

**RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO  
DO SETOR DO GÁS NATURAL**  
ANO GÁS 2012-2013 E SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

Novembro 2014

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](mailto:erse@erse.pt)  
[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

ÍNDICE

<b>SÍNTESE</b> .....	<b>1</b>
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>2 BREVE CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA NACIONAL DE GÁS NATURAL</b> .....	<b>9</b>
<b>3 QUALIDADE DE SERVIÇO</b> .....	<b>13</b>
Terminal de GNL   Continuidade de serviço .....	15
Armazenamento subterrâneo   Continuidade de serviço .....	17
Rede de transporte de gás natural   Continuidade de serviço .....	19
Redes de distribuição   Continuidade de serviço .....	21
Terminal de GNL   Características do gás natural .....	27
Rede de transporte de gás natural   Características do gás natural .....	29
Redes de distribuição   Pressão de fornecimento .....	33
Atendimentos presenciais .....	35
Atendimentos telefónicos .....	37
Ativações de fornecimento .....	41
Assistência técnica a avarias na alimentação dos clientes .....	43
Situações de emergência .....	45
Visitas combinadas .....	47
Leituras dos equipamentos de medição .....	51
Restabelecimentos após interrupções por factos imputáveis aos clientes .....	53
Reclamações .....	57
Pedidos de Informação .....	61
Clientes com necessidades especiais .....	65
Clientes prioritários .....	67
Avaliação da eficácia na comunicação escrita .....	69
Síntese dos indicadores de qualidade de serviço comercial .....	71
<b>4 CARACTERIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇO</b> .....	<b>75</b>
<b>5 RELATÓRIOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS EMPRESAS</b> .....	<b>79</b>



## **SÍNTESE**

Os relatórios da qualidade de serviço do setor do gás natural publicados anualmente pela ERSE têm por objetivo caracterizar a qualidade de serviço prestada pelas entidades do setor do gás natural (operadores das infraestruturas e comercializadores de último recurso).

Em 2013 ocorreu um processo de revisão regulamentar, no qual ficou estabelecido que o reporte da informação a prestar pelas empresas, bem como os seus relatórios de qualidade de serviço, passariam a referir-se ao ano civil em vez de ao ano gás. Assim, estabeleceu-se um período de transição no qual seriam publicados relatórios da qualidade de serviço relativo ao ano gás 2012-2013 (período entre 1 de julho de 2012 e 30 de junho de 2013) e ao período de 1 de julho a 31 de dezembro de 2013.

Deste modo, o presente relatório refere-se ao período entre 1 de julho de 2012 e 30 de junho de 2013 (ano gás 2012-2013) e ao período de 1 de julho a 31 de dezembro de 2013.

O relatório analisa as quatro vertentes da qualidade de serviço estabelecidas no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) de aplicação ao setor, designadamente: continuidade de serviço, características do gás natural, pressão de fornecimento e qualidade de serviço comercial. É também efetuada uma apreciação dos relatórios da qualidade de serviço publicados pelas empresas.

## **APRECIÇÃO GERAL**

Tal como em anos anteriores voltou a verificar-se uma melhoria na disponibilização de informação sobre qualidade de serviço. Permanece, porém, fundamental que as empresas mantenham os esforços no sentido de aumentar a fiabilidade da informação. Deste modo, também a continuidade e aperfeiçoamento dos processos periódicos de auditorias aos procedimentos e sistemas e a implementação dos consequentes planos de melhoria, irá contribuir para a fiabilidade desejada.

No conjunto do ano gás 2012-2013 e período de julho a dezembro de 2013, o desempenho das empresas, de uma forma geral, melhorou face ao ano anterior, no que respeita à continuidade de serviço. Neste âmbito, realça-se a evolução positiva dos valores dos indicadores estabelecidos para o operador do terminal de GNL e para os operadores das redes de distribuição, em particular no que se refere ao processo de enchimento de camiões cisterna, no caso do terminal, e ao número e duração de interrupções registadas, no caso das redes de distribuição.

No mesmo período, mas para a qualidade de serviço comercial, destacam-se a melhoria verificada no reporte de informação no que respeita às leituras periódicas e a diminuição do desempenho, de uma forma geral, no pagamento de compensações devidas a incumprimentos em visitas combinadas.

#### **CONTINUIDADE DE SERVIÇO - TERMINAL DE GNL**

Em termos de continuidade de serviço no terminal de GNL são avaliados os seguintes processos: receção 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.

A Portaria n.º 201/2013 de 6 de junho que procede ao aditamento à Portaria n.º 137/2011 que respeita ao Regulamento do Terminal de Receção, Armazenamento e Regaseificação de Gás Natural Liquefeito (GNL), estabelece a atividade de arrefecimento e carga de navios metaneiros para o operador do Terminal de GNL, tendo a ERSE obrigações de monitorização e supervisão desta atividade, tal como para as restantes atividades. Nesse sentido, o operador do terminal de GNL passou a reportar a informação à ERSE sobre as cargas de navios, no período de julho a dezembro de 2013. Sendo de destacar que se registaram 4 cargas de navios com um tempo médio de carga de 4 dias.

No ano gás 2012-2013, os aspetos mais significativos em termos de desempenho do terminal de GNL foram os seguintes:

- O número de atrasos no enchimento de camiões cisterna diminuiu 36% face ao ano gás anterior, no entanto, o número total de enchimentos diminuiu 6%. As principais causas de atraso no enchimento de camiões cisterna foram a indisponibilidade das baías de enchimento e problemas técnicos e indisponibilidades de operação no terminal.
- Ocorreram duas situações de atraso no processo de descarga dos navios metaneiros, tendo sido registado um tempo médio de atraso de 19 minutos. Apenas uma das situações foi responsabilidade do operador do terminal de GNL, com a duração de 9 minutos.
- As nomeações de injeção de gás natural para a rede de transporte registaram cumprimento de 100%, à semelhança dos quatro anos gás anteriores.

#### **CONTINUIDADE DE SERVIÇO - ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO**

Em termos da continuidade de serviço associada ao armazenamento subterrâneo importa avaliar a gestão dos fluxos de gás natural entre esta infraestrutura e a rede de transporte. No ano gás 2012-2013, as nomeações de injeção do 4.º trimestre não foram cumpridas em 7 dias, nos meses de maio e junho. De acordo com a informação prestada pelo operador, estes incumprimentos deveram-se a problemas no fornecimento de eletricidade, às instalações de operação da infraestrutura, nomeadamente interrupções de fornecimento da responsabilidade da EDP Distribuição e problemas no posto de transformação. Neste trimestre entrou em funcionamento uma nova cavidade de armazenamento. Nesse sentido, nos meses de maio e junho apenas se registaram nomeações de injeção.

### **CONTINUIDADE DE SERVIÇO - REDE DE TRANSPORTE E REDES DE DISTRIBUIÇÃO**

A Rede Nacional de Transporte de Gás natural, designada por rede de transporte, permite a veiculação do gás natural até às redes de distribuição e aos grandes clientes ligados a esta rede. A avaliação da continuidade do serviço de fornecimento da rede de transporte é efetuada através de indicadores gerais que consideram o número e a duração das interrupções aos pontos de entrega.

Pelo quarto ano gás consecutivo não se verificou qualquer interrupção de fornecimento na rede de transporte de gás natural.

Tal como para a rede de transporte, o desempenho das redes de distribuição é avaliado através de indicadores que consideram o número e a duração das interrupções.

No ano gás 2012-2013 não se registaram interrupções em 5 das 11 redes de distribuição (Duriensegás, Beiragás, Dianagás, Sonorgás e Paxgás). No caso da Dianagás, da Paxgás e da Sonorgás esta situação ocorre pelo quarto ano consecutivo. No período de julho a dezembro de 2013, as 5 redes de distribuição referidas e as redes da Medigás não registaram interrupções.

No ano gás 2012-2013 apenas 0,3% das instalações de clientes existentes foram interrompidas, registando-se somente uma interrupção em cada uma dessas instalações.

Os casos fortuitos ou de força maior (c.f.f.m.) representaram 67% do número total de interrupções registadas.

Os padrões associados aos vários indicadores foram todos cumpridos.

No período de julho a dezembro de 2013 registaram-se mais interrupções do que no ano gás 2012-2013. Este aumento deveu-se essencialmente às interrupções ocorridas na rede da Lisboagás (que representaram 90% do total de interrupções), sendo de destacar o aumento das interrupções devidas a ações de renovação e das interrupções devidas a duas avarias na rede da cidade de Lisboa (1229 classificadas como controláveis acidentais).

