise das características do gás natural e verificação do cumprimento dos limites regulamentares	28
3.2	Análise das características do gás natural sem limites regulamentares.....	30
4	PRESSÃO DE FORNECIMENTO	33
5	QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....	35
5.1	Atendimento presencial	35
5.2	Atendimento telefónico	36
5.3	Activação de fornecimento.....	37
5.4	Avaria na alimentação individual do cliente	39
5.5	Situações de emergência	41
5.6	Visita combinada à instalação do cliente	43
5.7	Leitura do equipamento de medição.....	45
5.8	Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.....	46
5.9	Reclamações	49
5.10	Pedidos de informação	50
5.11	Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários	51
5.12	Síntese dos indicadores de qualidade de serviço comercial	53
6	RELATÓRIOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS EMPRESAS.....	55
	ANEXO.....	59
I.	Pontos de entrega da RNTGN.....	61

0 SUMÁRIO EXECUTIVO

O “Relatório da Qualidade de Serviço do Sector do gás natural, ano gás 2008-2009” tem por objectivo caracterizar de forma sumária a qualidade de serviço prestada pelas entidades do sector do gás natural (operadores das infra-estruturas e comercializadores) no período compreendido entre 1 de Julho de 2008 e 30 de Junho de 2009.

O Relatório analisa as quatro vertentes da qualidade de serviço estabelecidas no Regulamento da Qualidade de Serviço de aplicação a este sector (RQS GN), designadamente: continuidade de serviço, características do gás natural, pressão de fornecimento e qualidade comercial. No Relatório é também efectuada uma análise do conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço das empresas.

O relatório foi elaborado com base na informação das empresas disponibilizada à ERSE até 20 de Janeiro de 2010. De seguida são apresentadas as principais conclusões do Relatório, organizadas de acordo com as temáticas referidas.

CONTINUIDADE DE SERVIÇO

Para o terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL estão estabelecidos indicadores gerais de continuidade de serviço com o objectivo de avaliar o serviço prestado por esta infra-estrutura a outras infra-estruturas nos seguintes processos: recepção de GNL proveniente dos navios metaneiros, carga de camiões-cisterna com GNL (para fornecimento das Unidades Autónomas de GNL) e injeção de gás natural na rede de transporte.

No ano gás 2008-2009, o desempenho do terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL, avaliado com base nos indicadores de continuidade de serviço foi o seguinte:

- Não se verificaram atrasos na descarga dos navios metaneiros. O tempo médio de descarga de navios metaneiros foi de 19 h e 8 min, situando-se dentro do intervalo esperado (inferior a 24 h).
- Verificaram-se atrasos no enchimento de 339 camiões-cisterna. A principal causa de atraso foi a indisponibilidade das baías de enchimento de cisternas, causa não imputável ao operador, que representou 51% das situações. Os factos imputáveis ao operador do terminal de GNL representaram 21% dos atrasos de enchimento. O tempo médio de enchimento de camiões-cisterna foi de 1 h e 42 min, situando-se dentro do intervalo esperado (inferior a 2 h).
- Todas as nomeações de injeção de gás natural para a rede de transporte foram cumpridas.
- O cumprimento das nomeações energéticas de injeção de gás natural situou-se em 99,20%.

Em termos de qualidade de serviço associada ao armazenamento subterrâneo importa avaliar a gestão dos fluxos de gás natural entre esta infra-estrutura e a rede de transporte. No ano gás 2008-2009, o

operador do armazenamento subterrâneo não enviou à ERSE a informação estabelecida regulamentarmente relativa aos indicadores de continuidade de serviço desta infra-estrutura.

A rede de transporte permite a veiculação do gás natural até às redes de distribuição e aos grandes clientes ligados a esta rede (pontos de entrega). A avaliação da continuidade do serviço de fornecimento da rede de transporte é efectuada através de indicadores gerais que consideram o número e a duração das interrupções aos pontos de entrega. No ano gás 2008-2009, registaram-se duas interrupções de serviço na rede de transporte de gás natural com a classificação de controláveis acidentais, no mesmo ponto de entrega, a Central de Ciclo Combinado da Tapada do Outeiro. Em resultado destas duas interrupções, a rede de transporte registou o seguinte desempenho global:

- Número médio de interrupções por ponto de saída: 0,026 interrupções/ponto de saída.
- Duração média das interrupções por ponto de saída: 0,18 minutos/ponto de saída.
- Duração média de interrupção: 7 minutos/interrupção.

As redes de distribuição devem assegurar o contínuo fornecimento de gás natural aos clientes. Tal como na rede de transporte, o seu desempenho é avaliado através de indicadores que consideram o número e a duração das interrupções.

No ano gás 2008-2009, 5 das 11 redes de distribuição não registaram interrupções, (redes da Sonorgás, da Beiragás, da Duriensegás, da Dianagás e da Paxgás).

Durante este ano gás, das 1 099 743 instalações de gás natural (clientes de gás natural), 1 082 458 (98,43%) não foram afectadas por interrupções de fornecimento, 17 154 (1,56%) foram afectadas por 1 interrupção de fornecimento e as restantes, 131 (0,01%) foram afectadas por 2 interrupções de fornecimento, ambas não controláveis acidentais.

Relativamente à duração das interrupções, 12 227 das instalações afectadas por interrupções (70,59%) tiveram uma duração anual de interrupção superior a 3 horas. As interrupções da Lisboa GDL por motivos de renovação da rede¹ representam 60% destas interrupções.

Os indicadores gerais de continuidade de serviço de aplicação às redes de distribuição de gás natural apresentam uma grande variação anual que é reflexo da ocorrência de interrupções devidas a casos fortuitos ou de força maior (c.f.f.m.) e a razões de segurança nos dois últimos anos gás, ambas as situações não controláveis pelos operadores das redes. No quadro seguinte apresenta-se o número de interrupções, por tipo de interrupção, e o valor dos indicadores gerais de continuidade de serviço.

¹ Renovação da rede consiste na substituição de troços de tubagem que, pela sua antiguidade, características ou estado de conservação se considerem como obsoletos ou próximos do final do seu período de vida útil.

Operador da rede	Número de interrupções					Indicadores gerais		
	Tipo de interrupção				Total	Número médio de interrupções por mil clientes (interrupções/1 000 clientes)	Duração média das interrupções por cliente (minutos/cliente)	Duração média das interrupções (minutos/interrupção)
	Não controlável		Controlável					
	Prevista <i>Razões de interesse público</i>	Acidental <i>Razões de segurança Casos fortuitos ou de força maior</i>	Prevista <i>Razões de serviço</i>	Acidental <i>Outras causas, tais como avarias</i>				
Beiragás	0	0	0	0	0	0	0	
Dianagás	0	0	0	0	0	0	0	
Duriensegás	0	0	0	0	0	0	0	
Sonorgás	0	0	0	0	0	0	0	
Paxgás	0	0	0	0	0	0	0	
Lusitaniagás	0	1	0	0	1	0,01	0,0002	42,00
Tagusgás	8	132	88	4	232	10,03	1,51	150,72
Medigás	0	253	0	0	253	20,38	1,75	86,10
Setgás	0	943	457	0	1 400	10,26	0,81	124,18
Portgás	0	1 632	0	0	1 632	8,13	1,48	182,62
Lisboagás GDL	0	2 101	11 523	178	13 802	28,91	9,14	316,57
Total	8	5 062	12 068	182	17 320	-	-	-

No ano gás 2008-2009 todos os padrões associados aos indicadores gerais foram cumpridos.

- O valor do indicador número médio de interrupções por 1 000 clientes, aplicável apenas à Lisboagás GDL, situou-se 30% abaixo do padrão que corresponde a 3,25 interrupções/1 000 clientes.
- Os valores do indicador “Duração média das interrupções”, relativo às interrupções não devidas a renovação de rede (outras situações), quer sejam interrupções controláveis acidentais ou interrupções controláveis previstas, situaram-se abaixo de 55% do respectivo padrão em todas as redes de distribuição. O valor do indicador para as interrupções controláveis previstas – renovação da rede, aplicável apenas à Lisboagás GDL, situou-se 13% abaixo do respectivo padrão.

Tal como verificado no ano gás anterior, com excepção para a Portgás e a REN Atlântico, aguarda-se a apresentação à ERSE de uma proposta de norma relativa aos procedimentos de registo de interrupções, por parte dos restantes operadores das redes de distribuição, e de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço por parte dos restantes operadores das infra-estruturas. Durante 2010, a ERSE irá tomar diligências para agilizar a publicação destas normas.

CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL

As características do gás natural estão associadas à concentração dos seus componentes, as quais devem estar compreendidas dentro de determinadas tolerâncias por forma a garantir, nomeadamente, a segurança e bom funcionamento das infra-estruturas e dos aparelhos que o usam, uma determinada quantidade de energia e a adequação do gás natural para uso como matéria prima.

A monitorização das características do gás natural deve ser assegurada nos pontos de entrada na rede de transporte, e caso o gás natural tenha diversas proveniências, em pontos da rede de transporte onde se dá a sua mistura.

No ano gás 2008-2009, tal como ocorrido no ano gás anterior, foram respeitados todos os limites estabelecidos no RQS GN referentes às características do gás natural.

Relativamente ao ano gás anterior, verificou-se um aumento das acções de monitorização realizadas que resultou do aumento do número dos equipamentos de monitorização e das características monitorizadas que terá continuidade no futuro. A metodologia de verificação das características do gás natural, da responsabilidade do operador da rede de transporte, do operador do terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL e do operador do terminal do armazenamento subterrâneo, foi publicada em Julho de 2009².

PRESSÃO DE FORNECIMENTO

Os operadores das redes de distribuição devem proceder à monitorização da pressão de fornecimento por forma a garantir que os níveis de pressão são os adequados à estabilidade e segurança de fornecimento, e controlar as variações das necessidades de consumo da rede.

No ano gás 2008-2009, todos os operadores das redes de distribuição apresentaram informação sobre a monitorização da pressão nas suas infra-estruturas. A pressão de fornecimento foi monitorizada em 375 pontos das redes de distribuição, representando um aumento de 30% face ao ano gás anterior. Verificou-se a violação de alguns dos limites regulamentares e contratuais estabelecidos, nomeadamente por parte da Duriensegás, da Lisboagás GDL, da Portgás e da Tagusgás. Não obstante o referido, os operadores das redes de distribuição sustentaram que estas ocorrências foram esporádicas não tendo sido registadas, como consequência directa, perturbações no fornecimento de gás natural aos clientes. A metodologia de verificação da pressão de fornecimento, prevista regulamentarmente, ainda não foi publicada por nenhum dos operadores das redes de distribuição. Apenas a Portgás elaborou uma segunda versão após os comentários da ERSE às propostas das

² Disponível em www.ren.pt

empresas apresentadas em 2006. Durante 2010, a ERSE irá tomar diligências para agilizar a publicação destas metodologias.

QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A qualidade comercial das empresas de gás natural (operadores das redes e comercializadores de último recurso) é avaliada considerando diversas vertentes do relacionamento comercial, designadamente: atendimento, activação de fornecimento, visitas combinadas à instalação do cliente, leitura dos contadores, resposta a situações de avaria na alimentação dos clientes e a situações de emergência, resposta a pedidos de informação e reclamações, restabelecimento do fornecimento após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente.

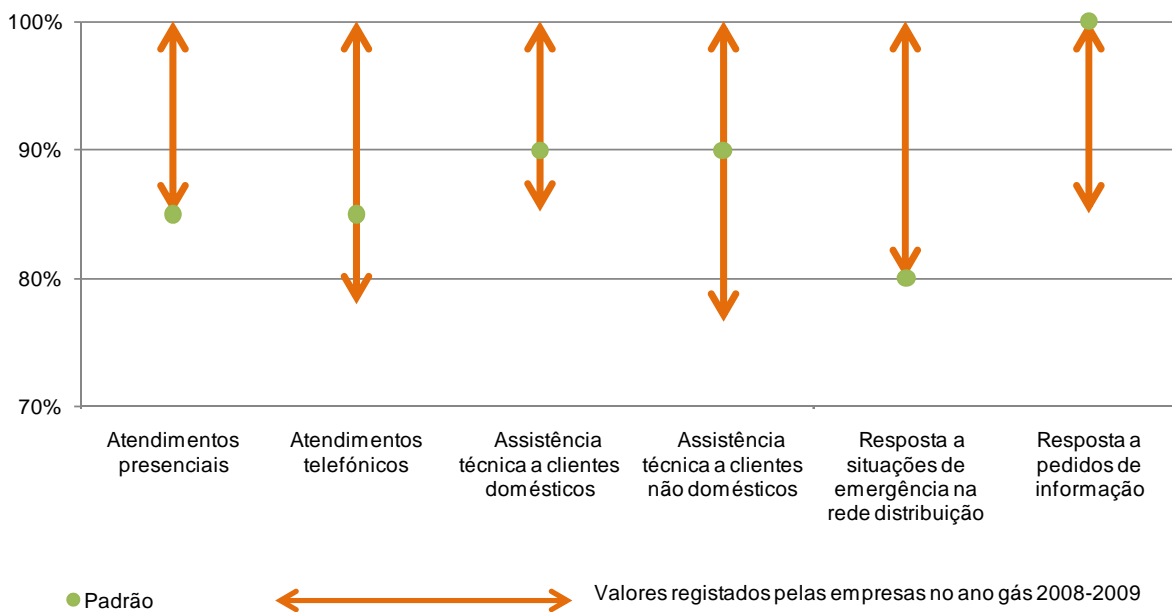
No que respeita ao desempenho das referidas empresas no ano gás 2008-2009, há a destacar os seguintes pontos:

- Praticamente todas as empresas disponibilizam informação sobre os indicadores gerais, verificando-se uma clara melhoria relativamente ao ano gás anterior. A excepção principal refere-se ao indicador que afere a periodicidade de leitura dos contadores, relativamente ao qual nenhuma empresa apresentou valores. As empresas justificaram esta situação com a incapacidade dos sistemas informáticos que gerem esta informação para calcular o indicador nos termos definidos no anterior RQS GN. Este indicador foi entretanto alterado com a recente revisão do RQS GN, prevendo-se no curto prazo uma melhoria da informação disponível.
- No que respeita aos padrões gerais, continuam a verificar-se algumas dificuldades no cumprimento dos seguintes indicadores: atendimento telefónico, resposta a pedidos de informação e assistência técnica a avarias na alimentação individual do cliente. Contudo, tendo presente a melhoria da informação prestada à ERSE, considera-se que as empresas registaram, de um modo global, uma evolução positiva na qualidade medida pelos indicadores gerais.
- Relativamente aos indicadores individuais, verifica-se uma melhoria na informação disponível comparativamente com o ano gás anterior, mas continuam a verificar-se muitas dificuldades no cumprimento dos prazos de pagamento de compensações e no processamento das referidas compensações sem necessidade de solicitação por parte do cliente. A Sonorgás, a Portgás e a EDP Gás Serviço Universal foram as empresas que mais positivamente progrediram nas áreas cobertas pelos indicadores individuais, nomeadamente quanto ao cumprimento dos prazos de pagamento e processamento automático de compensações. Esta dificuldade foi entretanto ultrapassada tendo as restantes empresas informado a ERSE que, no ano gás em curso, já estão a proceder ao pagamento automático das compensações devidas.

Relativamente ao cumprimento pelos clientes do intervalo de tempo combinado com as empresas para realização de visitas às suas instalações, verificou-se um número significativo de incumprimentos, tendo

as empresas optado por não cobrar as compensações a que os clientes estão obrigados, nos termos do RQS GN (20 euros por incumprimento).

Na figura seguinte apresenta-se uma panorâmica global sobre a variação verificada nos indicadores gerais. É apresentada a gama de variação dos valores verificados para os indicadores e o respectivo padrão.



RELATÓRIOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS EMPRESAS

Nenhuma empresa regulada do SNGN publicou o respectivo relatório na página de internet dentro do prazo estabelecido no RQS GN, 15 de Novembro de 2009.

A ERSE efectuou a análise dos relatórios da qualidade de serviço que lhes foram disponibilizados até 20 de Janeiro de 2010, data limite estabelecida pela ERSE para análise da informação a considerar no presente relatório. As empresas do grupo Galp, a Tagusgás e a Transgás não cumpriram este prazo o que inviabilizou a análise dos seus relatórios.

Da análise efectuada aos relatórios dos operadores das infra-estruturas (REN Gasodutos, EDP Gás Serviço Universal, Portgás e Sonorgás), considera-se que o seu conteúdo deve ser alvo de melhoria, nomeadamente nos aspectos descritivos das ocorrências verificadas e nas acções realizadas para melhorar a qualidade de serviço. Tal como previsto no RQS GN, e considerando a informação que deve ser de interesse a cada um dos clientes, a informação de continuidade de serviço das redes de distribuição deve ser apresentada com discriminação geográfica (por concelho e tipo de cliente). Relativamente à EDP Gás Serviço Universal, único comercializador de último recurso que disponibilizou

o respectivo relatório no prazo referido, o seu conteúdo pode ser melhorado, designadamente na descrição das iniciativas da empresa para melhorar a relação comercial com os seus clientes.

1 INTRODUÇÃO

O relatório da qualidade de serviço do sector do gás natural encontra-se previsto no Regulamento da Qualidade de Serviço de aplicação a este sector (RQS GN) e tem os seguintes objectivos principais:

- Caracterizar a qualidade de serviço no sector do gás natural, desde a recepção do gás natural à sua comercialização.
- Analisar o cumprimento das disposições regulamentares por parte de cada um dos agentes do sector, no que respeita à qualidade de serviço.

Este relatório resulta do acompanhamento que a ERSE realiza ao longo do ano sobre esta temática, destacando-se as seguintes actividades:

- Reuniões regulares com as empresas.
- Análise da informação trimestral enviada pelas empresas.
- Análise dos relatórios de qualidade de serviço das empresas.
- Realização de acções de formação para consumidores, incluindo sobre qualidade de serviço, integradas no Programa ERSEFORMA.
- Resposta a pedidos de informação e reclamações dos clientes.

O relatório é referente ao ano gás 2008-2009, que abrange o período de 1 de Julho de 2008 a 30 de Junho de 2009.