Os operadores das redes, nos seus relatórios da qualidade de serviço, não apresentaram análises qualitativas em relação ao respetivo desempenho em termos de continuidade de serviço. A Portgás é o único operador que descreve no seu relatório os incidentes mais significativos. A ERSE recomendou, neste contexto, a adoção de uma abordagem mais descritiva das ocorrências verificadas. Destaca-se pela positiva a apresentação das ações que os diversos operadores têm vindo a desenvolver com vista à melhoria da qualidade de serviço.

Tendo em conta o impacto das interrupções devidas a c.f.f.m., o RQS prevê que a ERSE aprove normas complementares à aplicação do regime de exclusão de aplicação do referido Regulamento em situações de c.f.f.m.. Neste âmbito, identificou-se a necessidade de coordenar com a DGEG, entidade responsável

no setor do gás natural pela fiscalização e segurança das infraestruturas, nomeadamente nas situações de crise ou de emergência e pela monitorização da segurança de abastecimento, a aprovação das normas complementares relativas aos incidentes classificáveis como c.f.f.m.. Assim, foi estabelecido conjuntamente pela ERSE e pela DGEG o Modelo de Relatório relativo aos procedimentos dos casos fortuitos ou de força maior no gás natural, aprovado pela Diretiva n.º 15/2014 da ERSE.

#### **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 o bom funcionamento das infraestruturas 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 dê a sua mistura.

Nos quatro últimos anos gás foram respeitados todos os limites estabelecidos no RQS para as características do gás natural.

#### **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 para efeitos do controlo das necessidades de consumo da rede.

Todos os operadores das redes de distribuição apresentaram informação sobre a monitorização da pressão nas suas redes. A pressão de fornecimento foi monitorizada em 535 pontos distintos das redes de distribuição. Relativamente ao ano gás anterior, de forma geral, os operadores das redes mantiveram o número de monitorizações em contínuo (o número de pontos monitorizados aumentou apenas 5%). Em relação às monitorizações não permanentes na globalidade das redes de distribuição, no ano gás 2012-2013 registou-se uma diminuição pouco significativa (3%) face ao ano gás anterior. No período de julho a dezembro de 2013 os pontos monitorizados permanentemente foram 240 e os pontos monitorizados de forma não contínua foram 41.

No ano gás em análise verificaram-se situações pontuais de não cumprimento dos limites da pressão (estabelecidos na legislação aplicável e nas metodologias de monitorização) que, de acordo com os operadores das redes de distribuição, não tiveram impacto no fornecimento de gás natural aos clientes.

#### **COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE**

O RQS estabelece diversos indicadores que se destinam a avaliar os tempos de espera e os prazos de resposta das empresas aos clientes.

No que respeita ao atendimento presencial destaca-se uma diminuição generalizada do desempenho em 2012-2013, com alguma recuperação no período de julho a dezembro de 2013.

No atendimento telefónico salienta-se a melhoria na qualidade da informação, com o envio por todas as empresas de informação completa e desagregada entre ORD e CURR. Verificou-se o cumprimento do padrão pela generalidade das empresas.

O desempenho das empresas na resposta a pedidos de informação manteve-se, globalmente, acima do padrão, à semelhança do ocorrido em 2011-2012.

Na resposta a reclamações regista-se um aumento no incumprimento do prazo regulamentar. O número de compensações pagas em 2012-2013 mantém-se abaixo do número de incumprimentos do prazo de resposta, situação que melhorou no período de julho a dezembro de 2013.

Regista-se ainda que todos os comercializadores de último recurso já publicaram o estudo de eficácia da comunicação escrita com os seus clientes (obrigatório em cada período regulatório) dos quais se pode concluir que não há indícios de que a comunicação escrita com os clientes não seja realizada eficazmente.

#### **LEITURAS DE CONTADORES E VISITAS ÀS INSTALAÇÕES DOS CLIENTES**

No que respeita à periodicidade de leituras dos contadores salienta-se a melhoria substancial no reporte de informação pela maioria das empresas. Recorde-se que, em anos anteriores, muitas das empresas não calculavam o indicador, o que constituía um incumprimento regulamentar.

Nas visitas combinadas às instalações dos clientes assinala-se novamente o facto de o número de incumprimentos por parte das empresas ser diminuto face ao total de visitas realizadas e de, nessas situações, serem pagas as devidas compensações aos clientes, com a exceção de três empresas que registam alguns atrasos e dificuldades no pagamento atempado.

Por outro lado, regista-se um aumento do número de incumprimentos por parte dos clientes (sobretudo no período de julho a dezembro de 2013) o qual, recorde-se, já fora identificado em anos anteriores como sendo elevado. Foram promovidas ações de melhoria da comunicação com o cliente nos períodos antecedentes à visita, nomeadamente com a utilização de SMS, as quais se espera que contribuam futuramente para minorar esta situação. De salientar que, face ao crescente número de clientes no mercado liberalizado, a mitigação desta questão ganha uma importância crescente.



## **1 INTRODUÇÃO**

O Relatório da Qualidade de Serviço do setor do gás natural da ERSE encontra-se previsto no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) e tem os seguintes objetivos principais:

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

O relatório resulta do acompanhamento que a ERSE realiza ao longo do ano, das vertentes da qualidade de serviço, destacando-se as seguintes atividades:

- Reuniões regulares com as empresas.
- Análise da informação trimestral enviada pelas empresas.
- Análise dos relatórios de qualidade de serviço das empresas.
- Resposta a pedidos de informação e reclamações dos clientes.
- Realização, sempre que considerado necessário, de ações de inspeção sobre informação de qualidade de serviço às empresas

Em 2013 ocorreu um processo de revisão regulamentar no qual ficou estabelecido que o reporte da informação a prestar pelas empresas, bem como os seus relatórios de qualidade de serviço, passariam a referir-se ao ano civil em vez de ao ano gás. Assim, estabeleceu-se um período de transição no qual seriam publicados relatórios da qualidade de serviço relativo ao ano gás 2012-2013 (período entre 1 de julho de 2012 e 30 de junho de 2013) e ao período de 1 de julho a 31 de dezembro de 2013.

Deste modo, o presente relatório refere-se ao período entre 1 de julho de 2012 e 30 de junho de 2013 (ano gás 2012-2013) e ao período de 1 de julho a 31 de dezembro de 2013.

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

- Capítulo 2 – Breve caracterização do Sistema Nacional de Gás Natural.
- Capítulo 3 – Conjunto de fichas com a caracterização e avaliação do setor relativamente às diversas vertentes da qualidade de serviço.
- Capítulo 4 – Avaliação dos relatórios da qualidade de serviço das empresas previsto no RQS.

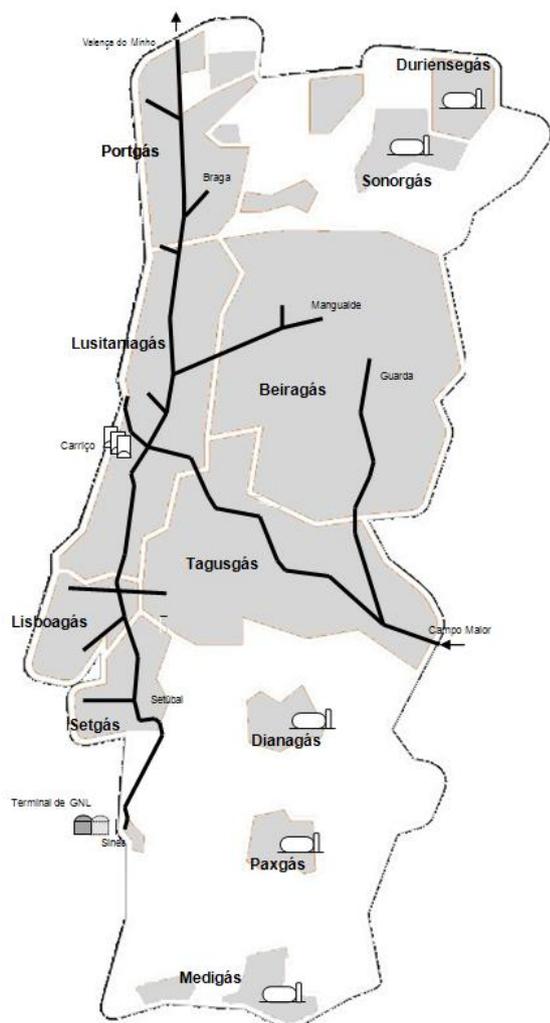
A informação apresentada neste relatório foi prestada à ERSE pelas empresas.

Considerando que a Transgás, comercializador de último recurso grossista, detinha um reduzido número de clientes de grandes dimensões, que deixou de ter desde junho de 2013, optou-se por não a

considerar no âmbito deste relatório. Este relatório também não apresenta informação sobre os comercializadores de gás natural que atuam no mercado liberalizado, uma vez que o RQS em vigor nos períodos em análise não tem indicadores que lhes sejam aplicáveis.

## 2 BREVE CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA NACIONAL DE GÁS NATURAL

### Constituição do sistema nacional de gás natural (SNGN) e localização geográfica das infraestruturas



- Áreas da rede distribuição
- Gasodutos (Lotes)
- Terminal de GNL de Sines
- Armazenamento Subterrâneo
- Redes de distribuição abastecidas por UAG (Unidades Autónomas de Gás)

Atualmente Portugal não possui jazigos de gás natural, pelo que o gás natural é importado, essencialmente, do Norte e Ocidente de África.

De acordo com a sua proveniência, o gás natural consumido em Portugal poderá entrar no país de duas formas distintas:

- Ligação da rede de Espanha a Portugal efetuada através de Campo Maior e de Valença do Minho. O gás natural fornecido é proveniente da Argélia, sendo transportado através do gasoduto que atravessa o norte da Argélia e Marrocos com ligação subaquática de Tanger a Tarifa em Espanha;
- Terminal de Sines. O gás natural de outras proveniências (maioritariamente da Nigéria) é transportado até Portugal sob a forma de Gás Natural Liquefeito (GNL), i.e., em estado líquido, em navios metaneiros.

O GNL é descarregado dos navios metaneiros para o terminal de receção, armazenamento e regaseificação de Sines (terminal de GNL) e é armazenado em reservatórios. Estes reservatórios permitem o abastecimento de GNL aos camiões-cisterna, para abastecer redes de distribuição separadas da rede de transporte, e o abastecimento de gás natural à rede de transporte, após a sua regaseificação (passagem de gás natural do estado líquido para o estado gasoso). Esta atividade é desenvolvida pela empresa REN Atlântico.

Em Portugal existe armazenamento de gás natural (no estado gasoso) em cavidades subterrâneas de formação salina. O armazenamento subterrâneo situa-se no Carricho, no concelho de Pombal. As cavidades recebem e fornecem gás natural à rede de transporte. Esta atividade é desenvolvida pelas empresas REN Armazenagem e Transgás Armazenagem. Importa referir que esta última não desempenha funções operacionais, sendo estas totalmente desempenhadas pela REN Armazenagem.

A Rede Nacional de Transporte de Gás Natural (RNTGN) é constituída pelo gasoduto em alta pressão e demais infraestruturas que asseguram a veiculação do gás natural desde os locais de receção e armazenamento de gás natural até às redes de distribuição.

A rede de transporte tem 1375 km e é constituída por dois grandes eixos:

- Um eixo Sul-Norte, desde o terminal de GNL até à interligação em Valença do Minho, que garante o abastecimento de gás natural à faixa litoral de Portugal onde se situam as localidades mais densamente povoadas;
- Um eixo entre a interligação em Campo Maior e o armazenamento subterrâneo, no Carriço;

Os dois grandes eixos cruzam-se na Bidoeira, localidade do concelho de Leiria e estão ligados entre Monforte e Cantanhede (via Guarda/Viseu), através de um terceiro eixo secundário.

À rede de transporte estão ligadas redes de distribuição e grandes clientes de gás natural, designadamente as centrais de produção de energia elétrica. A atividade de transporte é desenvolvida por uma única entidade, a REN Gasodutos, que é também responsável pela operação do sistema.

Em Portugal existem onze redes de distribuição de gás natural. Seis redes estão ligadas à rede de transporte e as restantes cinco são redes isoladas, como pode ser observado na figura apresentada anteriormente. Estas redes isoladas caracterizam-se por incluírem as Unidades Autónomas de GNL (UAG) que permitem, por um lado, receber GNL através de camiões-cisterna e, por outro lado, regaseificar o GNL e abastecer os clientes através de uma rede de distribuição local.

### Número de pontos de entrega e extensão das redes de distribuição – a 30 de junho de 2013

Empresa	Número de pontos de entrega	km de rede
Paxgás	5546	60
Dianagás	8315	167
Sonorgás	13 410	297
Medigás	18 281	243
Duriensegás	27 787	455
Tagusgás	32 033	837
Beiragás	48 527	778
Setgás	156 020	1885
Lusitaniagás	205 131	3215
Portgás	290 338	4014
Lisboagás	514 664	4341
TOTAL	1 320 052	16 291

A comercialização de último recurso grossista é a atividade que garante o fornecimento de gás natural a todos os comercializadores de último recurso retalhista. Esta atividade é desempenhada pela Transgás. A garantia de fornecimento abrangia também os clientes com consumo superior a 2 milhões m<sup>3</sup>(n) que não tivessem exercido o seu direito de escolha de fornecedor. Desde junho de 2013 que a Transgás não fornece clientes.

A comercialização de último recurso retalhista é a atividade que garante o fornecimento de gás natural a todos os clientes com consumo anual inferior a 10 000 m<sup>3</sup>(n), (que ainda não tenham optado por outro comercializador), sendo atualmente sujeita, durante o período transitório definido na legislação, a um regime de preços regulados pela ERSE. Esta atividade é desenvolvida por onze empresas. Sete destas desempenham também funções como operadores de redes de distribuição, uma vez que a separação jurídica de atividades não é obrigatória enquanto o distribuidor servir menos de cem mil clientes.

**Número de clientes dos CURR**

CURR	Junho de 2013	Dezembro de 2013
Lisboagás Comercialização	390 400	349 211
EDP Gás Serviço Universal	178 885	145 544
Lusitaniagás Comercialização	149 778	131 641
Setgás Comercialização	113 028	97 294
Beiragás (CURR)	37 033	33 845
Tagusgás (CURR)	22 022	19 659
Duriensegás (CURR)	20 263	17 986
Medigás (CURR)	14 331	12 947
Sonorgás (CURR)	8 675	7 423
Dianagás (CURR)	6 005	5 478
Paxgás (CURR)	4 654	4 237

A comercialização em regime de mercado liberalizado teve início em 1 de janeiro de 2010, momento a partir do qual todos os consumidores de gás natural passaram a poder escolher o seu comercializador no mercado liberalizado de gás natural.

De forma a promover a concorrência e a transparência dos preços, colocou-se em prática um processo progressivo de eliminação das tarifas reguladas, iniciando-se nos consumidores com consumos mais elevados. Para os consumidores com consumos anuais superiores a 500 m<sup>3</sup>(n) este processo começou a 1 de julho de 2012. A partir desta data a contratação do fornecimento de gás natural para este tipo de consumidores passou apenas a ser possível com um comercializador em regime de mercado. Para consumidores com consumos anuais inferiores ou iguais a 500 m<sup>3</sup>(n) a extinção das tarifas reguladas teve início a 1 de janeiro de 2013.

A 31 de dezembro de 2015 finda, para este último conjunto de clientes, o período transitório definido na legislação para a aplicação de tarifas transitórias aos fornecimentos dos comercializadores de último recurso retalhistas.

A comercialização em regime de mercado liberalizado representava, no final de 2013, cerca de 530 mil clientes, 39% do total.

O quadro que se segue apresenta as empresas que foram responsáveis pela informação apresentada neste relatório.