Para além deste capítulo introdutório, o relatório está estruturado da seguinte forma:

- Capítulo 2 – Caracterização e avaliação do sector em termos de continuidade de serviço avaliada, dependendo da infra-estrutura, com base no cumprimento das nomeações, tempos de enchimento dos camiões-cisterna, tempos de descarga de navios metaneiros, e número e duração das interrupções.
- Capítulo 3 – Caracterização e avaliação das propriedades químicas e físicas do gás natural recepcionado em Portugal e fornecido aos clientes, através de informação sobre o Índice de Wobbe, densidade, concentração de alguns dos seus componentes, entre outros parâmetros.
- Capítulo 4 – Avaliação da pressão de fornecimento nas redes de distribuição.
- Capítulo 5 – Caracterização da qualidade de serviço comercial, designadamente no que se refere ao atendimento presencial e telefónico, à resposta a pedidos de informação e reclamações, à resposta a situações de avaria ou de emergência e à leitura de contadores.
- Capítulo 6 – Avaliação do cumprimento do conteúdo mínimo dos relatórios da qualidade de serviço das empresas previsto no RQS GN.

A informação apresentada neste relatório foi prestada à ERSE pelas empresas reguladas do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN) cuja lista se encontra no quadro seguinte.

Quadro 1-1 – Empresas no sector do gás natural

Empresa	Agente
Beiragás*	Operador da rede de distribuição e comercializador de último recurso retalhista
Dianagás*	
Duriensegás*	
Medigás*	
Paxgás*	
Sonorgás	
Tagusgás	
Lisboagás GDL*	Operador da rede de distribuição
Lusitaniagás*	
Portgás	
Setgás*	
EDP Gás Serviço Universal	Comercializador de último recurso retalhista
Lisboagás Comercialização*	
Lusitaniagás Comercialização*	
Setgás Comercialização*	Operador da rede de transporte
REN Gasodutos	
Transgás*	Comercializador de último recurso grossista
REN Atlântico	Operador de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL
REN Armazenagem	Operador de armazenamento subterrâneo
Transgás Armazenagem * #	Operador de armazenamento subterrâneo

* Para facilitar a redacção do presente documento estas empresas são referidas como “empresas do grupo Galp”.

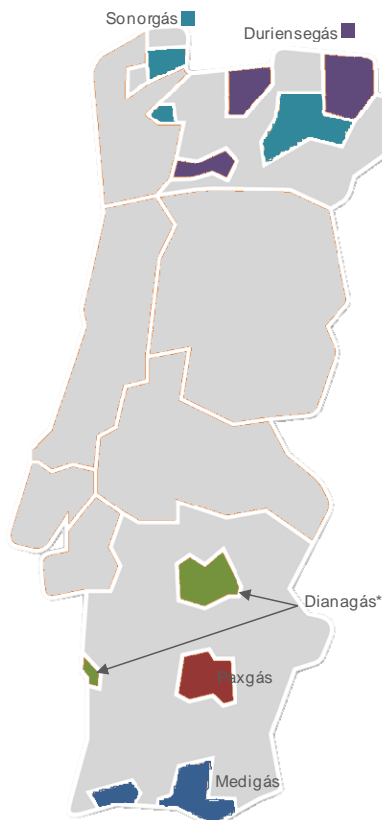
Apesar da Transgás Armazenagem ser um dos operadores do armazenamento subterrâneo, não desempenha funções operacionais, sendo estas totalmente desempenhadas pela REN Armazenagem.

O RQS impõe o envio de informação por parte das empresas à ERSE, trimestralmente e no final do ano gás. Neste relatório considerou-se a informação enviada à ERSE até 20 de Janeiro de 2010.

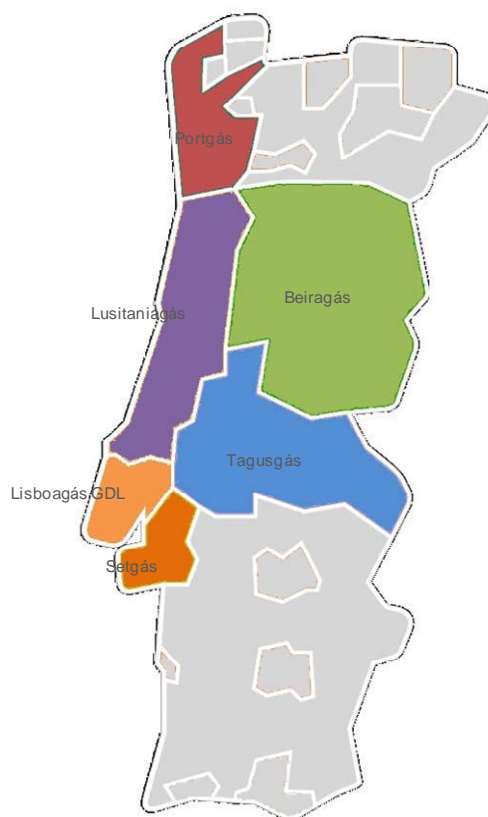
Para facilitar a interpretação da informação relativa aos operadores das redes de distribuição, a Figura 1-1 apresenta a localização geográfica das redes com indicação do respectivo número de clientes no ano gás 2008-2009.

Figura 1-1 – Redes de distribuição e respectivo número de clientes por classes de consumo, ano gás 2008-2009

Operadores das redes de distribuição abastecidas por Unidades Autónomas de GNL (UAG)



Operadores das redes de distribuição ligadas à rede de transporte



Empresa	Domésticos	Não domésticos Consumo inferior ou igual a 10 000 m ³ (n)	Não domésticos Consumo entre 10 000 m ³ e 2 milhões m ³ (n)	Não domésticos Consumo superior a 2 milhões m ³ (n)	Total
Paxgás	1 576	1	2	0	1 579
Dianagás	3 980	134	22	0	4 136
Sonorgás	7 449	248	83	0	7 780
Medigás	11 928	453	34	0	12 415
Duriensegás	19 401	489	111	0	20 001
Tagusgás	22 459	492	166	8	23 125
Beiragás	37 255	825	226	8	38 314
Setgás	134 177	2 048	227	10	136 462
Lusitaniagás	168 984	4 769	712	97	174 562
Portgás	195 764	3 683	1 176	95	200 718
Lisboagás GDL	463 876	15 633	1 115	27	480 651
Total	1 066 849	28 775	3 874	245	1 099 743

*A Dianagás tem dois pólos de consumo, um abastecido por uma UAG em Évora e outro, em Sines, abastecido através de uma rede ligada ao Terminal de GNL.

Fonte dos dados: Empresas

2 CONTINUIDADE DE SERVIÇO

O ano gás 2008-2009 constitui o segundo ano de avaliação da qualidade de serviço prestada pelas empresas do sector do gás natural. Dadas as especificidades técnicas do sector, o facto das infra-estruturas serem recentes, e no caso das redes de distribuição, a reduzida dimensão da maioria, verifica-se que o desempenho das infra-estruturas é caracterizado por ocorrências pontuais de interrupções de serviço. Como consequência, os valores dos indicadores de continuidade de serviço são muito variáveis de ano para ano, não sendo possível efectuar uma análise comparativa inter-anual. Por esse motivo, para uma melhor compreensão e acompanhamento da qualidade de serviço prestada, este capítulo apresenta informação também referente ao ano gás 2007-2008.

2.1 TERMINAL DE GNL

A avaliação da qualidade do serviço prestada pelo terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de Gás Natural Liquefeito (terminal de GNL) contempla os seguintes três processos:

- Recepção de GNL, através dos navios metaneiros, contratada pelos diversos agentes de mercado.
- Injecção de gás natural na rede de transporte.
- Carga de camiões-cisterna com GNL, para fornecimento das UAG.

Estão estabelecidos indicadores gerais de continuidade de serviço para cada um dos processos referidos, com o objectivo de avaliar os tempos de descarga de navios, o cumprimento das nomeações de injecção de gás natural para a rede de transporte e os tempos de enchimento dos camiões-cisterna.

No que se refere aos tempos de descarga de navios e de enchimento de camiões-cisterna, consideram-se atrasos sempre que a duração da descarga for superior a 24 h e a duração do enchimento for superior a 2 h.

O Quadro 2-1 apresenta os indicadores gerais de continuidade de serviço no terminal de GNL para os anos gás 2007-2008 e 2008-2009.

Quadro 2-1 – Caracterização da continuidade de serviço no terminal de GNL, ano gás 2008-2009 e 2007-2008

	Ano gás 2008-2009					Ano gás 2007-2008
	Trimestre				Anual	
	1.º Jul – Set 2008	2.º Out – Dez 2008	3.º Jan - Mar 2009	4.º Abr – Jun 2009		
Número de descargas de navios metaneiros	9	8	11	11	39	35
Número de enchimentos de camiões-cisterna	400	611	660	465	2136	2148
Tempo médio efectivo de descarga de navios metaneiros (hh:mm)¹	19:09	19:04	19:29	18:49	19:08	20:25
Tempo médio de atraso de descarga de navios metaneiros (hh:mm)²	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	51:22
Tempo médio efectivo de enchimento de camiões-cisterna (hh:mm)³	1:33	1:43	1:45	1:45	1:42	1:37
Tempo médio de atraso de enchimento de camiões-cisterna (hh:mm)⁴	0:30	0:30	0:34	0:29	0:31	0:49
Cumprimento das nomeações de injeção de GN (%)⁵	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Cumprimento das nomeações energéticas de injeção de GN (%)⁶	99,49	98,32	99,34	99,69	99,20	99,33

¹ Quociente entre o somatório dos tempos efectivos de descarga e o número total de descargas.

² Quociente entre o somatório dos tempos de atraso de descarga e o número de descargas com atraso.

³ Quociente entre o somatório dos tempos de enchimento e o número total de enchimentos.

⁴ Quociente entre o somatório dos tempos de atraso de enchimento e o número de enchimentos com atraso.

⁵ Quociente entre número de nomeações cumpridas e o número total de nomeações relativas à injeção de gás natural para a rede de transporte.

⁶ Determinado com base no erro quadrático médio da energia armazenada no terminal de GNL nomeada relativamente à energia regaseificada.

Fonte dos dados: REN Atlântico

Relativamente aos indicadores apresentados importa salientar o seguinte:

- No ano gás 2008-2009 não se registaram atrasos na descarga de navios metaneiros. O tempo de atraso de descarga de navios metaneiros registado no ano gás 2007-2008 diz respeito a apenas um navio, sendo o atraso da sua responsabilidade.
- No ano gás 2008-2009, verificaram-se atrasos de enchimento em 339 camiões-cisterna³. A causa de atraso com maior incidência foi a indisponibilidade das baías de enchimento de cisternas, que representa 51% das situações. Os factos imputáveis ao operador do terminal de GNL representam 21% dos atrasos de enchimento.

³ Os motivos de atraso tipificados são os seguintes: indisponibilidade das baías de enchimento de cisternas (as duas baías existentes estão ocupadas), problemas técnicos do terminal de GNL, indisponibilidade de operação, problemas técnicos da cisterna, inertização e arrefecimento de cisterna e formação do motorista.

As ocorrências que afectaram a continuidade de serviço do terminal de GNL, no ano gás 2008-2009, são as apresentadas no Quadro 2-2.

Quadro 2-2 – Listagem das ocorrências no terminal de GNL, ano gás 2008-2009

Data	Funções do terminal afectadas	Causa	Duração (hh:mm)	Clientes afectados
11-Jul-08	Regaseificação, recepção de navios ou enchimento de camiões	Falha de electricidade	1:30	0
3-Set-08	Regaseificação, recepção de navios ou enchimento de camiões	Manutenção programada	3:00	n.a.
28-Nov-08	Regaseificação, recepção de navios ou enchimento de camiões	Manutenção programada	12:00	n.a.
26-Mar-09	Regaseificação	Falha de equipamento	0:24	0
4-Mai-09	Regaseificação	Testes na estação de medida	0:10	0

n.a.: Não aplicável.

Fonte dos dados: REN Atlântico

Os utilizadores do terminal de GNL têm conhecimento antecipado das ocorrências devidas a manutenção programada, no início de cada ano gás e no início de cada mês. Desta forma, os utilizadores programam o uso dos serviços do terminal tendo em conta essa informação minimizando o impacto deste tipo de ocorrências.

Tal como verificado no ano gás anterior, as ocorrências devidas a falhas de equipamentos registaram durações pouco significativas não afectando nenhum dos utilizadores do terminal de GNL.

O RQS GN estabelece que os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais de caracterização da continuidade de serviço para o terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL devem respeitar o estabelecido em norma complementar a aprovar pela ERSE, com base numa proposta a apresentar pelo operador da infra-estrutura. O operador do terminal de GNL apresentou uma proposta no início do ano gás 2009-2010 que se encontra em apreciação.

2.2 ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO

O operador do armazenamento subterrâneo é responsável por gerir os fluxos de gás natural entre as cavernas de armazenamento e a rede de transporte.

Em termos de continuidade de serviço prestada por este operador, importa avaliar a gestão da recepção de gás natural nas cavernas e a gestão de injeção de gás natural na rede. Desta forma, estão estabelecidos três indicadores para avaliar: o cumprimento das nomeações de extracção de gás natural, o cumprimento das nomeações de injeção de gás natural e o cumprimento energético de armazenamento.

No ano gás 2008-2009, o operador do armazenamento subterrâneo não enviou à ERSE a informação estabelecida regulamentarmente relativa aos indicadores de continuidade de serviço desta infra-estrutura.

2.3 REDES DE TRANSPORTE E DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL

O operador da rede de transporte e os operadores das redes de distribuição são responsáveis por assegurar o contínuo fornecimento de gás natural aos seus pontos de entrega.

O desempenho das redes é avaliado com base em indicadores de continuidade de serviço que são determinados considerando o tipo de interrupções de acordo com os seguintes critérios:

- Possibilidade de avisar previamente os clientes da ocorrência de interrupção – interrupção prevista ou interrupção acidental.
- Capacidade de intervenção do operador da rede para evitar a ocorrência de interrupção - interrupção controlável ou interrupção não controlável.

Entende-se por interrupção a ausência de fornecimento de gás natural nos pontos de entrega. Uma ocorrência numa rede pode originar várias interrupções, i.e., o corte de fornecimento a vários pontos de entrega.

2.3.1 REDE DE TRANSPORTE DE GÁS NATURAL

Os pontos de entrega da rede de transporte são as ligações às redes de distribuição, aos grandes clientes e ao armazenamento subterrâneo, bem como as interligações internacionais (ver Anexo). No final do ano gás 2008-2009, a rede de transporte abastecia 78 pontos de entrega.

No 2.º trimestre do ano gás 2008-2009, o operador da rede de transporte registou 2 interrupções de serviço, controláveis acidentais, no mesmo ponto de entrega da rede de transporte, Central de Ciclo Combinado da Tapada do Outeiro. As duas interrupções foram causadas pela antecipação no arranque da central em conjugação com um condicionalismo técnico existente na rede de transporte.

Em resultado destas duas interrupções, a rede de transporte registou o seguinte desempenho global em termos de continuidade do serviço de fornecimento no ano gás 2008-2009:

- Número médio de interrupções por ponto de saída: 0,026 interrupções/ponto de saída.
- Duração média das interrupções por ponto de saída: 0,18 minutos/ponto de saída.
- Duração média de interrupção: 7 minutos/interrupção.

2.3.2 REDES DE DISTRIBUIÇÃO

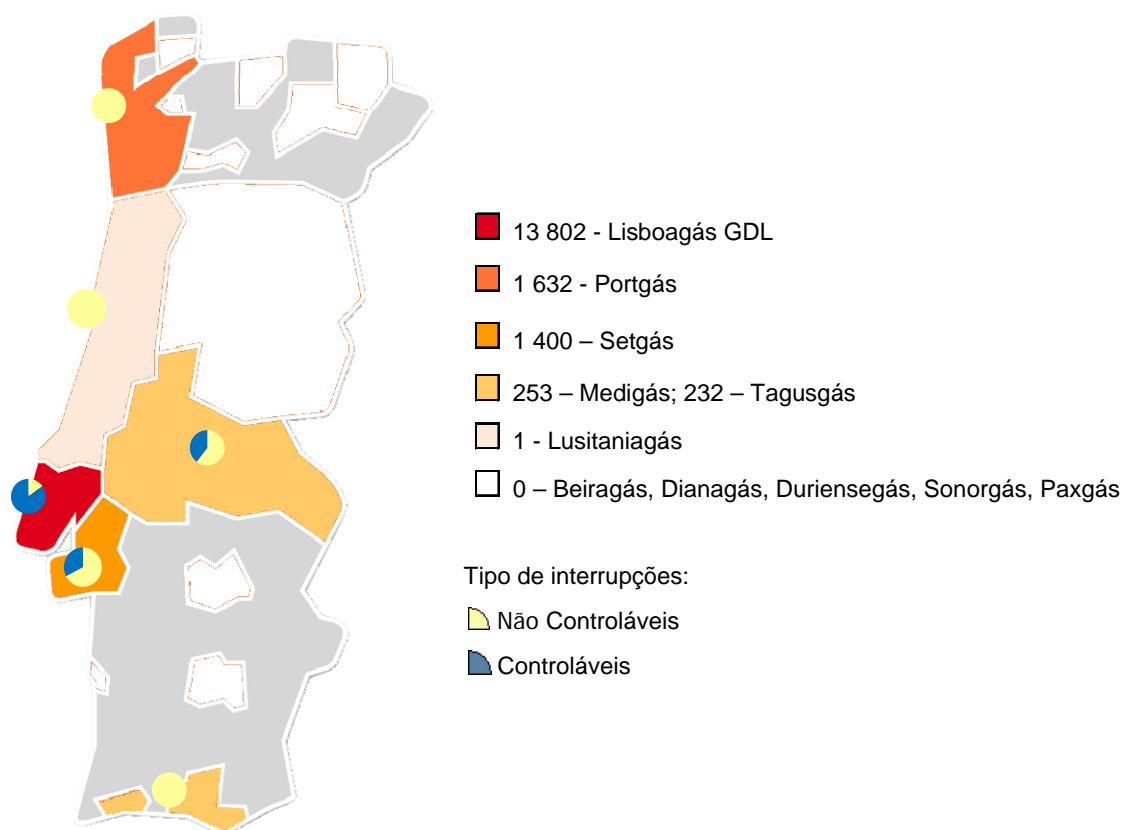
2.3.2.1 INTERRUPÇÕES DE FORNECIMENTO

De seguida é efectuada a análise da continuidade de serviço dos operadores das redes de distribuição.