Empresa	Atividades
Beiragás	Operação da rede de distribuição (ORD) e comercialização de último recurso retalhista (CURR)
Dianagás	
Duriensegás	
Medigás	
Paxgás	
Sonorgás	
Tagusgás	
Lisboagás	
Lusitaniagás	
EDP Gás Distribuição	
Setgás	Comercialização de último recurso retalhista
EDP Gás Serviço Universal	
Lisboagás Comercialização	
Lusitaniagás Comercialização	
Setgás Comercialização	Operação da rede de transporte
REN Gasodutos	
REN Atlântico	Operação de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL
REN Armazenagem <sup>#</sup>	Operação de armazenamento subterrâneo

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



### **3 QUALIDADE DE SERVIÇO**



---

## TERMINAL DE GNL | CONTINUIDADE DE SERVIÇO

---

### ENQUADRAMENTO

A avaliação da continuidade de serviço prestada pelo operador do Terminal de GNL, a REN Atlântico, contempla os seguintes três processos, com os respectivos indicadores estabelecidos no RQS:

- Receção de GNL, através de navios metaneiros:
  - Tempo médio efetivo de descarga de navios metaneiros;
  - Tempo médio de atraso de descarga de navios metaneiros (consideram-se atrasos sempre que a duração da descarga for superior a 24 h).
- Injeção de gás natural na rede de transporte:
  - Cumprimento das nomeações de injeção de gás natural;
  - Cumprimento das nomeações energéticas de injeção de gás natural.
- Carga de camiões cisterna com GNL para fornecimento das UAG:
  - Tempo médio efetivo de enchimento de camiões cisterna;

- Tempo médio de atraso de enchimento de camiões cisterna (consideram-se atrasos sempre que a duração do enchimento for igual ou superior a 2 h).

Não estão estabelecidos padrões para estes indicadores.

A Portaria n.º 201/2013 de 6 de junho que procede ao aditamento à Portaria n.º 137/2011 que respeita ao Regulamento do Terminal de Receção, Armazenamento e Regaseificação de Gás Natural Liquefeito (GNL), estabelece a atividade de arrefecimento e carga de navios metaneiros para o operador do Terminal de GNL, tendo a ERSE obrigações de monitorização e supervisão desta atividade, tal como para as restantes atividades. Nesse sentido, o operador do terminal de GNL passou a reportar a informação à ERSE sobre as cargas de navios, no período de julho a dezembro de 2013. Este reporte tem os mesmos moldes que a informação relativa à receção de GNL através de navios de metaneiros.

---

### CARACTERIZAÇÃO

O quadro apresenta os indicadores de continuidade de serviço do terminal de GNL para os três últimos anos gás e para o período de julho a dezembro de 2013.

No ano gás 2012-2013, o número de descargas de navios metaneiros foi de 31, menos uma face ao ano anterior. No ano gás 2012-2013 registaram-se duas situações de atraso na descarga de navios metaneiros, apenas uma por responsabilidade do operador do terminal de GNL e com a duração de 9 minutos.

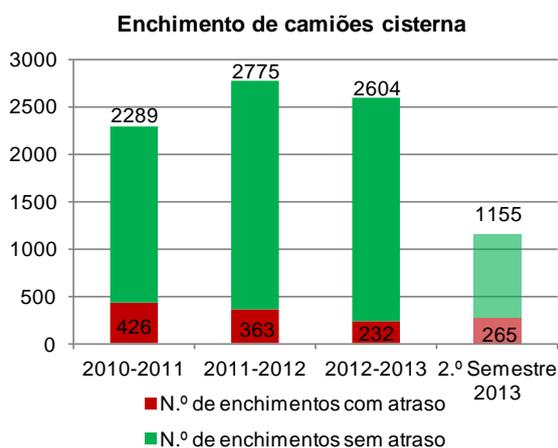
No período de julho a dezembro de 2013 registaram-se 21 descargas de navios e 4 cargas, com o tempo médio efetivo de carga de navios metaneiros de aproximadamente 4 dias.

Indicador	Ano gás			Jul- Dez 2013
	2010- 2011	2011- 2012	2012- 2013	
Tempo médio efetivo de descarga de navios metaneiros (hh:mm)	19:03	18:20	20:05	20:00
Tempo médio de atraso de descarga de navios metaneiros (hh:mm)	0:00	0:00	0:19	0:00
Tempo médio efetivo de enchimento de camiões cisterna (hh:mm)	1:46	1:38	1:29	1:49
Tempo médio de atraso de enchimento de camiões cisterna (hh:mm)	0:46	0:34	1:22	0:46
Cumprimento das nomeações de injeção de gás natural	100	100	100	100
Cumprimento das nomeações energéticas de injeção de gás natural	0,997	0,996	0,997	0,996

Os enchimentos de camiões cisterna com atraso no ano gás 2012-2013 corresponderam a 9% do número total de enchimentos. Este valor compara com 19% e 13% dos anos gás 2010-2011 e 2011-2012, respetivamente.

Ao longo do período representado no gráfico anterior, em termos ponderados, as principais causas de atraso de enchimento de camiões cisterna foram a indisponibilidade das baías de enchimento (65% dos casos) e problemas técnicos e indisponibilidades de operação no terminal (19% dos casos).

Em relação às nomeações de injeção de gás natural para a rede de transporte, o cumprimento foi de 100% para o período analisado, em linha com o registado nos últimos 3 anos gás.



Durante o ano gás 2012-2013 registaram-se 12 paragens intempestivas do terminal e 8 paragens programadas. Em 17 destas situações foi interrompida a emissão de gás natural para a rede de transporte e em 3 casos foi interrompida a descarga de navios, sendo uma pelo estado do mar e as restantes por problemas relacionados com o processo de descarga de GNL. No caso das interrupções das emissões de gás natural, nenhum cliente foi afetado por estas paragens do terminal.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Destaca-se positivamente o desempenho em termos de continuidade de serviço da REN Atlântico.

Em termos de prestação de informação destaca-se positivamente o facto do operador ter prestado por sua iniciativa a informação relativa às cargas de navios metaneiros.

## ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO | CONTINUIDADE DE SERVIÇO

### ENQUADRAMENTO

Existem dois operadores de armazenamento subterrâneo: REN Armazenagem e Transgás Armazenagem, mas apenas a primeira desempenha funções operacionais, sendo que as obrigações estabelecidas no RQS relacionadas com envio de informação e cálculo de indicadores apenas se aplicam a este.

Uma das principais funções operacionais da REN Armazenagem é gerir os fluxos de gás natural entre as cavernas de armazenamento e a rede de transporte. Neste contexto, em termos de continuidade de serviço prestada, importa avaliar a gestão da receção de gás natural nas cavernas e a gestão de injeção de gás natural na rede. Assim, por um lado estão estabelecidos dois indicadores para avaliar o

cumprimento das nomeações<sup>1</sup> de extração e de injeção de gás natural, determinados pelo quociente entre o número de nomeações cumpridas e o número total de nomeações. E, por outro lado, está estabelecido um terceiro indicador que avalia o cumprimento energético de armazenamento, determinado com base na energia extraída e injetada no armazenamento subterrâneo. Uma vez que é possível que a energia injetada no armazenamento seja superior à extraída, o valor deste indicador pode ser superior a 1.

Não estão estabelecidos padrões para estes indicadores.

<sup>1</sup> Nomeação é o processo de solicitação de capacidade em que os utilizadores do armazenamento informam a REN Armazenagem da capacidade de injeção ou extração que querem utilizar diariamente.

### CARACTERIZAÇÃO

No período que engloba o ano gás 2012-2013 e o período de julho a dezembro de 2013, no cumprimento do estabelecido no RQS, a REN Armazenagem enviou à ERSE, pelo terceiro ano consecutivo, a informação sobre os indicadores de continuidade de serviço dentro dos prazos estabelecidos.

No ano gás 2012-2013 o cumprimento das nomeações de extração e o cumprimento energético de armazenamento foi de 100%. As nomeações de injeção do 4.º trimestre do ano gás 2012-2013 não foram cumpridas em 7 dias, nos meses de maio e junho. De acordo com a informação prestada pelo operador estes incumprimentos deveram-se a problemas no fornecimento de eletricidade, às instalações de operação da infraestrutura, nomeadamente interrupções de fornecimento da

responsabilidade da EDP Distribuição e problemas no posto de transformação. Neste trimestre entrou em funcionamento uma nova cavidade de armazenamento. Nesse sentido, nos meses de maio e junho apenas se registaram nomeações de injeção.

Ano gás	Trimestre	Indicadores		
		Cumprimento das nomeações de extração de gás natural	Cumprimento das nomeações de injeção de gás natural	Cumprimento energético de armazenamento
2010-2011	1.º	1,000	1,000	1,000
	2.º	1,000	1,000	1,003
	3.º	1,000	1,000	1,004
	4.º	1,000	1,000	1,000
2011-2012	1.º	1,000	1,000	1,000
	2.º	1,000	1,000	1,000
	3.º	1,000	1,000	1,000
	4.º	1,000	1,000	1,000
2012-2013	1.º	0,989	0,989	1,000
	2.º	1,000	1,000	1,000
	3.º	1,000	1,000	1,000
	4.º	1,000	0,923	1,000
Jul - Set 2013		1,000	1,000	1,001
Out - Dez 2013		1,000	1,000	1,000

---

## **CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

A análise dos indicadores de continuidade de serviço reportados permite concluir que a REN Armazenagem tem cumprido as suas principais funções operacionais com um nível de desempenho que vai ao encontro do estabelecido no RQS.