A duração das interrupções é um parâmetro essencial para a avaliação da continuidade de serviço. Atendendo a que o restabelecimento do fornecimento de gás natural é efectuado cliente a cliente e que os operadores das redes de distribuição não possuem ainda meios para saber com exactidão a duração da interrupção de cada um dos clientes, na determinação dos indicadores de continuidade de serviço os operadores das redes de distribuição assumem uma duração média de interrupção⁴.

A Figura 2-1 apresenta o número de interrupções de fornecimento aos clientes, no ano gás 2008-2009.

Figura 2-1 – Número de interrupções aos clientes por rede de distribuição, ano gás 2008-2009



Fonte dos dados: Empresas

O Quadro 2-3 apresenta o número de interrupções por tipo de interrupção para os anos gás 2007-2008 e 2008-2009, por ordem crescente do número total de interrupções registadas no ano gás 2008-2009.

⁴ A duração média de interrupção é o tempo médio de reposição de fornecimento entre o primeiro e o último cliente.

Quadro 2-3 – Número de interrupções, anos gás 2007-2008 e 2008-2009

Operador da rede	Tipo de interrupção											
	Não controlável					Controlável						
	Prevista Razões de interesse público		Acidental Razões de segurança Casos fortuitos ou de força maior			Prevista Razões de serviço		Acidental Outras causas, tais como avarias			Todas	
	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09
Beiragás	0	0	219	0	0	0	0	0	0	219	0	
Dianagás	0	0	30	0	0	0	0	0	0	30	0	
Duriensegás	0	0	0	0	90	0	0	0	0	90	0	
Sonorgás	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Paxgás**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Lusitaniagás*	0	0	2	1	0	0	0	0	0	2	1	
Tagusgás	0	8	169	132	21	88	15	4	205	232		
Medigás	0	0	0	253	0	0	0	0	0	253		
Setgás	0	0	6 058	943	817	457	0	0	6 875	1 400		
Portgás	0	0	2 744	1 632	0	0	0	0	2 744	1 632		
Lisboagás GDL*	0	0	22 433	2 101	8 433	11 523	0	178	30 866	13 802		
Total	0	8	31 655	5062	9 361	12 068	15	182	41 031	17 320		

* No ano gás 2007-2008, os valores da Lusitaniagás e Lisboagás GDL referem-se apenas ao primeiro semestre de 2008.

** O operador da rede Paxgás iniciou a sua actividade apenas no final do 4.º trimestre do ano gás 2007-2008.

Fonte dos dados: Empresas

Na análise do quadro anterior, importa salientar o seguinte:

- No ano gás 2008-2009, a Sonorgás, a Beiragás, a Duriensegás, a Dianagás e a Paxgás não relataram qualquer registo de interrupções aos seus clientes, nas suas redes de distribuição.
- A Lisboagás GDL, no ano gás 2008-2009, registou 10 519 interrupções controláveis devidas a renovação da rede⁵, sendo o único operador da rede que necessita deste tipo de interrupções.
- Excluindo as interrupções devidas a renovação da rede da Lisboagás GDL, 97% e 73% das interrupções registadas, respectivamente, nos anos gás 2007-2008 e 2008-2009, são devidas a casos fortuitos ou de força maior (c.f.f.m.)⁶.
 - No ano gás 2007-2008, uma única ocorrência, classificada como c.f.f.m., afectou aproximadamente 21 170 clientes na rede de distribuição da Lisboagás GDL e 3 670 clientes na rede de distribuição da Setgás.
 - No ano gás 2008-2009 todas as interrupções registadas nas redes de distribuição da Portgás, da Lusitaniagás e da Medigás deveram-se a c.f.f.m. causados por intervenção de terceiros na

⁵ Renovação da rede consiste na substituição de troços de tubagem que, pela sua antiguidade, características ou estado de conservação se consideram como obsoletos ou próximos do final do seu período de vida útil.

⁶ Para efeitos de aplicação do RQS GN consideram-se casos fortuitos ou de força maior (c.f.f.m.) aqueles que reúnam as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade face às boas práticas ou regras técnicas aplicáveis e obrigatórias para os operadores das infra-estruturas.

rede, tal como rupturas devidas a obras de outras entidades. No caso da Portgás esta situação verificou-se também no ano gás anterior.

- No ano gás 2008-2009 apenas as redes de distribuição da Tagusgás e da Lisboagás GDL registaram interrupções controláveis acidentais, todas causadas por avarias/falha de componente da infra-estrutura.
- Nos dois anos gás em análise as interrupções nas redes de distribuição da Setgás e da Lisbogás GDL deveram-se a razões de serviço.

Numa análise individual⁷, verifica-se que no ano de 2008-2009, das 1 099 743 instalações de gás natural (clientes de gás natural), 1 082 458 (98,43%) não foram afectadas por interrupções de fornecimento, 17 154 (1,56%) foram afectadas por 1 interrupção de fornecimento e as restantes, 131 (0,01%) foram afectadas por 2 interrupções de fornecimento, ambas não controláveis acidentais. Os clientes afectados por duas interrupções estão ligados às redes dos seguintes operadores das redes de distribuição:

- Tagusgás: 8 clientes domésticos;
- Setgás: 120 clientes domésticos;
- Portgás: 2 clientes domésticos e 1 cliente não doméstico.

O Quadro 2-4 apresenta o número de instalações de clientes por intervalos de duração anual acumulada de interrupção e tipo de interrupção, para o ano gás 2008-2009.

⁷ Os indicadores individuais de continuidade de serviço consideram o número e duração de todas as interrupções ocorridas nas instalações de cada cliente, durante um ano.

Quadro 2-4 – Número de instalações de clientes por intervalos de duração anual acumulada de interrupções, ano gás 2008-2009

		Número de instalações																			
		Interrupções controláveis											Interrupções não controláveis								
		Previstas									Acidentais										
Duração anual (h)	[0,1]	[1,2]	[2,3]	[3,4]	[4,5]	[5,6]	[6,7]	[7,8]	[9, 10]	[0,1]	[1,2]	[2,3]	[0,1]	[1,2]	[2,3]	[3,4]	[4,5]	[5,6]	[6,7]	[7,8]	12
Operador da rede																					
Beiragás																					
Dianagás																					
Duriensegás																					
Sonorgás																					
Paxgás																					
Lusitaniagás													1								
Tagusgás		86	2							2	2		12	38	29	53	1				7
Medigás													132	121							
Setgás	45	140	322											651	132	110					
Portgás													40	516	422	273	148	123	60	50	
Lisboagás GDL			1 041	202	1 192	1 095	3 572	4 287	134			178	30	232	919	185	168	567			
Total	45	226	1 365	202	1 192	1 095	3 572	4 287	134	2	2	178	215	1 558	1 502	621	317	690	60	50	7

Fonte de dados: Empresas

Da análise do quadro anterior verifica-se que 71% das instalações de gás natural afectadas por interrupções tiveram uma duração anual acumulada de interrupções superior a 3 horas. Não considerando as interrupções da Lisboagás GDL por motivos de renovação da rede, este valor diminui para 12%. No que respeita às interrupções controláveis previstas não devidas a renovação da rede (outras situações), os operadores das redes definem a sua duração e o período de ocorrência com vista a minimizar o seu impacto nos clientes. Este tipo de interrupções registou durações entre 1 e 3 horas, afectando as instalações dos clientes no período da manhã, depois das 9 h, ou no período da tarde, após as 15 h.

2.3.2.2 CARACTERIZAÇÃO GERAL DE CADA REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL

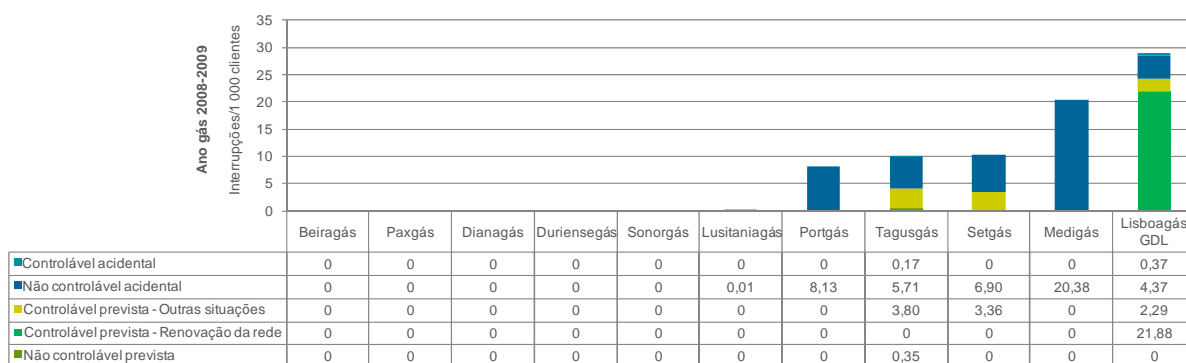
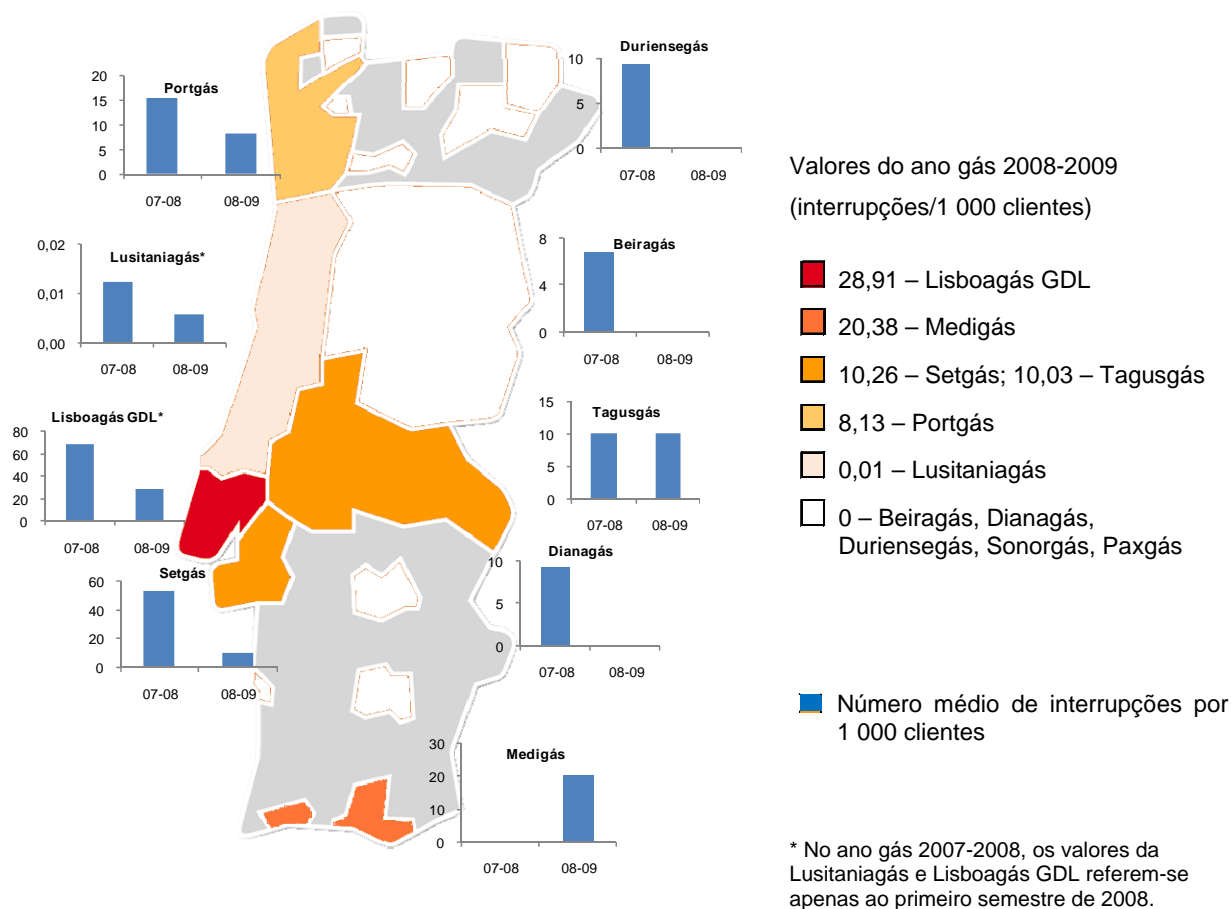
A caracterização geral tem o objectivo de avaliar de uma forma global o desempenho dos operadores das redes para a totalidade dos clientes ou para conjuntos de clientes com iguais características. Esta avaliação é efectuada através dos seguintes indicadores gerais:

- Número médio de interrupções por cliente.
- Duração média das interrupções por cliente (minutos/cliente).
- Duração média das interrupções (minutos/interrupção).

De seguida, nas Figura 2-2, Figura 2-3 e Figura 2-4 é efectuada a caracterização das redes de distribuição de acordo com cada um destes indicadores, destacando-se a variação anual entre os anos gás 2007-2008 e 2008-2009 e o tipo de interrupções no ano gás 2008-2009.

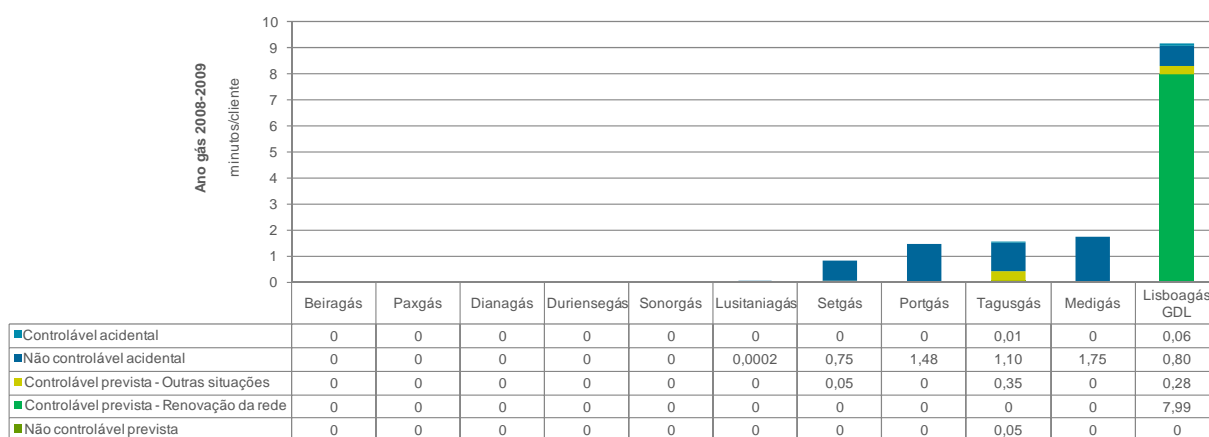
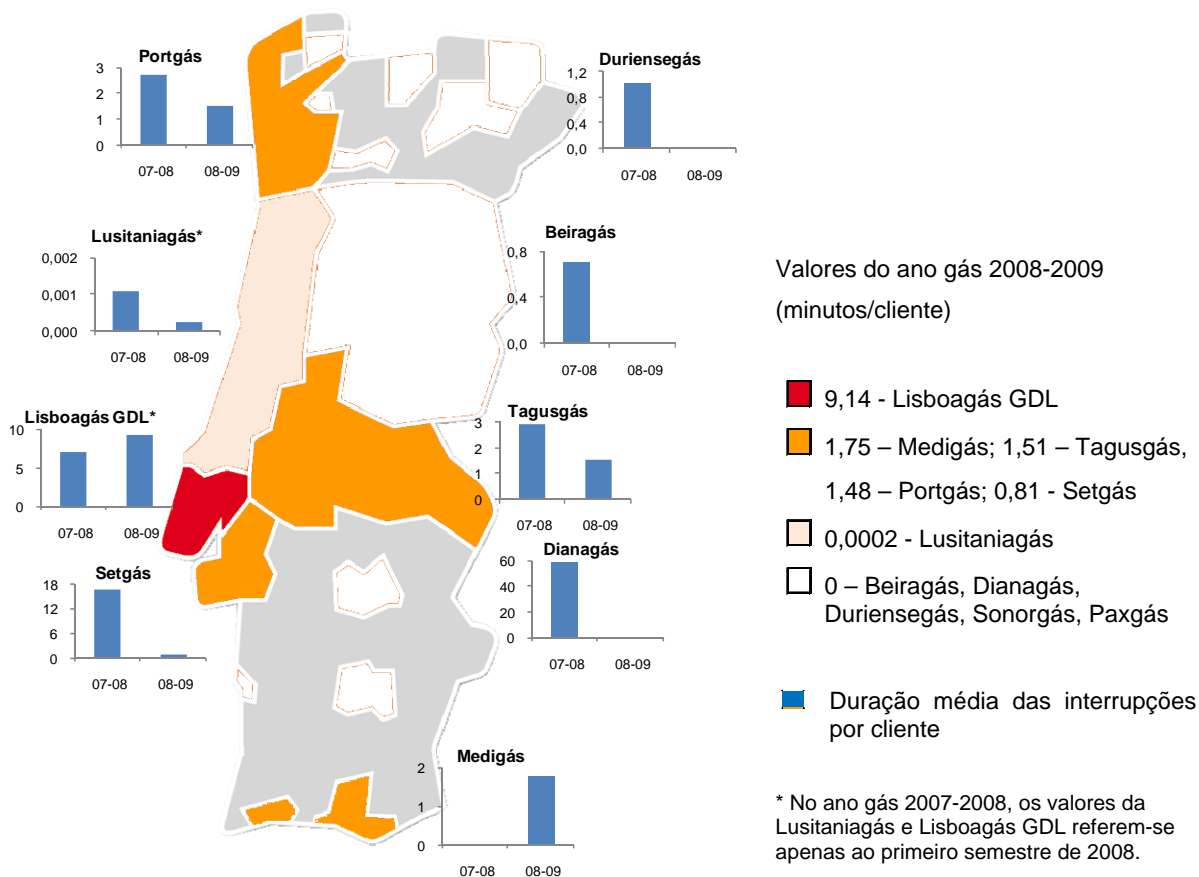
Importa referir que a evolução anual não é apresentada para a Paxgás e para a Sonorgás, visto que nos dois anos em análise não registaram interrupções.

Figura 2-2 – Número médio de interrupções por 1 000 clientes em cada rede de distribuição, nos anos gás 2007-2008 e 2008-2009



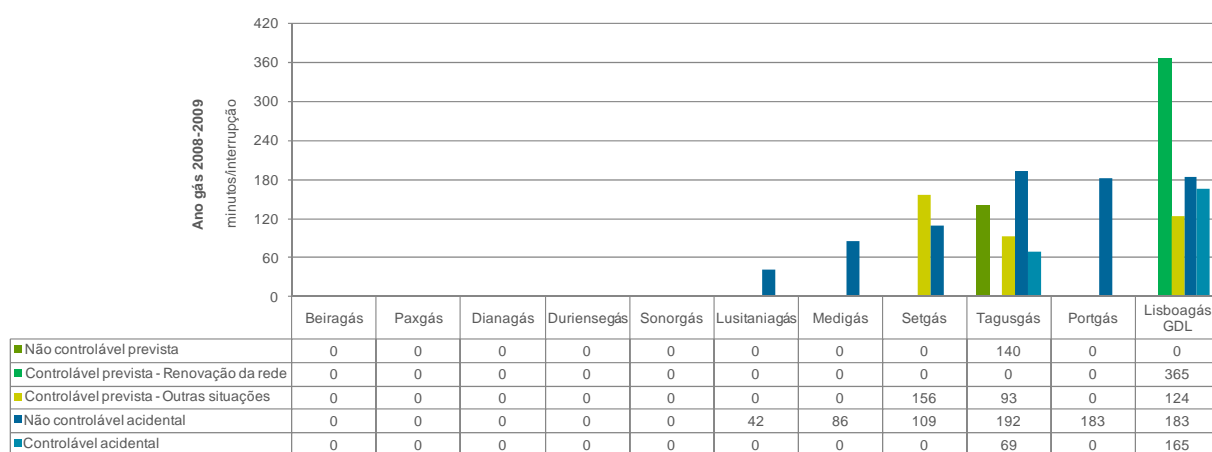
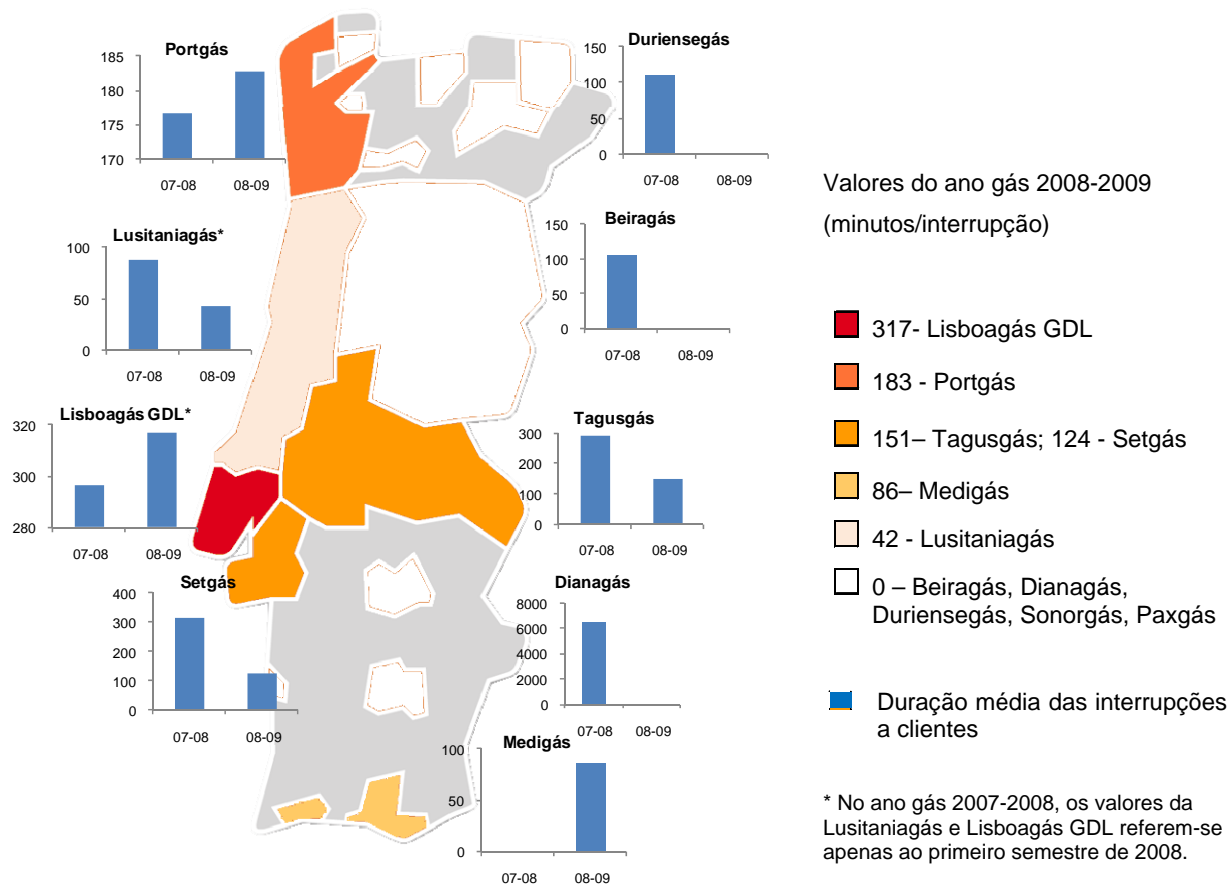
Fonte dos dados: Empresas

Figura 2-3 – Duração média das interrupções por cliente em cada rede de distribuição, nos anos gás 2007-2008 e 2008-2009



Fonte dos dados: Empresas

Figura 2-4 – Duração média das interrupções em cada rede de distribuição, nos anos gás 2007-2008 e 2008-2009



Fonte dos dados: Empresas

Da análise das três figuras anteriores, verifica-se o seguinte:

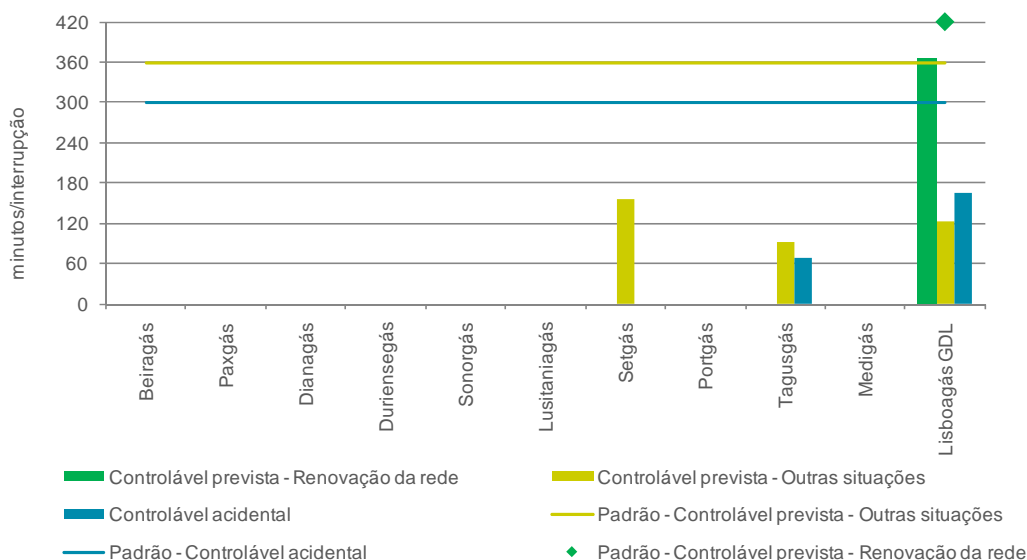
- Uma grande variação anual dos indicadores gerais de continuidade de serviço em cada rede de distribuição que é reflexo da ocorrência de interrupções devidas a c.f.f.m. nos dois últimos anos gás.
- No ano gás 2007-2008, a rede de distribuição da Dianagás apresentou elevados valores dos indicadores associados à duração das interrupções devido à ocorrência de um incidente motivado por razões de segurança que afectou o fornecimento de gás natural a 30 clientes durante 4,5 dias. Em contrapartida, no ano gás 2008-2009 não houve interrupções.

VERIFICAÇÃO DOS PADRÕES ASSOCIADOS AOS INDICADORES GERAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO

Tal como apresentado na Figura 2-2, o valor do indicador “número médio de interrupções controláveis previstas (outras situações) por 1 000 clientes” para a Lisboaagás GDL, situou-se 30% abaixo do padrão que corresponde a 3,25 interrupções/1 000 clientes.

A Figura 2-5 apresenta os valores do indicador “duração média das interrupções” considerando o tipo de interrupções e o respectivo padrão.

Figura 2-5 – Verificação dos padrões para o indicador “duração média das interrupções” por rede de distribuição, ano gás 2008-2009



Fonte dos dados: Empresas

Da análise da Figura 2-5 verifica-se o cumprimento dos padrões associados ao indicador “duração média das interrupções” por todos os operadores das redes de distribuição. Os valores do indicador para as interrupções controláveis acidentais e controláveis previstas não devidas a renovação da rede (outras

situações) situaram-se abaixo de 55% do respectivo padrão, em todas as redes de distribuição. O valor do indicador para as interrupções controláveis previstas – renovação da rede da Lisboagás GDL, situou-se 13% abaixo do respectivo padrão.

A Lisboagás GDL, de acordo com o RQS GN, enviou à ERSE o relatório anual com uma descrição sumária das ações de renovação da rede, que consiste na substituição de troços de tubagem que, pela sua antiguidade, características ou estado de conservação se consideram obsoletos ou próximos do final do seu período de via útil.

3 CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL

O gás natural é constituído por uma mistura de gases, sendo o metano (CH_4) predominante, normalmente, com uma concentração de cerca de 90%. As características do gás natural estão relacionadas com as concentrações dos seus componentes, as quais deverão estar compreendidas dentro de tolerâncias estabelecidas regulamentarmente. Estas tolerâncias traduzem um conjunto de requisitos, dos quais se destacam os seguintes:

- A quantidade de energia inerente a um determinado volume, Poder Calorífico Superior (*PCS*), o qual converte os volumes medidos pelos contadores em energia fornecida.
- A adequabilidade de um gás combustível a um determinado aparelho de queima, Índice de Wobbe (*IW*) e a densidade relativa (*d*).
- A limitação dos componentes cuja presença em excesso promove a deterioração dos equipamentos de veiculação e processo do gás natural, nomeadamente a concentração de água (ponto de orvalho), o sulfureto de hidrogénio (H_2S) e o enxofre.
- Outros componentes com influência na segurança e no uso do gás natural como matéria-prima.

As características do gás natural devem ser monitorizadas nos pontos de entrada da rede de transporte, sendo que a sua conformidade nestes pontos garante a adequabilidade do gás natural a fornecer aos consumidores finais. No entanto, caso o gás natural tenha diferentes proveniências e, portanto, diferentes constituições, é também necessário monitorizar as suas características em torno dos pontos da rede em que se dá a sua mistura. Este procedimento permite determinar com detalhe as características do gás natural que é fornecido aos consumidores finais, consoante a área geográfica onde estes se encontram. O RQS GN estabelece que os operadores das infra-estruturas associadas a pontos de entrada no Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN) e a pontos de mistura de gás natural com diferente proveniência apresentem à ERSE uma metodologia de monitorização das características do gás natural que deve incluir, de forma justificada:

- Os métodos e procedimentos adoptados para a monitorização do gás natural.
- A periodicidade ou continuidade da amostragem.
- A especificação dos equipamentos de monitorização, nomeadamente quanto a classes de exactidão e planos de calibração.

O operador da rede de transporte e o operador do terminal de GNL desenvolveram conjuntamente uma metodologia que se encontra publicada na página da internet⁸ do operador da rede de transporte, desde Julho de 2009.

⁸ www.ren.pt

No terminal de GNL as características do gás natural são monitorizadas nos seguintes pontos:

- Descarga dos navios metaneiros, por se tratar de um ponto de entrada de GNL no SNGN.
- Enchimento dos camiões-cisterna e injeção do gás natural na rede de transporte, já que o GNL para enchimento de camiões-cisterna e o gás natural injectado na rede de transporte resulta de vários navios metaneiros e sofre alterações inerentes à armazenagem e processamento no terminal de GNL.

No armazenamento subterrâneo, as características do gás natural são monitorizadas no ponto de ligação à rede de transporte. Esta monitorização é assegurada pelo operador da rede de transporte.

Na rede de transporte, as características do gás natural são monitorizadas nos seguintes pontos:

- Nas entradas de gás natural na rede de transporte, nomeadamente, nas interligações com a rede espanhola e na ligação ao armazenamento subterrâneo.
- Em pontos específicos da rede de transporte, tendo em vista a determinação de pontos de mistura de gás natural com proveniências distintas.
- Em pontos de ligação de grandes consumidores de gás natural à rede de transporte.

3.1 ANÁLISE DAS CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL E VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO DOS LIMITES REGULAMENTARES

O Quadro 3-1 apresenta a gama de variação dos valores médios diários de W , d , concentração de água, sulfureto de hidrogénio e enxofre total, por ponto de monitorização da rede de transporte e também para a descarga dos navios metaneiros e o enchimento dos camiões-cisterna, bem como os respectivos limites regulamentares.

Quadro 3-1 Verificação dos valores médios diários de IW, d, concentração de água, sulfureto de hidrogénio e enxofre total, ano gás 2008-2009

Ponto de Monitorização	Valores	Característica observada ⁽¹⁾				
		IW (MJ/m ³ (n)) Mín: 48,17 Máx: 57,66	d ⁽²⁾ Mín: 0,5549 Máx: 0,7001	Concentração de água (ppm _v) ⁽³⁾ Máx: 88 ppm _v	Sulfureto de hidrogénio (mg/m ³ (n)) Máx: 5	Enxofre total (mg/m ³ (n)) Máx: 50
Badajoz (Interligação com Espanha)	Mínimo	52,02	0,63	3,38	0,90	0,90
	Percentil 50	52,85	0,64	5,63	1,39	1,39
	Máximo	53,25	0,66	11,40	1,96	1,96
Valença do Minho (Interligação com Espanha)	Mínimo	52,64	0,63	1,16	-	-
	Percentil 50	52,69	0,64	7,91	-	-
	Máximo	53,79	0,65	17,94	-	-
Central Termoelétrica do Ribatejo	Mínimo	53,63	0,58	-	-	-
	Percentil 50	55,18	0,61	-	-	-
	Máximo	55,53	0,63	-	-	-
Central Termoelétrica da Tapada do Outeiro	Mínimo	52,28	0,58	-	-	-
	Percentil 50	53,41	0,64	-	-	-
	Máximo	55,31	0,66	-	-	-
Terminal Atlântico	Mínimo	54,22	0,58	-	-	-
	Percentil 50	55,19	0,61	-	-	-
	Máximo	55,50	0,62	-	<1	<1
Cariço (Armazenamento Subterrâneo)	Mínimo	52,30	0,58	3,68	-	-
	Percentil 50	52,97	0,64	8,63	-	-
	Máximo	55,21	0,65	73,09	-	-
Porto de Mós	Mínimo	52,19	0,58	0,08	-	-
	Percentil 50	55,09	0,61	0,20	-	-
	Máximo	55,54	0,65	4,76	-	-
Taveiro	Mínimo	52,25	0,58	0,00	-	-
	Percentil 50	53,27	0,64	2,56	-	-
	Máximo	55,40	0,66	12,93	-	-
Descarga de navios metaneiros ⁽⁴⁾	Mínimo	52,08	0,57	-	-	-
	Percentil 50	55,17	0,61	-	-	-
	Máximo	55,80	0,68	-	-	-
Enchimento de camiões-cisterna ⁽⁴⁾	Mínimo	54,10	0,57	-	-	-
	Percentil 50	55,24	0,61	-	-	-
	Máximo	56,41	0,64	-	-	-

⁽¹⁾ Condições de referência: temperatura 0 °C, pressão absoluta 1,01325 bar, temperatura inicial de combustão 25 °C.

⁽²⁾ De acordo com o RQS GN a densidade a monitorizar é a densidade relativa (é um valor adimensional).

⁽³⁾ O RQS GN define que a característica a monitorizar é o ponto de orvalho da água. No entanto, o operador da rede de transporte enviou a informação relativamente à concentração de água por ser a informação disponibilizada pelo seu equipamento.

⁽⁴⁾ Valores médios de descarga de navios metaneiros ou de enchimento de camiões-cisterna.

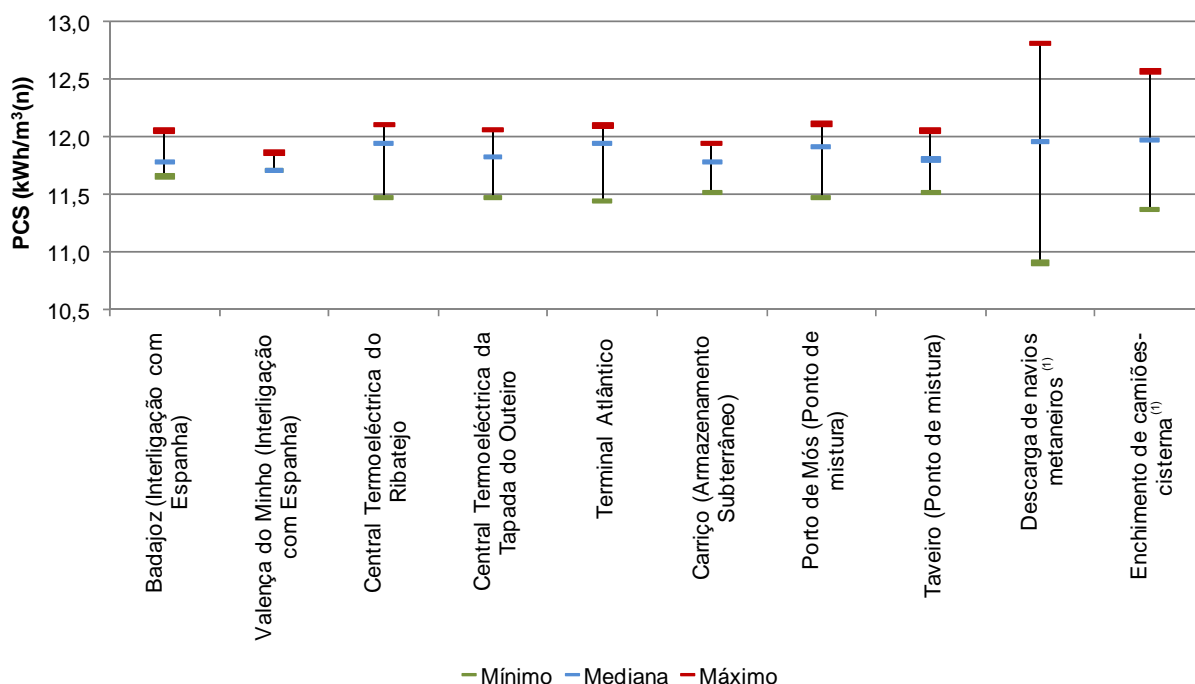
- Ponto sem monitorização da característica em causa.