---

## REDE DE TRANSPORTE DE GÁS NATURAL | CONTINUIDADE DE SERVIÇO

---

### ENQUADRAMENTO

O RQS GN estabelece indicadores de continuidade de serviço que avaliam o número e a duração das interrupções de fornecimento nos pontos de saída da rede de transporte, entendendo-se por interrupção a ausência de fornecimento de gás natural à infraestrutura ou instalação de cliente.

Os pontos de saída da rede de transporte são as ligações às redes de distribuição, aos

grandes clientes, ao armazenamento subterrâneo e às interligações internacionais.

As interrupções são identificadas consoante as causas que as originam, estando previstas as seguintes classificações: controlável prevista, não controlável prevista, controlável acidental e não controlável acidental.

Não existem padrões para os indicadores associados ao transporte de gás natural.

---

### CARACTERIZAÇÃO

No final de dezembro de 2013, a rede de transporte abastecia 89 pontos de saída, os mesmos pontos de saída que no ano anterior.

Desde o ano gás 2007-2008, o operador da rede de transporte registou apenas 2 interrupções de serviço, no ano gás 2008-2009 e no mesmo ponto de entrega, 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.

Assim, pelo quarto ano gás consecutivo não se verificou qualquer interrupção de fornecimento na rede de transporte de gás natural, sendo nulos os valores dos indicadores definidos no RQS. No período de julho a dezembro de 2013 também não ocorreram interrupções.

---

### CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Pelo quarto ano gás consecutivo não se verifica qualquer interrupção de fornecimento na rede de transporte de gás natural, sendo nulos os valores dos indicadores definidos no RQS.



---

## REDES DE DISTRIBUIÇÃO | CONTINUIDADE DE SERVIÇO

---

### ENQUADRAMENTO

Entende-se por interrupção a ausência de fornecimento de gás natural nos pontos de entrega, os quais, no caso das redes de distribuição, são as instalações de clientes. Uma ocorrência numa rede pode originar várias interrupções, isto é, o corte de fornecimento a vários clientes.

Estão definidos tipos de interrupção de acordo com os seguintes critérios:

- Interrupção prevista ou interrupção acidental – função da possibilidade de avisar previamente os clientes da ocorrência de interrupção.
- Interrupção controlável ou interrupção não controlável – função da capacidade de intervenção do operador da rede para evitar a ocorrência de interrupção.

O restabelecimento do fornecimento de gás natural após uma interrupção é efetuado cliente a cliente. Os operadores não possuem meios para saber com exatidão a duração da interrupção de cada um dos clientes. No entanto, a duração das interrupções é um parâmetro essencial para a avaliação da continuidade de serviço. Neste sentido, os operadores das redes de distribuição consideram uma duração média de interrupção que se baseia no tempo médio de reposição de fornecimento entre o primeiro e o último cliente.

A caracterização geral da continuidade de serviço tem como objetivo 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 efetuada 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).

Aos dois primeiros indicadores referidos anteriormente estão associados padrões, definidos por tipo de interrupção e que se aplicam apenas aos operadores com mais de 100 000 clientes.

A caracterização individual da continuidade de serviço tem associados indicadores que contabilizam o número e a duração das interrupções que afetaram cada cliente, por tipo de interrupção, não se estabelecendo padrões.

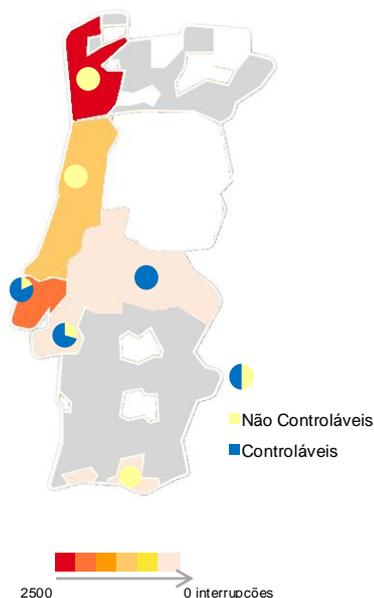
No presente relatório, a análise apresentada incide sobre o ano gás 2012-2013 e o período de julho a dezembro de 2013. No entanto, o RQS define que os indicadores gerais e individuais e o cumprimento dos padrões devem ser avaliados em base anual. Para além desta questão, coloca-se o facto de os valores dos indicadores apresentarem variações anuais bastante acentuadas que são reflexo da ocorrência de interrupções devidas a incidentes motivados por c.f.f.m., considerando-se assim, que as variações semestrais podem não ser representativas, nem comparáveis com as variações anuais. Por estas razões, na caracterização que se segue não são apresentados os indicadores para o período de julho a dezembro de 2013, sendo apenas apresentada uma caracterização em termos de número e duração das interrupções.

## CARACTERIZAÇÃO

No ano gás 2012-2013, os operadores das redes de distribuição Duriensegás, Beiragás, Dianagás, Sonorgás e Paxgás não registaram interrupções nas suas redes, situação que se verifica pelo quinto ano consecutivo, no caso das três últimas empresas referidas. Por este motivo, os operadores referidos não fazem parte da caracterização e da análise apresentadas de seguida.

As redes da Medigás, da Lusitaniagás e da EDP Gás Distribuição foram afetadas exclusivamente por interrupções não controláveis acidentais, motivadas por casos fortuitos ou de força maior, decorrentes da intervenção de terceiros nas suas redes.

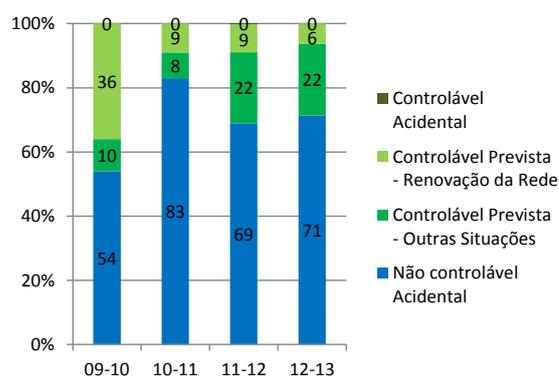
### N.º de interrupções nas redes de distribuição, no ano gás 2012-2013



No ano gás 2012-2013, cada instalação de cliente registou no máximo uma interrupção, sendo que apenas 0,3% das 1 336 544 instalações de clientes foram interrompidas, sendo este o valor mais baixo desde o ano gás 2007-2008.

A Lisboagás é o único operador da rede com interrupções controláveis devidas a renovação da rede<sup>2</sup>. Ao longo dos anos, o número de ações de renovação da rede tem registado tendência para diminuir.

### N.º de interrupções, por tipo de interrupção 2012-2013



<sup>2</sup> 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.

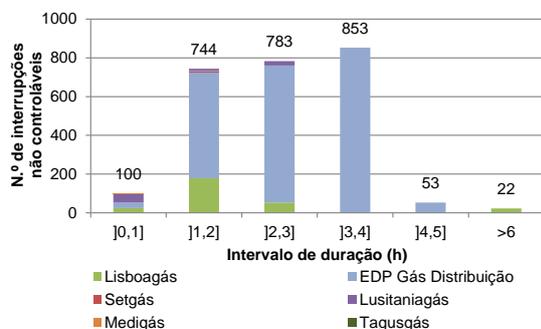
**N.º de interrupções - 2012-2013**

Operador da rede	Ano gás	Tipo de interrupção				
		Não controlável Prevista	Não controlável Acidental	Controlável Prevista	Controlável Acidental	Todas
Tagusgás	11-12		11	86	1	98
	12-13			3		3
Setgás	11-12		11	136		147
	12-13		5	12		17
Lusitaniagás	11-12		567			567
	12-13		82			82
EDP Gás Distribuição	11-12		1402			1402
	12-13		2189			2189
Beiragás	11-12		2233			2233
	12-13		0			0
Medigás	11-12					0
	12-13		1			1
Lisboagás	11-12		968 (b)	2119		3087
	12-13		278 (a)	1206		1484
Total	11-12	0	5192	2341	1	7534
	12-13	0	2555	1221	0	3776

(a) 268 e (b) 672 interrupções no âmbito de ações de renovação da rede

Verifica-se que os casos fortuitos ou de força maior (interrupções não controláveis acidentais) foram, à semelhança dos dois anos anteriores, a principal causa para as interrupções registadas.