Fonte dos dados: Empresas

No ano gás 2008-2009, tal como ocorrido no ano gás anterior, foram respeitados todos os limites estabelecidos no RQS GN para as características do gás natural.

A Figura 3-1 apresenta o valor máximo e mínimo dos valores médios diários para o PCS, determinados com base nos valores médios diários de *IW* e *d*.

Figura 3-1 – Gama de variação dos valores diários do PCS, ano gás 2008-2009



(1) Valores médios de descarga de navios metaneiros ou de enchimento de camiões-cisterna.

Fonte dos dados: Empresas

3.2 ANÁLISE DAS CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL SEM LIMITES REGULAMENTARES

Para além das características apresentadas na secção anterior, o RQS GN estabelece a monitorização da concentração de oxigénio (O₂), de sulfureto de carbonilo (COS), de impurezas e de metano, juntamente com o ponto de orvalho de hidrocarboneto, para as quais não estabelece limites.

Durante o ano gás 2008-2009, os valores obtidos para a concentração de sulfureto de carbonilo estiveram compreendidos entre 0 e 1 mg/m³.

No ano gás 2008-2009 não foram efectuadas medições de concentração de impurezas. No seu Relatório da Qualidade de Serviço, a REN faz notar que, não existindo uma definição concreta do conceito de impurezas no RQS GN, não é possível determinar o modo como deverá ser efectuada a sua monitorização. Durante 2010, a ERSE irá tomar diligências por forma a ultrapassar esta situação.

No que respeita ao ponto de orvalho dos hidrocarbonetos, o seu valor apenas é fornecido no ponto de saída do terminal para a rede de transporte, sendo o indicado nos certificados de carga de GNL aquando

da carga dos navios metaneiros na Nigéria. No ano gás 2008-2009 o valor do ponto de orvalho dos hidrocarbonetos variou entre -30,4 °C e -45,9 °C.

O Quadro 3-2 apresenta a gama de variação dos valores médios diários de concentração de oxigénio e concentração mínima de metano por ponto de monitorização da rede de transporte e também para a descarga dos navios metaneiros e o enchimento dos camiões-cisterna. A concentração de oxigénio foi monitorizada apenas nos pontos de mistura do SNGN, situados a montante e a jusante do ponto de rede de cruzamento dos dois eixos principais da rede de transporte.

Quadro 3-2 – Valores de concentração de oxigénio e concentração mínima de metano, ano gás 2008-2009

Ponto de Monitorização	Valores	Característica observada ¹	
		Concentração de oxigénio (ppmv)	Concentração mínima de metano (% molar)
Badajoz (Interligação com Espanha)	Mínimo	-	82,91
	Percentil 50	-	84,98
	Máximo	-	87,43
Valença do Minho (Interligação com Espanha)	Mínimo	-	84,80
	Percentil 50	-	85,72
	Máximo	-	87,46
Central Termoeléctrica do Ribatejo	Mínimo	-	85,31
	Percentil 50	-	92,22
	Máximo	-	95,87
Central Termoeléctrica da Tapada do Outeiro	Mínimo	-	83,00
	Percentil 50	-	85,93
	Máximo	-	95,72
Terminal Atlântico	Mínimo	-	91,05
	Percentil 50	-	92,32
	Máximo	-	95,92
Carriço (Armazenamento Subterrâneo)	Mínimo	-	83,37
	Percentil 50	-	85,67
	Máximo	-	95,62
Porto de Mós	Mínimo	0,02	82,91
	Percentil 50	0,17	91,66
	Máximo	39,95	95,72
Taveiro	Mínimo	0,25	82,52
	Percentil 50	3,56	85,65
	Máximo	22,47	95,58
Descarga de Navios Metaneiros	Mínimo	-	86,94
	Percentil 50	-	92,13
	Máximo	-	96,81
Enchimento de Camiões-Cisterna	Mínimo	-	-
	Percentil 50	-	-
	Máximo	-	-

¹ Condições de referência: temperatura 0 °C, pressão absoluta 1,01325 bar, temperatura inicial de combustão 25 °C.

- Ponto sem monitorização da característica em causa

Fonte dos dados: Empresas

À semelhança do que ocorreu neste ano gás 2008-2009, a REN Gasodutos prevê adquirir e instalar mais equipamentos de monitorização das características do gás natural, no próximo ano gás, no sentido de colmatar gradualmente a falta de informação neste domínio sobre determinadas características.

4 PRESSÃO DE FORNECIMENTO

A pressão é uma característica intrínseca dos sistemas de gás natural. A monitorização da pressão é uma forma de caracterizar o sistema de gás natural, de forma a garantir a sua estabilidade e segurança. Monitorizar a pressão é também uma forma de controlar as variações das necessidades de consumo da rede. Assim, como princípio geral, os operadores das redes devem assegurar os níveis de pressão necessários ao funcionamento contínuo da sua infra-estrutura, atendendo aos limites regulamentares e contratuais estabelecidos.

Tendo em conta o exposto, durante o ano gás 2008-2009, todos os operadores das redes de distribuição efectuaram a monitorização da pressão em alguns pontos das redes de distribuição. De acordo com o tipo de pontos definidos, a monitorização realizou-se de forma permanente, ou seja, continuamente ao longo do ano gás, ou em períodos de tempo definidos.

O RQS GN estabelece o envio, por parte dos operadores das redes de distribuição, de procedimentos de verificação do nível de pressão de fornecimento aos clientes. Os operadores das redes de distribuição enviaram a primeira versão à ERSE, em Janeiro de 2007, sobre a qual esta entidade apresentou os seus comentários. No entanto, apenas a Portgás apresentou a versão revista. A metodologia referida é importante para a interpretação da informação registada e para a harmonização de procedimentos entre operadores.

O Quadro 4-1 apresenta o número de pontos com monitorização da pressão para cada uma das redes de distribuição, considerando pontos permanentes e não permanentes.

Quadro 4-1 – Pontos com monitorização da pressão por operador da rede de distribuição, ano gás 2008-2009

Operador da Rede	Pontos com monitorização permanente		Pontos com monitorização não permanente	
	Número	Tipo	Número	Motivo da monitorização
Beiragás	12	PRM e PM	78	Comportamento da rede de distribuição nos seus pontos extremos Verificação da evolução da pressão de ponta
Dianagás	2	UAG e GRMS	-	-
Duriensegás	5	UAG	5	Verificação da evolução da pressão de ponta
Lisboagás GDL	64	PRP e PM	-	-
Lusitaniagás	8	PRM	3	Verificação da evolução da pressão de ponta
Medigás	2	UAG	-	-
Paxgás	1	UAG	-	-
Portgás	75	UAG e PRM	9	Verificação da evolução da pressão de ponta
Setgás	29	PRM	14	Verificação da evolução da pressão de ponta
Sonorgás	5	UAG	-	-
Tagusgás	18	UAG e PRM	45	Verificação da evolução da pressão de ponta

PRM – Posto de Regulação e Medida; PRP – Posto de Redução de Pressão; PM – Posto de Medida; UAG – Unidade Autónoma de GNL; GRMS - Estação de redução de pressão e medição.

- Ponto sem monitorização da característica em causa.

Fonte dos dados: Empresas

No ano gás 2008-2009, os pontos com monitorização da pressão totalizaram 375, representando um aumento de 30% face ao ano gás anterior.

Durante o ano gás 2008-2009, a monitorização de pressão nas redes de distribuição permitiu constatar a violação de alguns dos limites regulamentares e contratuais estabelecidos, nomeadamente por parte da Duriensegás, da LisboaGás GDL, da Portgás e da Tagusgás. Não obstante o referido, os operadores das redes de distribuição sustentaram que estas ocorrências foram esporádicas não tendo sido registadas, como consequência directa, perturbações no fornecimento de gás natural aos clientes.

A metodologia de verificação da pressão de fornecimento, prevista regulamentarmente, ainda não foi publicada por nenhum dos operadores das redes de distribuição. Apenas a Portgás elaborou uma segunda versão após os comentários da ERSE às propostas das empresas apresentadas em 2006. Durante 2010 a ERSE irá tomar diligências para agilizar a publicação destas metodologias.

5 QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A qualidade de serviço comercial refere-se ao relacionamento entre os prestadores de serviços e os seus clientes e inclui regras, indicadores e padrões sobre diversos aspectos do relacionamento comercial, tais como activação do fornecimento, atendimento presencial, atendimento telefónico, resposta a pedidos de informação e reclamações, resposta a situações de emergência, leitura do equipamento de medição e visita combinada à instalação do cliente.

5.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

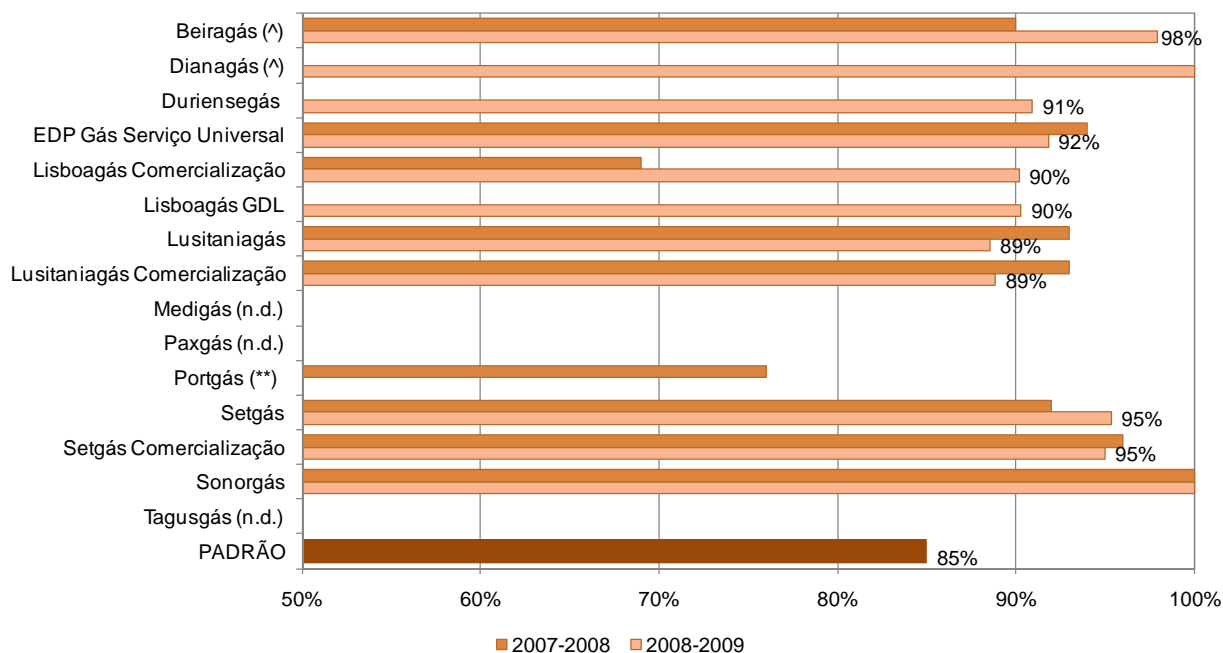
Nos termos estabelecidos no RQS GN, os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso retalhistas são obrigados a disponibilizar a modalidade de atendimento presencial aos seus clientes.

O operador da rede de transporte (REN Gasodutos) e o comercializador de último recurso grossista (Transgás) não estão obrigados a manter centros de atendimento presencial, verificando-se que aquelas empresas optaram por assegurar um relacionamento personalizado às entidades com quem se relacionam assente na figura do gestor de cliente.

O RQS GN determina ainda que cada empresa deve monitorizar os tempos de espera nos dois centros de atendimento com maior número de atendimentos, encontrando-se estabelecido o indicador geral “tempo de espera igual ou inferior a 20 minutos”, cujo padrão estabelece que em pelo menos 85% dos atendimentos efectuados, o tempo de espera deve ser inferior a 20 minutos.

Os valores anuais verificados para este indicador pelas empresas que enviaram informação à ERSE são apresentados na figura seguinte, sendo também feita a comparação com o respectivo padrão. A figura seguinte apresenta ainda informação do ano gás 2007-2008.

Figura 5-1 – Atendimentos presenciais com um tempo de espera inferior a 20 minutos



(^) Informação incompleta no ano gás 2008-2009.

(**) Sem ocorrências no ano gás 2008-2009 porque os atendimentos foram todos considerados na EDP Serviço Universal.

n.d. Informação não disponível.

Fonte dos dados: Empresas

Verifica-se que todas as empresas que apresentaram informação cumprem o padrão do indicador geral, designadamente: EDP Gás Serviço Universal, LisboaGás Comercialização, LisboaGás GDL, Lusitaniagás, Lusitaniagás Comercialização, Setgás, Setgás Comercialização e Sonorgás. Continuam a verificar-se dificuldades de monitorização dos tempos de espera no atendimento presencial por parte de algumas empresas, o que conduziu à ausência de informação prestada à ERSE ou à prestação de informação incompleta.

Comparativamente com o ano anterior, verifica-se uma melhoria na informação disponível e um maior número de empresas que cumpriram o padrão estabelecido no RQS GN.

5.2 ATENDIMENTO TELEFÓNICO

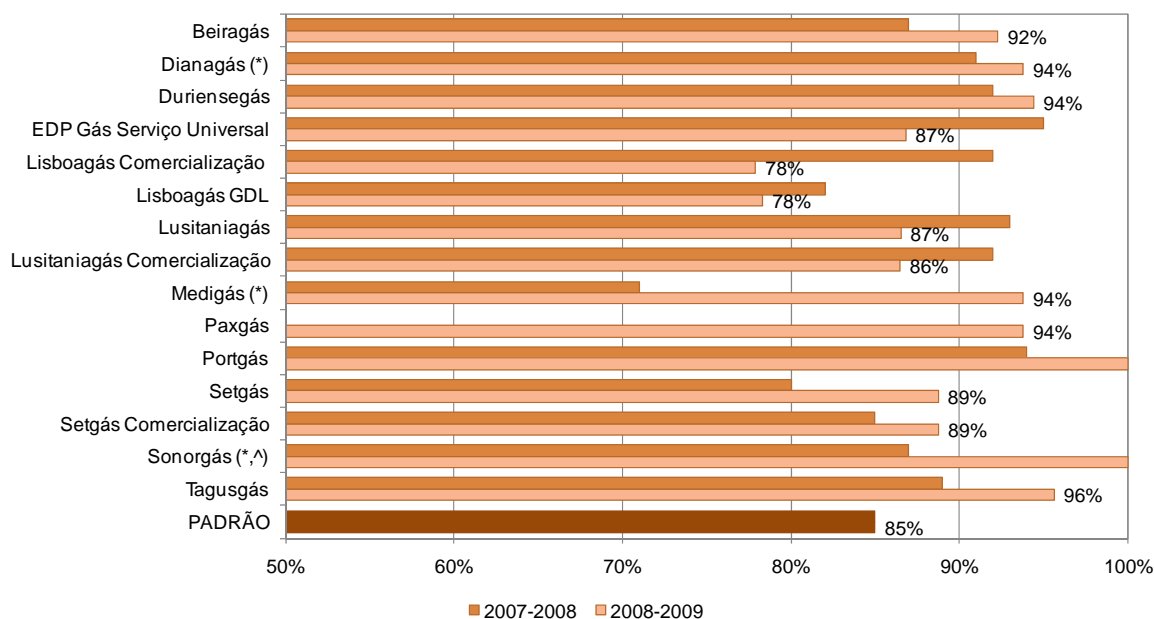
Tal como anteriormente referido para o atendimento presencial, a REN Gasodutos e a Transgás não dispõem de atendimento telefónico centralizado.

Os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso retalhistas devem dispor de atendimento telefónico centralizado, relativamente ao qual deve ser calculado um indicador

geral que tem associado um padrão que estabelece que em pelo menos 85% dos atendimentos efectuados, o tempo de espera deve ser inferior a 60 segundos.

Os valores anuais verificados para este indicador são apresentados na figura seguinte.

Figura 5-2 – Atendimentos telefónicos com um tempo de espera inferior a 60 segundos



(*) Informação incompleta no ano gás 2007-2008.

(^) Informação incompleta no ano gás 2008-2009.

Fonte dos dados: Empresas

Verifica-se que cumprem o padrão geral as seguintes empresas: Beiragás, Dianagás, Duriensegás, EDP Gás Serviço Universal, Lusitaniagás, Lusitaniagás Comercialização, Medigás, Paxgás, Portgás, Setgás, Setgás Comercialização e Tagusgás. A Lisboagás Comercialização e a Lisboagás GDL não cumprem o padrão. A Sonorgás apresentou informação incompleta.

Comparativamente com o ano gás anterior, verifica-se uma melhoria ao nível da informação disponível. No entanto, algumas das empresas viram o seu desempenho diminuir (EDP Gás Serviço Universal, Lisboagás GDL, Lisboagás Comercialização, Lusitaniagás e Lusitaniagás Comercialização).

5.3 ACTIVAÇÃO DE FORNECIMENTO

Os operadores das redes de distribuição devem garantir aos clientes domésticos e às pequenas empresas que a visita combinada para activação do fornecimento de gás natural é agendada para uma data nos três dias úteis seguintes àquela em que a activação é solicitada. O incumprimento deste prazo por parte do operador confere ao cliente o direito a uma compensação no valor de 20 euros.

O quadro seguinte apresenta a informação fornecida pelas empresas sobre activações de fornecimento.

Quadro 5-1 – Activações de fornecimento

Empresa	N.º de activações de fornecimento	Activações de fornecimento realizadas fora do prazo previsto		
		N.º de activações	N.º de compensações pagas	Valor das compensações pagas (€)
Beiragás	2 752	0	0	0
Dianagás	975	0	0	0
Duriensegás	5 050	20	0	0
Lisboagás GDL	27 413	0	0	0
Lusitaniagás	13 334	75	0	0
Medigás	2 707	0	0	0
Paxgás	1 502	0	0	0
Portgás	30 002	4	4	80
Setgás	7 638	0	0	0
Sonorgás	2 531	6	0	0
Tagusgás	3 764	10	0	0
TOTAL	97 668	115	4	80

Fonte dos dados: Empresas

A Portgás informou que o aumento significativo do número de activações verificado no ano gás 2008-2009 (somente 11 727 registadas no ano gás anterior) se deveu a ter passado a contabilizar⁹ também as activações de fornecimento com origem em processos de conversão e reconversão de instalações para consumo de gás natural.

Mesmo tendo em consideração as limitações presentes na informação apresentada pelas empresas, é de realçar a elevada percentagem de cumprimento do padrão estabelecido, ou seja, em 99,9% das situações as empresas respeitaram o prazo máximo para agendamento da activação de fornecimento.

De acordo com o RQS GN, as compensações devem ser pagas, o mais tardar, na primeira factura emitida até 45 dias após a ocorrência do facto que gerou o direito à compensação, sem necessidade de solicitação por parte do cliente. Assim, a diferença entre o número de incumprimentos e o número de compensações pagas¹⁰, no mesmo ano gás, pode dever-se:

- Ao pagamento de compensações devidas por incumprimentos verificados no ano gás anterior.
- A situações de incumprimento cujas compensações ainda não foram pagas.

⁹ Opção correcta de acordo com o conceito de activação presente no RQS GN.

¹⁰ Seja no sentido positivo ou no sentido negativo.

- As situações em que ocorreu incumprimento, mas que estão dispensadas do pagamento de compensações de acordo com as excepções tipificadas no RQS GN¹¹.

No entanto, a principal razão para as significativas diferenças entre o número de incumprimentos e o número de compensações é o facto de, no ano gás 2008-2009, não estarem implementados procedimentos que assegurem o pagamento de compensações sem necessidade de solicitação por parte dos clientes. Somente a Sonorgás informou ter um procedimento de pagamento de compensações que não depende dessa solicitação. A Portgás efectuou o pagamento das compensações devidas no ano gás 2008-2009, embora a pedido dos clientes.

A dificuldade anteriormente referida foi entretanto ultrapassada, tendo as empresas em causa informado a ERSE que, no ano gás em curso, já estão a proceder ao pagamento automático das compensações devidas, ou seja, sem necessidade de solicitação dos clientes.

5.4 AVARIA NA ALIMENTAÇÃO INDIVIDUAL DO CLIENTE

Os operadores das redes de transporte e de distribuição de gás natural estão obrigados a um nível mínimo de qualidade na resposta a situações de avaria na alimentação individual das instalações dos clientes. De acordo com o estabelecido no RQS GN, o tempo de chegada dos técnicos do operador da rede à instalação do cliente, em cada ano gás, deve ser:

- No máximo de 4 horas em pelo menos 90% das situações de avaria na instalação individual dos clientes domésticos, para os operadores das redes de distribuição.
- No máximo de 3 horas em pelo menos 90% das situações de avaria na instalação individual dos clientes não domésticos, para os operadores das redes de transporte e de distribuição.

No ano gás 2008-2009, os operadores das redes reportaram um total de 20 062 situações de avaria na alimentação individual de instalações de clientes, tanto domésticos como não domésticos, valor ligeiramente inferior ao registado no ano gás 2007-2008 (21 198 situações de avaria).

A REN Gasodutos reportou a ausência de avarias na alimentação individual de instalações de clientes, tal como no ano gás anterior.

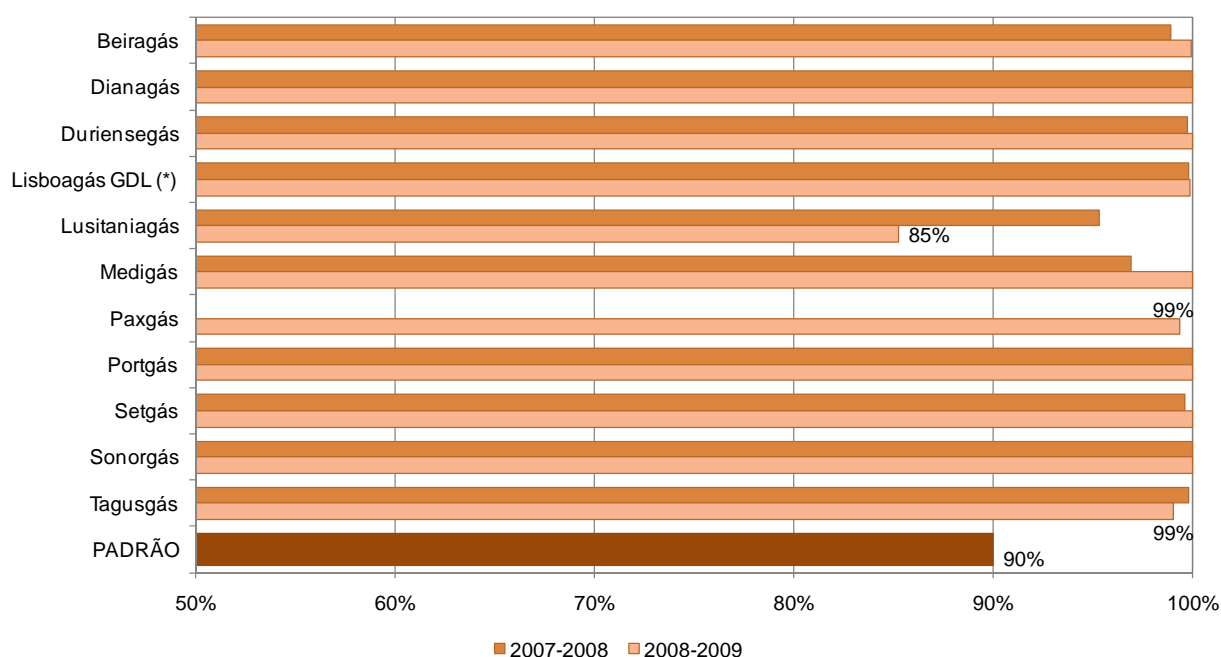
Os operadores de redes de distribuição Lisboagás GDL e Portgás continuam a não distinguir nos seus sistemas as situações relativas a clientes domésticos e a clientes não domésticos, embora esta última tenha respondido a todas as situações de avaria num tempo máximo de três horas. Esta situação tem

¹¹ As excepções tipificadas no RQS GN são as seguintes: impossibilidade de acesso às instalações do cliente, não disponibilização pelo cliente de informações indispensáveis ao tratamento de reclamações e inobservância pelo cliente dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações.

sido objecto de análise conjunta entre a ERSE e as empresas, esperando-se que seja ultrapassada durante o ano de 2010.

Na figura seguinte apresentam-se os valores, para o ano gás 2008-2009, do indicador geral relativo a clientes domésticos e respectivo padrão, assim como os valores registados no ano gás 2007-2008.

Figura 5-3 – Situações de avaria na alimentação individual da instalação de clientes domésticos com tempo de resposta inferior a 4 horas



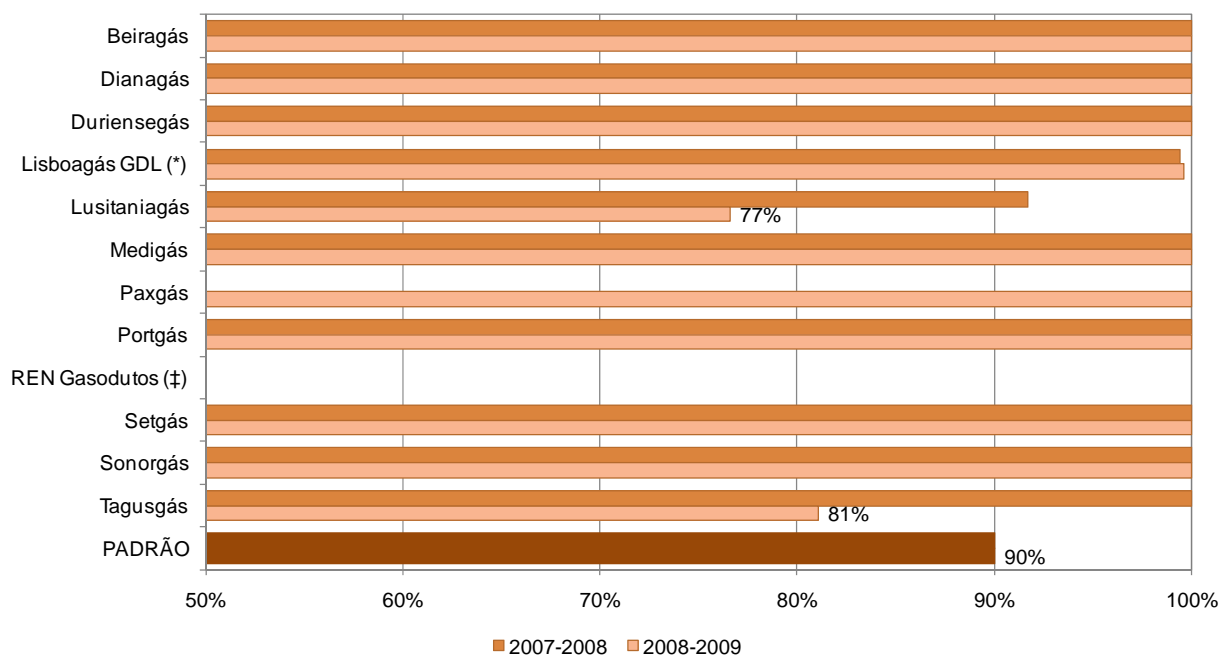
(*) Informação incompleta no ano gás 2007-2008.

Fonte dos dados: Empresas

A maioria das empresas manteve ou melhorou o seu desempenho, cumprindo o padrão do indicador. A Tagusgás, embora tendo reduzido ligeiramente o seu desempenho, apresentou um indicador acima do padrão. A Lusitaniagás piorou o seu desempenho tendo passado ao estado de incumprimento do padrão do indicador.

Na figura seguinte apresenta-se informação semelhante para os clientes não domésticos.

Figura 5-4 – Situações de avaria na alimentação individual da instalação de clientes não domésticos com tempo de resposta inferior a 3 horas



(*) Informação incompleta no ano gás 2007-2008.

(‡) Sem ocorrências em 2007-2008 e 2008-2009.

Fonte dos dados: Empresas

As empresas Beiragás, Dianagás, Duriensegás, Lisboagás GDL, Medigás, Paxgás, Portgás, Setgás e Sonorgás mantiveram ou melhoraram o seu desempenho na resposta a avarias na alimentação individual de clientes não domésticos, cumprindo o padrão do indicador. As exceções registaram-se na Lusitaniagás e na Tagusgás, que pioraram o seu desempenho tendo passado a incumprir o padrão do indicador.

Quanto aos tempos médios de resposta a avarias, os valores reportados pelas empresas são inferiores a 60 minutos para o início da intervenção das equipas de reparação de avarias (isto é, desde a comunicação da avaria pelo cliente até à chegada ao local). Para a reparação da avaria propriamente dita os tempos médios reportados não excedem os 66 minutos.

5.5 SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

As situações de emergência estão tipificadas como aquelas em que se encontram em risco pessoas ou bens. O RQS GN estabelece dois indicadores gerais relativos ao tempo de resposta das empresas nessas situações, calculado como o tempo que decorre entre a comunicação da situação de emergência ao operador de rede e o instante de chegada ao local de uma equipa técnica. O tempo de resposta do operador da rede a situações de emergência, em cada ano gás, deve ser:

- Inferior a 90 minutos em pelo menos 80% das situações, para o operador da rede de transporte.
- Inferior a 60 minutos em pelo menos 80% destas situações, para os operadores das redes de distribuição.

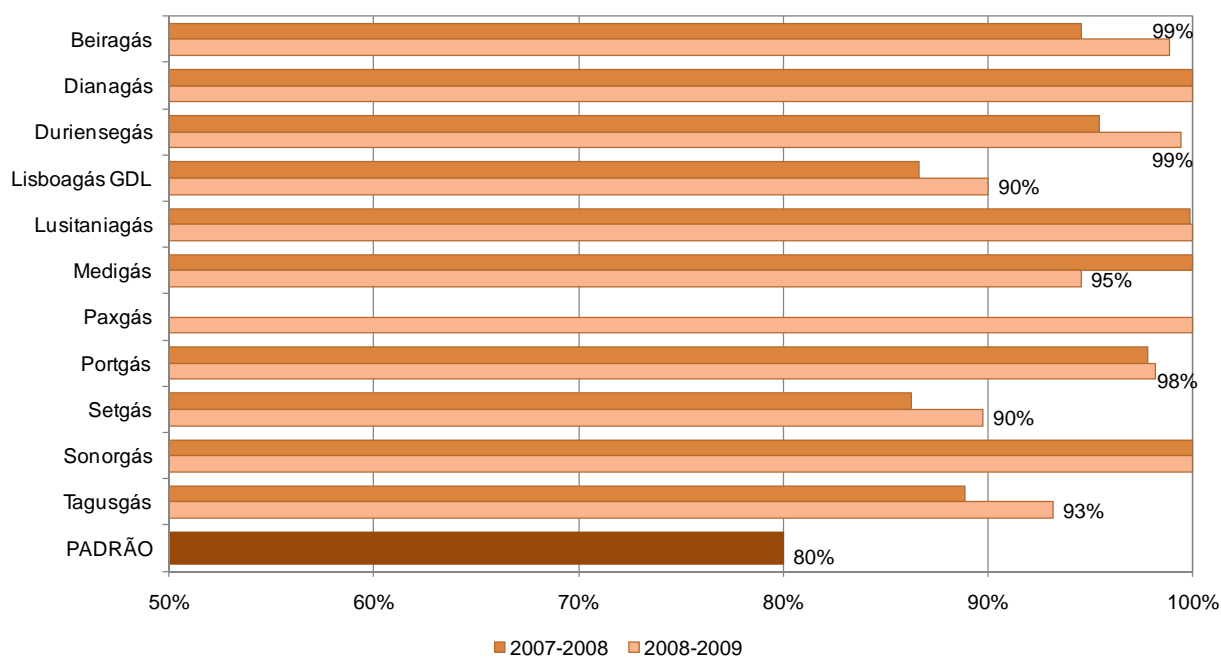
Para este indicador são consideradas todas as situações para as quais a comunicação foi identificada como sendo de emergência, mesmo que posteriormente, no local, se tenha constatado a inexistência de risco para pessoas ou bens.

A REN Gasodutos reportou a ausência de situações de emergência no ano gás 2008-2009, tal como já se havia verificado no ano gás 2007-2008.

No ano gás 2008-2009, as empresas reportaram um total de 14 691 situações de emergência, valor ligeiramente inferior ao registado no ano gás anterior (15 697 situações).

Na figura seguinte apresentam-se os valores do indicador geral e respectivo padrão.

Figura 5-5 – Situações de emergência comunicadas com tempo de resposta inferior a 60 minutos



Fonte dos dados: Empresas

O padrão do indicador foi cumprido por todas as empresas. Os operadores das redes de distribuição mantiveram ou melhoraram o seu desempenho face ao ano gás anterior, à excepção da Medigás, que no entanto se manteve acima do padrão.

5.6 VISITA COMBINADA À INSTALAÇÃO DO CLIENTE

As visitas combinadas às instalações dos clientes devem ser marcadas por acordo entre o cliente e o comercializador ou o comercializador de último recurso retalhista. Estes últimos devem posteriormente solicitar aos operadores das redes de distribuição o agendamento das visitas.

De acordo com o indicador individual previsto no RQS GN relativo à visita combinada, o operador da rede de distribuição deve iniciar a visita à instalação do cliente num dos seguintes intervalos de tempo previamente combinado:

- Com a duração máxima de duas horas e meia (modalidade de disponibilização obrigatória).
- De cinco horas, se o operador garantir ao cliente um pré-aviso com a antecedência de uma hora, por via telefónica, relativamente ao intervalo de 15 minutos em que é expectável o início da visita (modalidade de disponibilização opcional).

Tratando-se de um indicador individual, o incumprimento do prazo acordado para a realização da visita por facto imputável ao operador da rede de distribuição confere ao cliente o direito a uma compensação (20 euros). Quando a visita combinada não é realizada por ausência do cliente, este deve compensar o operador da rede de distribuição em montante idêntico.

O quadro seguinte apresenta a informação sobre visitas combinadas disponibilizada pelas empresas.

Quadro 5-2 – Visitas combinadas

Empresa	N.º total visitas combinadas	Visitas realizadas fora do horário previsto		
		N.º de visitas	Número de compensações pagas	Valor das compensações pagas (€)
Beiragás	1 122	2	2	40
Dianagás (^)	975	0	0	0
Duriensegás (^)	192	4	0	0
Lisboagás GDL	83 236	224	2	40
Lusitaniagás	3 496	128	0	0
Medigás (^)	1 936	0	0	0
Paxgás (^)	1 502	0	0	0
Portgás	18 179	4	4	80
Setgás (^)	10 669	n.d.	0	0
Sonorgás	0	0	0	0
Tagusgás	1 342	30	0	0
TOTAL (^)	122 649	392	8	160

(^) Informação incompleta no ano gás 2008-2009.

n.d. Informação não disponível.

Fonte dos dados: Empresas

Considerando a informação disponibilizada à ERSE, durante o ano gás foram agendadas visitas combinadas a instalações dos clientes em número semelhante ao verificado no ano gás anterior. De notar que parte das empresas apenas disponibilizou informação sobre os dois últimos trimestres do ano gás (1 de Janeiro a 30 de Junho de 2009). A Sonorgás informou a ERSE que durante o ano gás em análise não efectuou visitas combinadas nos termos previstos no RQS GN, uma vez que as visitas às instalações foram feitas com hora marcada ou após contacto prévio junto do consumidor.

Relativamente à informação disponibilizada à ERSE sobre esta matéria, verifica-se uma melhoria muito significativa em comparação com a situação verificada no ano gás anterior. Apesar da qualidade de informação não possibilitar comparações rigorosas, parece verificar-se um melhor desempenho das empresas no ano gás 2008-2009.