**N.º de interrupções não controláveis por intervalo de duração – 2012-2013**



Cerca de 33% das interrupções não controláveis registadas no ano gás 2012-2013 tiveram uma duração inferior a 2 horas. Nas redes da Lisboagás, 22 interrupções registaram uma duração superior a 1 dia.

No período de julho a dezembro de 2013, os operadores das redes de distribuição Duriensegás, Beiragás, Dianagás, Sonorgás, Paxgás e Medigás não registaram interrupções nas suas redes.

**N.º de interrupções julho a dezembro de 2013**

Operador da rede	Tipo de interrupção				
	Não controlável Prevista	Não controlável Acidental	Controlável Prevista	Controlável Acidental	Todas
Tagusgás		4		1	5
Lusitaniagás		8			8
Setgás		82			82
EDP Gás Distribuição		287			287
Lisboagás	200 (a)	2078		1229	3507
Total	0	581	2078	1230	3889

(a) 1439 interrupções no âmbito de ações de renovação da rede

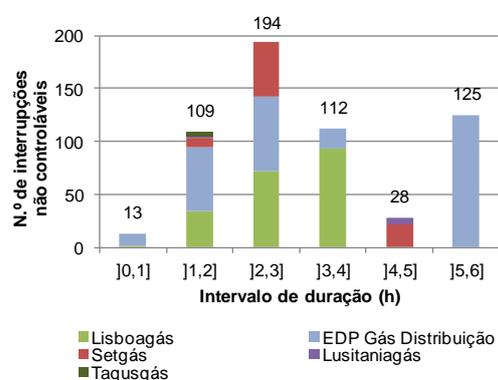
No período de julho a dezembro de 2013 registaram-se 3 889 interrupções, valor superior ao valor do ano gás 2012-2013. Este aumento deveu-se essencialmente às interrupções ocorridas na rede da Lisboagás (que representaram 90% do total de interrupções). Sendo de destacar o aumento do número de interrupções devidas a ações de renovação e das interrupções (1229) devidas a duas avarias na rede da cidade de Lisboa (classificadas como controláveis acidentais).

**N.º de interrupções, por tipo de interrupção julho a dezembro de 2013**



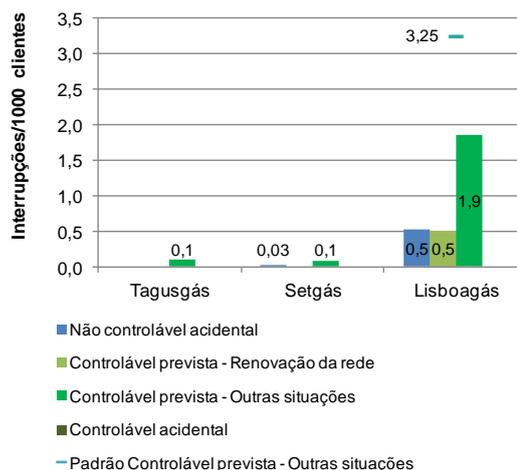
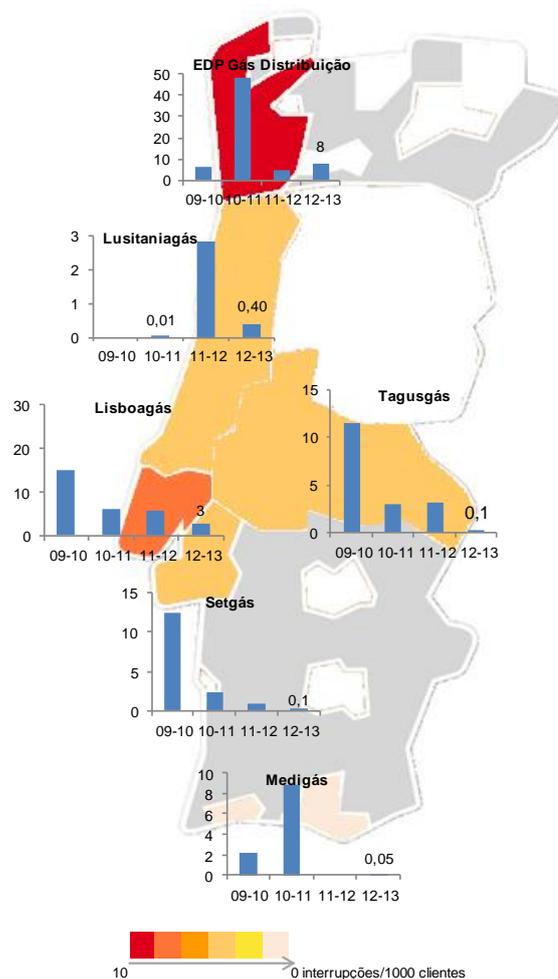
Relativamente à duração das interrupções, 54% das interrupções não controláveis tiveram uma duração igual ou inferior a 3 horas.

**N.º de interrupções não controláveis por intervalo de duração julho a dezembro de 2013**



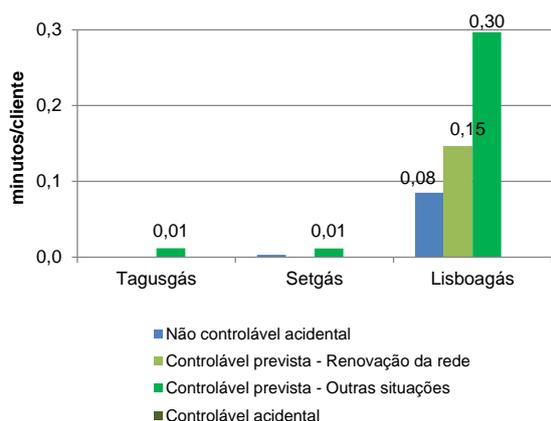
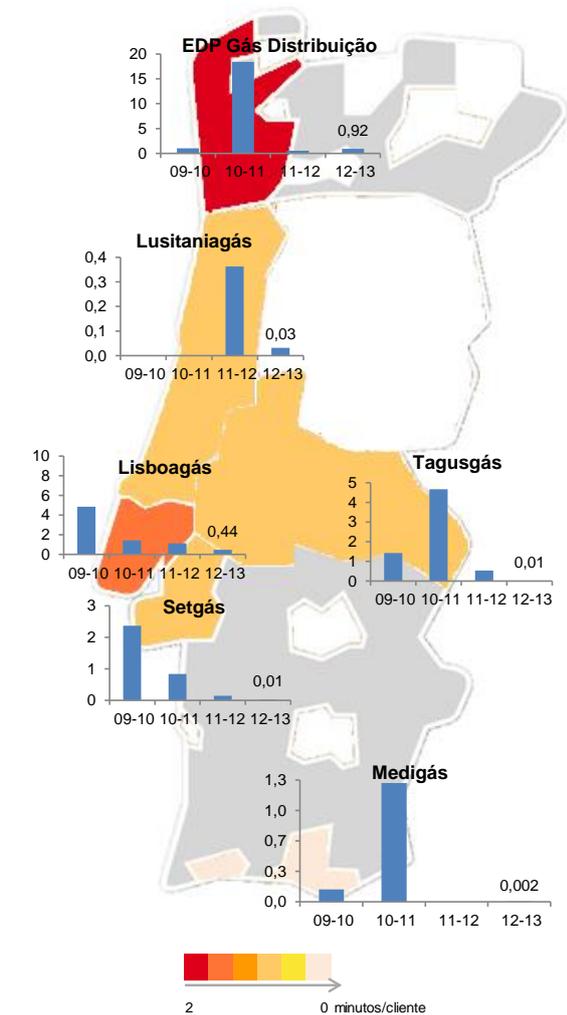
No ano gás 2012-2013, apenas a Lisboagás, a Setgás e a Tagusgás registaram interrupções controláveis. Deste modo, para as restantes empresas, os valores totais dos indicadores gerais apresentados nos mapas que se seguem correspondem às interrupções não controláveis acidentais, adicionalmente, é apresentada a desagregação dos indicadores gerais por tipo de interrupção para as três empresas referidas.