Somente a Sonorgás informou que efectua pagamento de compensações de acordo com o estabelecido no RQS GN sem necessidade de solicitação por parte dos clientes. Conforme já referido, esta dificuldade foi entretanto ultrapassada, tendo as empresas em causa informado a ERSE que, no ano gás em curso, já estão a proceder ao pagamento automático das compensações devidas.

O quadro seguinte apresenta a informação por empresa relativa a visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente.

Quadro 5-3 – Visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente

Empresa	Visitas não realizadas por ausência do cliente	
	N.º de visitas	Valor das compensações pagas (€)
Beiragás	34	0
Dianagás	0	0
Duriensegás	0	0
Lisboagás GDL	4 327	0
Lusitaniagás	369	0
Medigás	0	0
Paxgás	0	0
Portgás	2 230	0
Setgás	n.d.	n.d.
Sonorgás	0	0
Tagusgás	0	0
TOTAL (^)	6 960	0

(^) Informação incompleta no ano gás 2008-2009.

n.d. Informação não disponível.

Fonte dos dados: Empresas

Os operadores das redes de distribuição que forneceram dados sobre as visitas não realizadas por ausência do cliente indicaram não ter cobrado quaisquer compensações aos clientes.

5.7 LEITURA DO EQUIPAMENTO DE MEDIÇÃO

Este indicador geral tem como objectivo aferir o cumprimento do intervalo máximo de 60 dias entre leituras consecutivas dos contadores.

Este indicador geral, que não tem um padrão definido, aplica-se aos operadores das redes de distribuição e considera as leituras dos contadores dos clientes domésticos e das pequenas empresas. Nenhum operador de rede apresentou o valor deste indicador. A ERSE prevê que com a revisão do RQS GN aprovada em Fevereiro de 2010 e a simplificação do seu cálculo, venha a ser possível às empresas apresentarem informação mais completa sobre esta matéria.

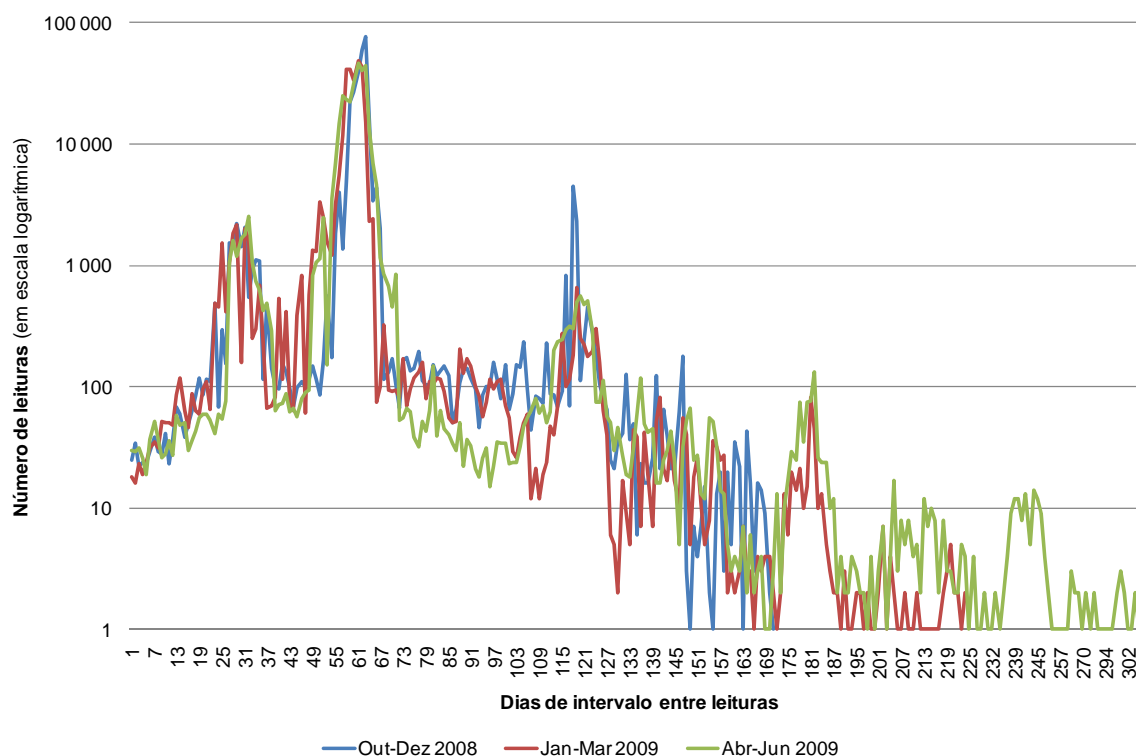
Segundo o RQS GN, os operadores das redes de distribuição devem ainda fornecer à ERSE informação sobre a distribuição do número de clientes domésticos e de pequenas empresas pelo intervalo de tempo entre leituras consecutivas. As empresas do grupo Galp informaram que ainda não conseguem apresentar esta informação, devido às limitações dos sistemas informáticos que tratam esta informação. A Sonorgás informou não ter condições para monitorizar a frequência de leitura dos contadores, tendo fornecido à ERSE os dados de que dispunha, nomeadamente o número de leituras efectuado e o número de clientes, em cada mês do ano gás 2008-2009, por pólo de consumo¹². Apenas a Portgás reportou a informação adicional prevista no RQS GN, não dispondo de dados referentes ao primeiro trimestre do ano gás 2008-2009.

A figura seguinte apresenta a distribuição de ocorrências de leituras na Portgás. Para cada trimestre são conhecidas todas as leituras realizadas e respectivas datas. Cada uma dessas leituras está associada a um contador, pelo que é também conhecida a data da leitura anterior desse mesmo contador. A diferença entre essas duas datas determina o intervalo de tempo associado à leitura realizada no trimestre. Assim, para cada intervalo de tempo contam-se as leituras que distam esse número de dias das leituras anteriores, originando a figura seguidamente apresentada. Por exemplo, das leituras realizadas no segundo trimestre do ano gás, registaram-se 77 146 leituras que distaram 63 dias da leitura anterior e 4 485 leituras que distaram 118 dias da leitura anterior.

Uma vez que a diferença entre os valores máximos e mínimos do número de leituras é muito elevado e de forma a facilitar a visualização, utiliza-se uma escala logarítmica no eixo das ordenadas (número de leituras). Importa ter presente que a figura foi elaborada considerando todas as leituras, quer sejam fornecidas pelos clientes ou realizadas pela empresa.

¹² Informação disponível no relatório da qualidade de serviço da Sonorgás.

Figura 5-6 – Número de leituras por dias de intervalo entre leituras consecutivas na Portgás



Fonte dos dados: Portgás

A Portgás informou que a franja de clientes com leituras com intervalos superiores a 70 dias se justifica pela existência de contadores no interior de habitações dos clientes.

5.8 RESTABELECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

A interrupção do fornecimento pode ocorrer devido a factos imputáveis aos clientes, nos termos definidos no Regulamento de Relações Comerciais. Nos casos em que a situação que deu origem à interrupção do fornecimento tenha sido ultrapassada, assim como todos os pagamentos determinados legalmente tenham sido efectuados, o RQS GN estabelece que o operador da rede de distribuição deve repor o fornecimento de gás natural, nos seguintes prazos máximos:

- Até às 17 horas do dia útil seguinte à regularização da situação, no caso dos clientes domésticos e das pequenas empresas.
- No período de oito horas a contar do momento da regularização da situação, para os restantes clientes.
- No prazo de quatro horas a contar do momento da regularização da situação, caso o cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no Regulamento de Relações Comerciais.

Nas situações em que o operador da rede de distribuição não cumpra os prazos acima referidos o cliente tem direito a uma compensação no valor de 20 euros.

O Quadro 5-4 apresenta o número de restabelecimentos não urgentes de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente e o número desses restabelecimentos em que não foram observados os períodos estabelecidos no RQS GN para a sua realização.

Quadro 5-4 – Restabelecimento não urgente de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Empresa	N.º de restabelecimentos após interrupção por facto imputável ao cliente		N.º de restabelecimentos realizados fora dos períodos previstos	
	Domésticos e pequenas empresas	Restantes clientes	Domésticos e pequenas empresas	Restantes clientes
Beiragás	1 165	0	0	0
Dianagás	42	0	0	0
Durienségás	979	18	0	0
Lisboagás GDL	24 507	308	93	1
Lusitaniagás	2 374	4	0	0
Medigás	393	0	0	0
Paxgás	1	0	0	0
Portgás	8 077	36	0	0
Setgás	3 846	64	n.d.	0
Sonorgás	1 025	0	0	0
Tagusgás	727	4	0	0
TOTAL (^)	43 136	434	93	1

(^) Informação incompleta no ano gás 2008-2009.

n.d. Informação não disponível.

Fonte dos dados: Empresas

Durante o ano gás 2008-2009, os operadores das redes de distribuição realizaram restabelecimentos não urgentes do fornecimento em número que ultrapassou largamente o reportado à ERSE no ano gás anterior (31 358 restabelecimentos ocorridos no ano gás anterior). Importa, no entanto, ter presente que relativamente ao ano gás 2007-2008 a Lisboagás GDL e a Setgás apresentaram à ERSE informação muito incompleta. Esta situação tem vindo a ser analisada com as empresas em causa, verificando-se uma evolução positiva no nível e qualidade da informação que está a ser disponibilizada à ERSE no ano gás em curso.

Tal como no ano gás anterior, a quase totalidade dos restabelecimentos ocorrem em instalações de clientes domésticos e pequenas empresas.

Apenas a Lisboagás GDL e a Portgás reportaram incumprimento dos prazos para restabelecimento não urgente, sendo que apenas a Portgás procedeu ao pagamento de compensações a clientes.

Somente a Portgás e a Sonorgás informaram que efectuam pagamento de compensações sem necessidade de solicitação por parte dos clientes. Conforme já referido, esta dificuldade foi entretanto ultrapassada, tendo as empresas em causa informado a ERSE que, no ano gás em curso, já estão a proceder ao pagamento automático das compensações devidas.

O quadro seguinte apresenta a informação relativa aos restabelecimentos urgentes.

Quadro 5-5 – Restabelecimento urgente de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Empresa	Nº de solicitações	Encargos cobrados a clientes (€)	N.º de restabelecimentos fora dos períodos previstos
Beiragás	388	3 476	0
Dianagás	0	0	0
Duriensegás	249	2 240	0
Lisboagás GDL	3 207	27 176	14
Lusitaniagás	1 050	n.d.	n.d.
Medigás	114	n.d.	n.d.
Paxgás	0	0	0
Portgás	0	0	0
Setgás	1 134	n.d.	n.d.
Sonorgás	0	0	0
Tagusgás	0	0	0
TOTAL (^)	6 142	32 892	14

(^) Informação incompleta no ano gás 2008-2009.

n.d. Informação não disponível.

Fonte dos dados: Empresas

A Portgás informou que não realiza restabelecimentos urgentes porque a emissão de ordens de serviço só funciona durante o normal horário laboral. Para obviar esta situação, efectua restabelecimentos em períodos de meio-dia (da manhã para a tarde e da tarde para a manhã seguinte).

No ano gás 2008-2009, foi reportado um maior número de restabelecimentos urgentes de fornecimento face ao valor reportado no ano gás anterior (2 229 solicitações no ano gás anterior).

Apenas a Lisboagás GDL indicou a ocorrência de restabelecimentos urgentes em que não cumpriu os prazos regulamentares, sendo que não foram pagas compensações a clientes.

Importa referir que relativamente às empresas que realizaram restabelecimentos urgentes, o seu número face ao total de restabelecimentos não urgentes é significativo, oscilando entre 13% e 44% desse valor.

5.9 RECLAMAÇÕES

Sempre que qualquer entidade abrangida pelo RQS GN considere que não foram acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas respeitantes às exigências de qualidade de serviço pode apresentar reclamação junto da entidade com quem se relaciona comercialmente. A resposta a reclamações é considerada um indicador individual de qualidade de serviço, pelo que a ausência de resposta no prazo máximo de 20 dias úteis confere ao cliente o direito à compensação no valor de 20 euros.

De forma resumida, apresenta-se no Quadro 5-6 a informação reportada à ERSE sobre resposta a reclamações.

Quadro 5-6 – Resposta a reclamações

Empresa	N.º total de reclamações	Respondidas até 20 dias úteis	Respondidas após 20 dias úteis	Compensações pagas (€)
Beiragás	4 564	4 562	2	0
Dianagás	203	187	16	0
Duriensegás	1 898	1 801	97	0
EDP Gás Serviço Universal	577	545	32	300
Lisboagás Comercialização	36 529	27 919	8 610	80
Lisboagás GDL	11 862	11 149	713	0
Lusitaniagás	5 230	5 192	38	0
Lusitaniagás Comercialização	7 856	7 844	12	n.d.
Medigás	572	565	7	0
Paxgás	145	144	1	0
Portgás	317	282	35	280
REN Gasodutos	11	10	1	0
Setgás	2 471	2 460	11	0
Setgás Comercialização	4 482	4 410	72	0
Sonorgás	42	41	1	0
Tagusgás	1 335	912	423	1
Transgás	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
TOTAL (^)	78 094	68 023	10 071	661

(^) Informação incompleta no ano gás 2008-2009.

n.d. Informação não disponível.

Fonte dos dados: Empresas

No ano gás 2008-2009, com excepção das empresas EDP Gás Serviço Universal, Portgás e Sonorgás, as restantes empresas ainda não reuniam condições para cumprir o RQS GN no que se refere ao pagamento automático de compensações, ou seja, o pagamento sem necessidade de solicitação pelo cliente. Conforme já referido, esta dificuldade foi entretanto ultrapassada, tendo as empresas em causa

informado a ERSE que, no ano gás em curso, já estão a proceder ao pagamento automático das compensações devidas.

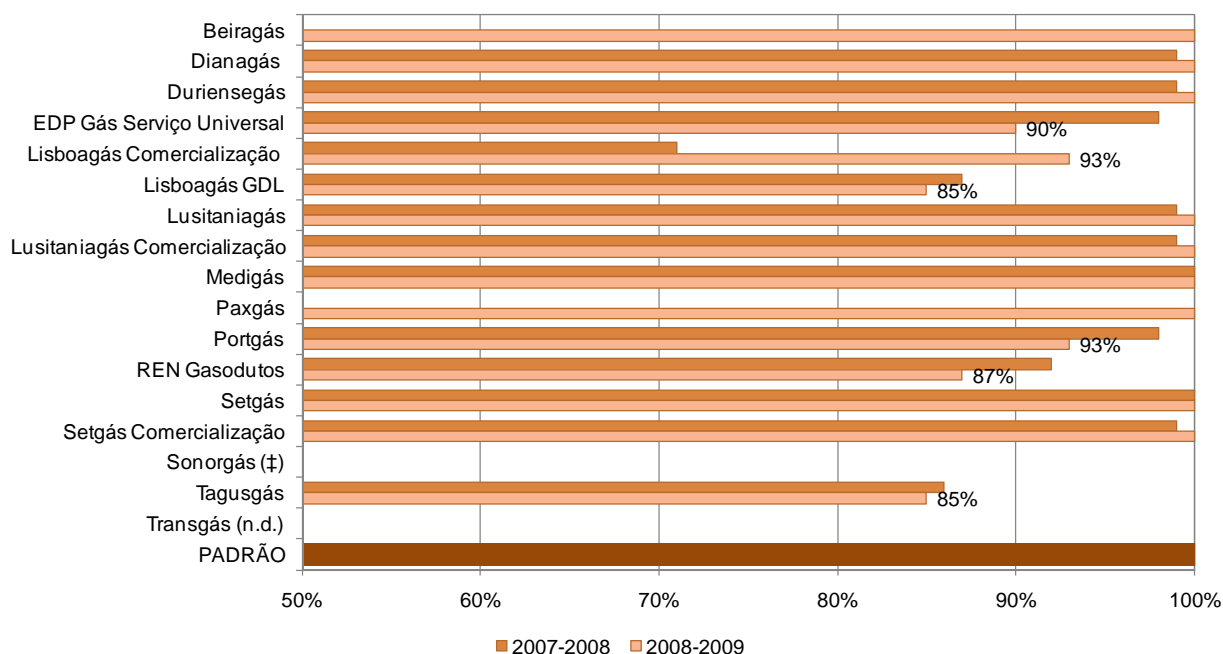
A EDP Gás Serviço Universal e a Portgás referem no seu Relatório da Qualidade de Serviço que procederam ao pagamento da totalidade das compensações referente a incumprimentos verificados, no decorrer do mês de Setembro de 2009. A Portgás informou ainda que das 35 situações de incumprimento não é devido o pagamento de compensação em 5 processos, tendo indicado as justificações.

As empresas do grupo Galp denotam valores relativamente elevados de reclamações apresentadas face ao número de clientes, inclusive para empresas de menor dimensão como a Beiragás e a Duriensegás. Na generalidade das empresas o assunto mais reclamado foi a facturação, motivado pela alteração da estrutura tarifária que ocorreu em Julho de 2008.

5.10 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Os operadores de redes e os comercializadores de último recurso devem responder a todos os pedidos de informação recebidos por escrito no prazo máximo de 15 dias úteis. Trata-se de um indicador geral com um padrão de 100%. O desempenho das empresas de gás natural é apresentado na Figura 5-7.

Figura 5-7 – Resposta a pedidos de informação escritos



(‡) Sem ocorrências em 2007-2008 e 2008-2009.

n.d. Informação não disponível.

Fonte dos dados: Empresas

Face ao ano gás anterior, as empresas registaram uma evolução positiva ao nível do cumprimento do prazo de resposta aos pedidos de informação, encontrando-se a sua maioria em cumprimento do padrão. As empresas REN Gasodutos, Tagusgás, Portgás, LisboaGás GDL, LisboaGás Comercialização e EDP Serviço Universal são as exceções, não tendo cumprido o padrão deste indicador geral. A empresa Transgás não forneceu informação à ERSE.

No ano gás 2008-2009, no conjunto das empresas de gás natural foram recebidos por escrito 52 822 pedidos de informação. Saliente-se que o contacto preferencial utilizado pelos clientes para efeitos de esclarecimento é o atendimento telefónico e não o escrito.