**N.º médio de interrupções por 1000 clientes 2012-2013**



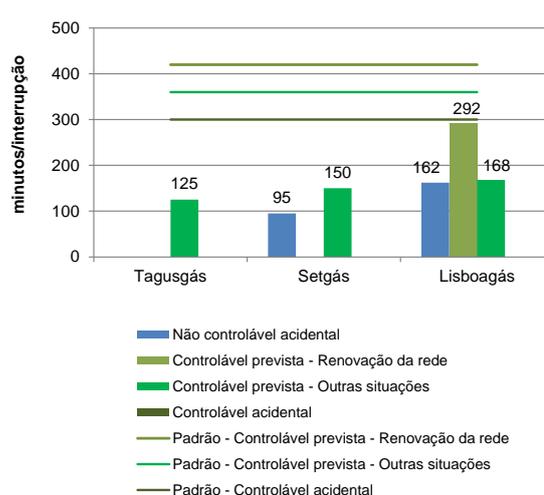
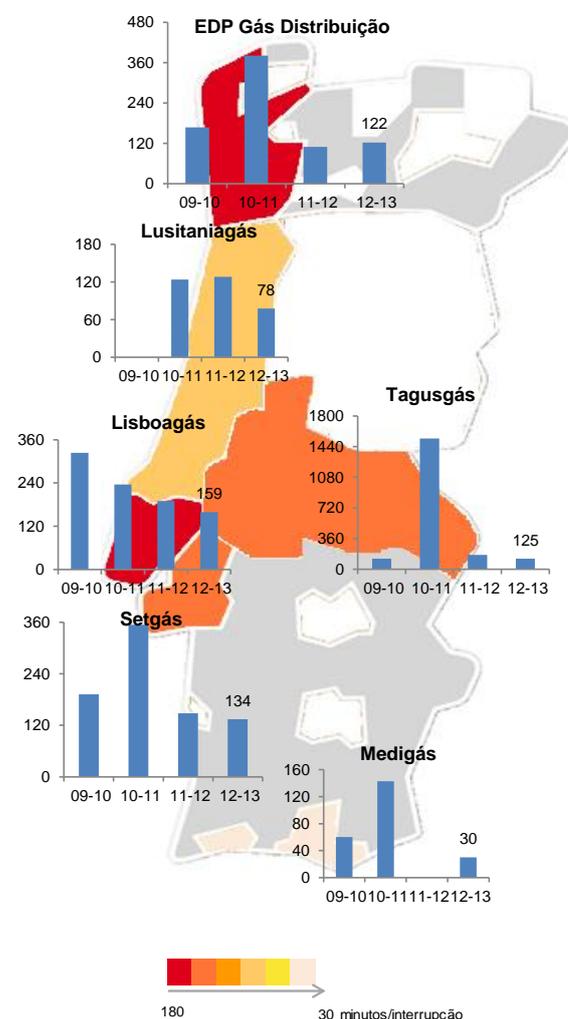
O padrão estabelecido para a Lisboagás para as interrupções “controláveis previstas – outras situações” foi cumprido.

**Duração média das interrupções por cliente  
(minutos/cliente) - 2012-2013**



Para o indicador duração média das interrupções por cliente não está estabelecido nenhum padrão.

**Duração média das interrupções  
(minutos/interrupção) – 2012-2013**



Os padrões relativos à duração média das interrupções foram cumpridos.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

No ano gás 2012-2013 não se registaram interrupções em 5 das 11 redes de distribuição (Dianagás, Duriensegás, Beiragás, Paxgás e Sonorgás). No caso da Dianagás, da Paxgás e da Sonorgás esta situação ocorre pelo quinto ano consecutivo. Considerando o período de julho a dezembro de 2013, para além das 5 redes de distribuição referidas também a Medigás não registou interrupções nas suas redes.

Os casos fortuitos ou de força maior representaram 67% do número total de interrupções registadas no ano gás 2012-2013. As redes da Medigás, Lusitaniagás e EDP Gás Distribuição foram afetadas apenas por este tipo de interrupções.

No período de julho a dezembro de 2013 registaram-se 3 889 interrupções, valor superior ao valor do ano gás 2012-2013. Este aumento deveu-se essencialmente às interrupções ocorridas na rede da Lisboagás (que representaram 90% do total de interrupções), sendo de destacar o aumento das interrupções devidas a ações de renovação e das interrupções devidas a duas avarias na rede da cidade de Lisboa (1229 classificadas como controláveis acidentais).

No ano gás 2012-2013 apenas 0,3% das instalações de clientes existentes foram interrompidas, registando-se somente uma interrupção em cada uma dessas instalações.

No ano gás 2012-2013 a duração média das interrupções por cliente foi inferior a 2 minutos em todas as redes de distribuição.

Relativamente ao ano anterior a EDP Gás Distribuição foi o único operador a registar um aumento do número de interrupções e da

duração média das interrupções. Segundo a empresa este facto está relacionado com a natureza das interrupções ocorridas (c.f.f.m. resultantes da intervenção de terceiros nas redes). As durações destas interrupções variam muito, conforme a localização da rede em causa, o dano causado e as condições de acessibilidade à conduta.

Os padrões associados aos vários indicadores foram todos cumpridos.

A generalidade dos operadores das redes, nos seus relatórios da qualidade de serviço, não apresentaram análises qualitativas em relação ao respetivo desempenho em termos de continuidade de serviço.

Tendo em conta o impacto das interrupções devidas a c.f.f.m., o RQS prevê que a ERSE aprove normas complementares à aplicação do regime de exclusão de aplicação do referido Regulamento em situações de c.f.f.m.. Neste âmbito, identificou-se a necessidade de coordenar com a DGEG, entidade responsável no setor do gás natural pela fiscalização e segurança das infraestruturas, nomeadamente nas situações de crise ou de emergência e pela monitorização da segurança de abastecimento, a aprovação das normas complementares relativas aos incidentes classificáveis como c.f.f.m.. Assim, foi estabelecido conjuntamente pela ERSE e pela DGEG o Modelo de Relatório relativo aos procedimentos dos casos fortuitos ou de força maior no gás natural, aprovado pela Diretiva n.º 15/2014 da ERSE.

## TERMINAL DE GNL | CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL

### ENQUADRAMENTO

Com vista ao correto funcionamento das infraestruturas e equipamentos, bem como à garantia da segurança na sua utilização, importa monitorizar as características do gás natural. Neste sentido, o RQS estabelece o conjunto de pontos das infraestruturas do SNGN bem como as características a monitorizar.

No terminal de GNL são avaliados os pontos associados aos processos de descarga dos navios metaneiros e de enchimento dos camiões cisterna. As características do gás natural nestes processos são monitorizadas com recurso ao cromatógrafo do cais de acostagem, no primeiro caso durante a descarga do navio e no segundo caso durante a carga da cisterna.

As características a monitorizar são: índice de Wobbe, densidade relativa, ponto de orvalho da água, concentração de sulfureto de hidrogénio, concentração de enxofre total, concentração de oxigénio, ponto de orvalho de hidrocarbonetos para pressões até à pressão máxima de serviço, concentração de sulfureto de carbonilo,

concentração de impurezas e concentração mínima de metano. Para as primeiras cinco características encontram-se estabelecidos limites regulamentares.

A monitorização das características do gás natural no SNGN tem como pressuposto a otimização e rentabilização na instalação dos equipamentos de análise, em particular nos pontos de interface das infraestruturas, evitando a sua duplicação.

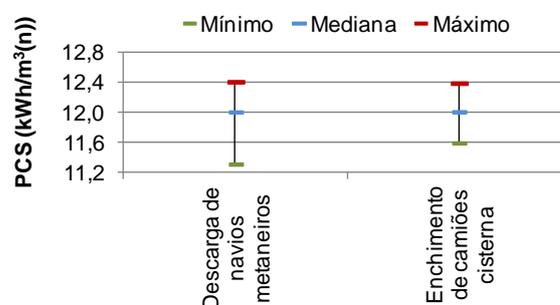
É neste contexto que se encontra a interface entre o terminal de GNL e a rede de transporte, com equipamentos de monitorização diferentes, cujos registos são complementares. Em particular, no terminal de GNL, são monitorizadas as características índice de Wobbe, densidade e concentração mínima de metano, enquanto na rede de transporte a monitorização abrange a concentração de sulfureto de hidrogénio, a concentração de enxofre total e a concentração de sulfureto de carbonilo. O ponto de orvalho de hidrocarbonetos é monitorizado com base nos certificados de carga dos navios.