5.11 CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES PRIORITÁRIOS

O RQS GN prevê que os operadores das redes de distribuição mantenham um registo actualizado de clientes com necessidades especiais. Conforme se observa no quadro seguinte, o número total de clientes com necessidades especiais no final do ano gás 2008-2009 ascendeu a 39, sendo a maioria clientes com deficiências auditivas ou visuais.

Quadro 5-7 – Clientes com necessidades especiais

Empresa	Número de clientes com necessidades especiais no final do ano gás				Total
	Deficiências visuais	Deficiências auditivas	Deficiências no domínio da comunicação oral	Deficiências no olfacto	
Beiragás	0	0	1	0	1
Dianagás	0	0	0	0	0
Duriensgás	0	0	0	0	0
Lisboagás GDL	11	15	4	0	30
Lusitaniagás	0	0	0	0	0
Medigás	0	0	0	0	0
Paxgás	0	0	0	0	0
Portgás	0	0	0	0	0
Setgás (^)	4	2	2	0	8
Sonorgás	0	0	0	0	0
Tagusgás	0	0	0	0	0
TOTAL (^)	15	17	7	0	39

(^) Informação incompleta no ano gás 2008-2009.

Fonte dos dados: Empresas

O RQS GN prevê que os operadores das redes de distribuição mantenham um registo actualizado de clientes prioritários, ou seja, aqueles a quem a interrupção do fornecimento de gás natural provoca danos elevados na sua actividade. No quadro seguinte apresenta-se o número total de clientes prioritários, discriminado por empresa. O maior número de clientes prioritários respeita aos estabelecimentos do ensino básico, seguidos das instalações hospitalares e equiparadas.

Quadro 5-8 – Clientes prioritários

Empresa	Número de clientes prioritários no final do ano gás									
	Hospitais, centros de saúde ou equiparados	Ensino básico	Instalações de segurança nacional	Abastecimento de transportes públicos	Bombeiros	Protecção civil	Forças de segurança	Instalações penitenciárias	Outro tipo	Total
Beiragás	27	122	1	0	7	6	6	1	0	170
Dianagás	3	13	0	0	1	0	0	0	0	17
Duriensegás	11	60	0	0	3	0	2	2	21	99
Lisboagás GDL	244	409	25	20	2	13	27	0	0	740
Lusitaniagás	88	132	0	1	14	4	28	3	0	270
Medigás	2	8	0	0	0	0	0	0	0	10
Paxgás	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Portgás	116	39	5	9	4	0	5	4	0	182
Setgás	13	107	7	0	0	0	0	0	0	127
Sonorgás	5	8	0	0	1	0	1	0	25	40
Tagusgás	18	23	0	0	1	0	2	0	0	44
TOTAL	528	921	38	30	33	23	71	10	46	1 700

Fonte dos dados: Empresas

5.12 SÍNTESE DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

Quadro 5-9 – Cumprimento dos padrões dos indicadores gerais

Cumprimento dos padrões dos indicadores gerais	PADRÃO	Beiragás	Dianagás	Duriensegás	EDP Gás Serviço Universal	Lisboagás Comercialização	Lisboagás GDL	Lusitaniagás	Lusitaniagás Comercialização	Medigás	Paxgás	Portgás	REN Gasodutos	Setgás	Setgás Comercialização	Sonorgás	Tagusgás	Transgás
Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos	85%	98%	100%	91%	92%	90%	90%	89%	89%	n.d.	n.d.	(b)	n.a.	95%	95%	100%	n.d.	n.a.
Percentagem de atendimentos telefónicos com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	85%	92%	94%	94%	87%	78%	78%	87%	86%	94%	94%	100%	n.a.	89%	89%	100%	96%	n.a.
Frequência de leituras dos contadores (%)	85%	n.d.	n.d.	n.d.	n.a.	n.a.	n.d.	n.d.	n.a.	n.d.	n.d.	n.d.	n.a.	n.d.	n.a.	n.d.	n.d.	n.a.
Percentagem de assistências técnicas, após comunicação de avaria na alimentação individual de clientes domésticos, com intervenção inferior ou igual a 4 horas	90%	100%	100%	100%	n.a.	n.a.	100%	85%	n.a.	100%	99%	100%	n.a.	100%	n.a.	100%	99%	n.a.
Percentagem de assistências técnicas, após comunicação de avaria na alimentação individual de clientes não domésticos, com intervenção inferior ou igual a 3 horas	90%	100%	100%	100%	n.a.	n.a.	100%	77%	n.a.	100%	100%	100%	(a)	100%	n.a.	100%	81%	n.a.
Percentagem de respostas a situações de emergência com prazo de chegada ao local inferior ou igual a 60 minutos (operadores das redes de distribuição)	80%	99%	100%	99%	n.a.	n.a.	90%	100%	n.a.	95%	100%	98%	n.a.	90%	n.a.	100%	93%	n.a.
Percentagem de respostas a situações de emergência com prazo de chegada ao local inferior ou igual a 90 minutos (operador da rede de transporte)	80%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	(a)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Percentagem de respostas a pedidos de informação escritos em prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	100%	100%	100%	100%	90%	93%	85%	100%	100%	100%	100%	93%	87%	100%	100%	(a)	85%	n.d.

Legenda:

n.a. Não aplicável. n.d. Não disponível.

(a) Não foram registadas ocorrências.

(b) A totalidade dos atendimentos foi assegurada pela EDP Gás Serviço Universal.

Cumpriu

Não cumpriu

Informação não disponível ou incompleta

Fonte dos dados: Empresas

Quadro 5-10 – Informação relativa a indicadores individuais

Cumprimento dos padrões dos indicadores individuais		Beiragás	Dianagás	Duriensegás	EDP Gás Serviço Universal	Lisboagás Comercialização	Lisboagás GDL	Lusitaniagás	Lusitaniagás Comercialização	Medigás	Paxgás	Portgás	REN Gasodutos	Setgás	Setgás Comercialização	Sonorgás	Tagusgás	Transgás
Activação de fornecimento	Disponibilização de informação				n.a.	n.a.			n.a.				n.a.		n.a.			n.a.
	Pagamento de compensações não depende de solicitação dos clientes				n.a.	n.a.			n.a.				n.a.		n.a.			n.a.
Visita combinada	Disponibilização de informação				n.a.	n.a.			n.a.				n.a.		n.a.			n.a.
	Pagamento de compensações não depende de solicitação dos clientes				n.a.	n.a.			n.a.				n.a.		n.a.			n.a.
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	Disponibilização de informação				n.a.	n.a.			n.a.				n.a.		n.a.			n.a.
	Pagamento de compensações não depende de solicitação dos clientes				n.a.	n.a.			n.a.				n.a.		n.a.			n.a.
Resposta a reclamações	Disponibilização de informação																	
	Pagamento de compensações não depende de solicitação dos clientes																	

Legenda:

n.a. Não aplicável

Cumpriu

Não cumpriu

Informação não disponível ou incompleta

Fonte dos dados: Empresas

6 RELATÓRIOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS EMPRESAS

Nos quadros seguintes é apresentada informação síntese relativamente ao cumprimento pelas empresas do conteúdo mínimo previsto no RQS GN para os seus relatórios de qualidade de serviço.

De acordo com o estabelecido regulamentarmente, as empresas devem publicar e enviar à ERSE um exemplar do respectivo relatório da qualidade de serviço até 15 de Novembro.

A análise apresentada nos quadros seguintes restringe-se aos relatórios da qualidade de serviço das empresas enviados à ERSE até dia 20 de Janeiro de 2010, relatórios da REN Gasodutos, Portgás, Sonorgás e EDP Gás Serviço Universal. Para os demais relatórios não é efectuada a apreciação do seu conteúdo. Com a cor verde são assinaladas as situações em que a empresa cumpre o previsto no RQS GN, sendo a cor vermelho utilizada nos casos contrários. A cor laranja é utilizada quando a empresa inclui informação ou referência ao tópico em análise mas a informação se encontra incompleta. A cor branco foi utilizada para sinalizar as situações em que não foi possível avaliar o conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço pelo facto destes não terem sido entregues à ERSE até 20 de Janeiro de 2010, data limite estabelecida pela ERSE para análise de informação a considerar na elaboração do presente relatório.

Quadro 6-1 – Relatórios de qualidade de serviço dos operadores de infra-estruturas, ano gás 2008-2009






















































































Relatórios de qualidade de serviço	REN Gasodutos											
		Beiragás	Dianagás	Duriensegás	Lisboagás GDL	Lusitaniagás	Medigás	Paxgás	Portgás	Setgás	Sonorgás	Tagusgás
Entrega à ERSE (até 20 Janeiro 2010)												
Conteúdo previsto no RQS GN												
Indicadores gerais de continuidade de serviço												
Indicadores individuais de continuidade de serviço	n.a.											
Características do gás natural												
Pressão de fornecimento de GN aos clientes	n.a.											
Indicadores gerais de qualidade comercial												
Indicadores individuais de qualidade comercial												
Compensações pagas aos clientes por incumprimento dos padrões de qualidade comercial	Número											
	Montante											
	Por indicador											
	Por tipo de cliente											
	Por nível de pressão											
Compensações pagas ao operador de rede por incumprimento dos clientes	Número	n.a.										
	Montante	n.a.										
Reclamações apresentadas	Número											
	Natureza											
	Por tipo de entidade											
Número de clientes prioritários	n.a.											
Número de clientes com necessidades especiais	n.a.											
Iniciativas para melhorar o relacionamento com clientes prioritários e clientes com necessidades especiais	n.a.											
Informação quantitativa e qualitativa sobre os incidentes mais significativos												
Descrição das ações mais relevantes realizadas para melhoria da qualidade de serviço												

Legenda:

n.a. Não aplicável.





Cumpriu Não cumpriu
 Não avaliado Informação incompleta

Quadro 6-2 – Relatórios de qualidade de serviço dos comercializadores de último recurso, ano gás 2008-2009

Relatórios de qualidade de serviço		Transgás	EDP Gás Serviço Universal	Lisboagás Comercialização	Lusitaniagás Comercialização	Setgás Comercialização
Entrega à ERSE (até 20 Janeiro 2010)						
Conteúdo previsto no RQS GN						
Indicadores gerais de qualidade comercial						
Indicadores individuais de qualidade comercial						
Compensações pagas aos clientes por incumprimento dos padrões de qualidade comercial	Número					
	Montante					
	Por indicador					
	Por tipo de cliente					
	Por nível de pressão					
Compensações pagas ao operador de rede por incumprimento dos clientes	Número					
	Montante					
Reclamações apresentadas	Número					
	Natureza					
	Por tipo de entidade					
Número de clientes prioritários						
Número de clientes com necessidades especiais						
Iniciativas para melhorar o relacionamento com clientes prioritários e clientes com necessidades especiais						
Descrição das acções mais relevantes realizadas para melhoria da qualidade de serviço						

Legenda:

n.a. Não aplicável.

	Cumpriu
	Não cumpriu
	Informação incompleta
	Não avaliado

Nota: A avaliação do conteúdo dos relatórios das empresas que não são obrigadas a separar as actividades de CUR e ORD encontra-se no quadro anterior.

Relativamente ao conteúdo dos relatórios, cuja publicação deve ser dirigida para os clientes de gás natural, considera-se que deve ser alvo de melhoria nomeadamente nos aspectos descritivos das ocorrências verificadas e nas acções realizadas para melhorar a qualidade de serviço. Tal como previsto no RQS GN, e considerando a informação que deve ser de interesse a cada um dos clientes, a informação de continuidade de serviço das redes de distribuição deve ser apresentada com discriminação geográfica (por concelho e tipo de cliente).

De referir que nenhum dos relatórios das empresas foi publicado na página de internet de acordo com o prazo estabelecido no RQS GN (15 de Novembro de 2009). À data de publicação deste relatório, já se encontravam disponíveis nas respectivas páginas na internet os relatórios das empresas do Grupo Galp, da EDP Gás Serviço Universal, da Portgás e da Sonorgás.

ANEXO

I. PONTOS DE ENTREGA DA RNTGN

Código	Identificação/tipo de ponto de entrega	Pressão de entrega (bar)	Localização
GRMS 01059	Ligação à rede de distribuição - Setgás	14 a 17	Setúbal - Lote 1
GRMS 01109	Ligação à rede de distribuição - Setgás	14 a 17	Seixal - Lote 1
GRMS 01119	Ligação à rede de distribuição - Setgás	14 a 17	Palmela - Lote 1
GRMS 01129	Ligação à rede de distribuição - Setgás	14 a 17	Seixal - Lote 1
GRMS 01139	Ligação à rede de distribuição - Setgás	14 a 17	Rio Frio - Lote 1
GRMS 01149	Ligação à rede de distribuição - Setgás	14 a 17	Alcochete - Lote 1
GRMS 01179	Ligação à rede de distribuição - Setgás	14 a 17	Benavente - Lote 1
GRMS 01189	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás	14 a 17	Castanheira do Ribatejo - Lote 1
GRMS 01209	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás	14 a 17	Frielas - Lote 1
GRMS 01219	Cliente AP - Central Termoeléctrica do Carregado	7 a 9	Carregado - Lote 1
GRMS 01229	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás	6 a 9	Bucelas - Lote 1
GRMS 01239	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás	14 a 17	Alpriate - Lote 1
GRMS 01279	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás	17 a 20	Alpriate - Lote 1
GRMS 01259	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás	9 a 12	Alenquer - Lote 1
GRMS 01269	Cliente AP - Central de Ciclo Combinado do Ribatejo	30 a 34	Carregado - Lote 1
GRMS 01309	Ligação à rede de distribuição - Tagusgás	14 a 17	Cartaxo - Lote 1
GRMS 01319	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás	14 a 17	Abrigada - Lote 1
GRMS 01359	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás	14 a 17	Torres Vedras - Lote 1
GRMS 01369	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás	14 a 17	Torres Vedras - Lote 1
GRMS 01409	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Rio Maior - Lote 1
GRMS 02069A	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Porto de Mós - Lote 1
GRMS 02069B	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Porto de Mós - Lote 1
GRMS 02089	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Maceira - Lote 1
GRMS 02159	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Leiria - Lote 1
GRMS 02509	Cliente AP - Renoeste	39 a 43	Carriço - Lote 2
GRMS 02519A	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Leirosa - Lote 2
GRMS 02519B	Cliente AP - Soporgen	25 a 28	Leirosa - Lote 2
GRMS 02539	Cliente AP - Central de Ciclo Combinado de Lavos	*	Lavos - Lote 2
GRMS 02549A	Cliente AP - Central de Ciclo Combinado de Lares	33 a 38	Lares - Lote 2
GRMS 02549B	Cliente AP - Central de Ciclo Combinado de Lares	34 a 38	Lares - Lote 2
GRMS 02549C	Cliente AP - Central de Ciclo Combinado de Lares	3,5 a 5	Lares - Lote 2
GRMS 02559	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Pombal - Lote 2
GRMS 02719	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Montemor - Lote 2
GRMS 02739	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Condeixa - Lote 2
GRMS 03009	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Ameal - Lote 2
GRMS 03059	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Coimbra - Lote 2
GRMS 03069	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Souselas - Lote 2
GRMS 03109	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Mealhada - Lote 2
GRMS 03169	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Cantanhede - Lote 2
GRMS 03219	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Oliveira do Bairro - Lote 2

Código	Identificação/tipo de ponto de entrega	Pressão de entrega (bar)	Localização
GRMS 03229	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Oiã - Lote 2
GRMS 03259	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Aveiro - Lote 2
GRMS 03269	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Aveiro - Lote 2
GRMS 03309	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Roxico - Lote 2
GRMS 03359	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Estarreja - Lote 2
GRMS 3369	Cliente AP - Air Liquide	37 a 38	Estarreja - Lote 2
GRMS 03459	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Vila da Feira - Lote 2
GRMS 03559	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Fiães - Lote 2
GRMS 03609	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Vila Nova de Gaia - Lote 2
GRMS 03619	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Avintes - Lote 2
GRMS 03659	Cliente AP - Central de Ciclo Combinado da Tapada do Outeiro	28,5 a 31,5	Porto - Lote 2
GRMS 04059	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Valongo - Lote 2
GRMS 04109	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Maia - Lote 2
GRMS 04159	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Santo Tirso - Lote 2
GRMS 04209	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Vila Nova de Famalicão - Lote 2
GRMS 05009	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Braga - Lote 4
GRMS 05119	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Barcelos - Lote 4
GRMS 05179	Cliente AP - Portucel	38 a 43	Viana do Castelo - Lote 4
GRMS 05179	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Viana do Castelo - Lote 4
GRMS 05309	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Ponte de Lima - Lote 4
GRMS 07009	Ligação à rede de distribuição - Tagusgás	14 a 17	Campo Maior - Lote 3
GRMS 08009	Ligação à rede de distribuição - Tagusgás	3 a 4	Ponte de Sôr - Lote 3
GRMS 08109	Ligação à rede de distribuição - Tagusgás	10 a 13	Pêgo - Lote 3
GRMS 08309	Ligação à rede de distribuição - Tagusgás	15,6 a 7,4	Asseiceira - Lote 3
GRMS 08409	Ligação à rede de distribuição - Tagusgás	14 a 17	Sabacheira - Lote 3
GRMS 08559	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Madalena - Lote 3
GRMS 10079	Ligação à rede de distribuição - Tagusgás	15 a 18	Portalegre - Lote 5
GRMS 10209	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	14 a 17	Castelo Branco - Lote 5
GRMS 10309	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	14 a 17	Fundão - Lote 5
GRMS 10359	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	14 a 17	Covilhã - Lote 5
GRMS 10459	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	13 a 16	Guarda - Lote 5
GRMS 11109	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	14 a 17	Mortágua - Lote 6
GRMS 11159	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	14 a 17	Santa Comba Dão - Lote 6
GRMS 11209	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	3 a 4	Tondela - Lote 6
GRMS 11279	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	14 a 17	Viseu - Lote 6
GRMS 11309	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	14 a 17	Mangualde - Lote 6
GRMS 12209	Cliente AP - Portucel	39 a 43	Mitrena - Lote 7
GRMS 12609	Cliente AP - Refinaria de Sines	40 a 46	Chaparral - Lote 7
GRMS 12619	Clientes AP	*	Chaparral - Lote 7
GRMS 12809	Ligação à rede de distribuição - Dianagás	6 a 9	Sines - Lote 7

*O abastecimento destes clientes ainda não foi iniciado e a gama de pressão de entrega não foi definida.