### CARACTERIZAÇÃO

Duas das características monitorizadas (índice de Wobbe e densidade) possibilitam a determinação do Poder Calorífico Superior (PCS), que representa a quantidade de energia inerente a um determinado volume de gás, sendo por isso uma característica importante para a faturação de gás uma vez que converte os volumes medidos nos contadores em energia fornecida.

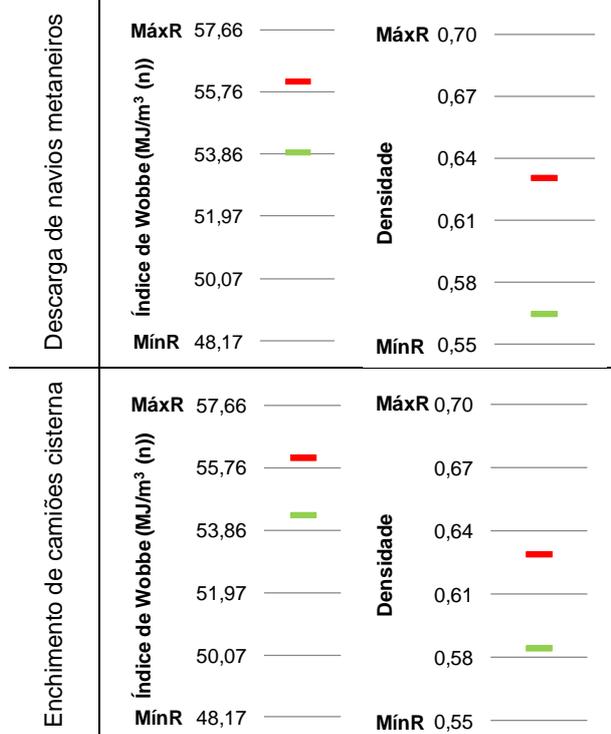
A figura seguinte apresenta os valores mínimo e máximo e a mediana do PCS, determinados com base nos valores médios diários do índice

de Wobbe e da densidade, para os dois processos identificados.



As figuras seguintes apresentam os valores mínimo e máximo registados no período que engloba o ano gás 2012-2013 e o período de

julho a dezembro de 2013, para o índice de Wobbe e para a densidade relativa, identificando os limites regulamentares mínimo (MínR) e máximo (MáxR). Verifica-se que foram respeitados os limites estabelecidos no RQS GN para estas duas características do gás natural.



Quanto às restantes características estabelecidas no RQS GN, no ano gás

2012-2013 e no período de julho a dezembro de 2013, há a referir o seguinte:

- Concentração de água (MáxR=88 ppmv): tendo entrado em serviço o equipamento de análise de água no início do ano gás, o operador passou a monitorizar e a disponibilizar os valores desta característica. O valor máximo registado foi de 0,79 ppmv.
- Concentração de sulfureto de hidrogénio (MáxR=5 mg/m<sup>3</sup>(n)): o valor máximo registado foi de 0,04 mg/m<sup>3</sup>(n).
- Concentração de enxofre total (MáxR=50 mg/m<sup>3</sup> (n)): o valor máximo registado foi de 1,17 mg/m<sup>3</sup>(n).
- Ponto de orvalho dos hidrocarbonetos: é uma característica não monitorizada diretamente pelo operador do terminal de GNL. No entanto os certificados de carga dos navios registaram valores que estiveram compreendidos entre -31,57 e -54,05 °C.
- Concentração de sulfureto de carbono: Valores registados entre 0 e 0,06 mg/m<sup>3</sup>(n).
- Concentração mínima de metano: Valores de percentagem molar registados entre 87,97 e 94,56.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

No período em análise foram respeitados todos os limites regulamentares estabelecidos para as características do gás natural no terminal de GNL.

## REDE DE TRANSPORTE DE GÁS NATURAL | CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL

### ENQUADRAMENTO

Com vista ao correto funcionamento das infraestruturas e equipamentos, bem como à garantia da segurança na sua utilização importa monitorizar as características do gás natural. Neste sentido o RQS GN estabelece o conjunto de pontos das infraestruturas do SNGN bem como as características a monitorizar.

No caso da rede de transporte de gás natural encontram-se abrangidos os seguintes pontos:

- Entradas de gás natural na rede, nomeadamente as interligações com a rede espanhola, a ligação com o terminal de GNL e a ligação ao armazenamento subterrâneo.
- Pontos específicos da rede de transporte tendo em vista a determinação de zonas de

mistura de gás natural com proveniências distintas.

- Pontos de ligação de grandes consumidores.

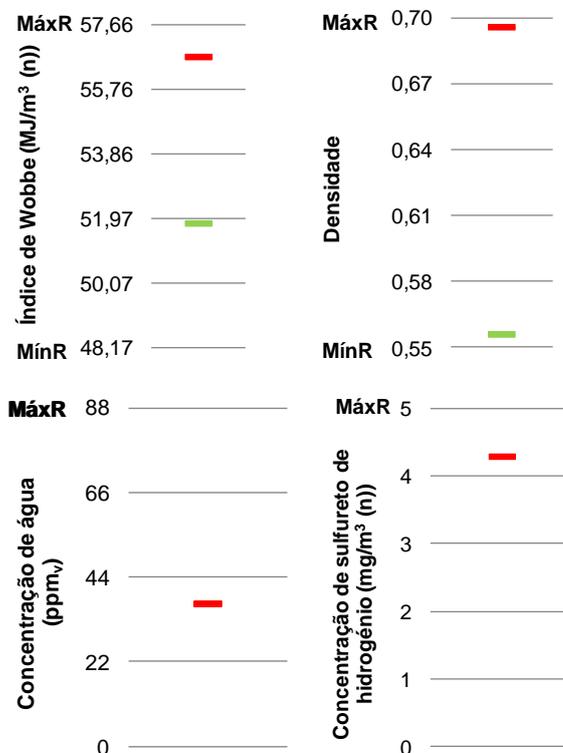
O RQS GN estabelece o seguinte conjunto de características do gás natural que devem ser monitorizadas: índice de Wobbe, densidade relativa, ponto de orvalho da água, sulfureto de hidrogénio, enxofre total, concentração de oxigénio, ponto de orvalho de hidrocarbonetos para pressões até à pressão máxima de serviço, concentração de sulfureto de carbonilo, concentração de impurezas e concentração mínima de metano. Para as primeiras cinco características encontram-se estabelecidos limites regulamentares.

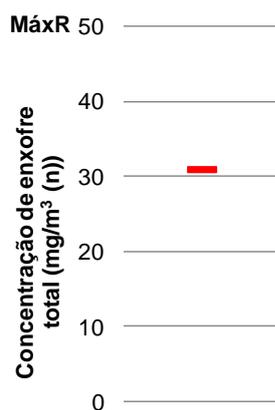
### CARACTERIZAÇÃO

As figuras seguintes apresentam os valores mínimo e máximo registados para cada característica do gás natural e para o conjunto de dez pontos monitorizados na rede de transporte, identificando os limites regulamentares mínimo (MínR) e/ou máximo (MáxR).

Verifica-se que, no ano gás 2012-2013 e no período de julho a dezembro de 2013, à semelhança do ocorrido nos anos anteriores, foram respeitados todos os limites estabelecidos no RQS GN para as características do gás natural, nos pontos monitorizados.

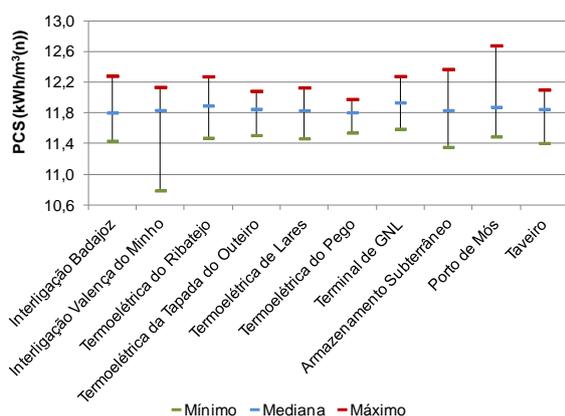
Apesar de o RQS definir que a característica a monitorizar é o ponto de orvalho da água, a REN disponibiliza o que o seu equipamento regista, que é a concentração de água.





Duas das características monitorizadas (índice de Wobbe e densidade) possibilitam a determinação do Poder Calorífico Superior (PCS), que representa a quantidade de energia inerente a um determinado volume de gás, sendo por isso uma característica importante para a faturação de gás uma vez que converte os volumes medidos nos contadores em energia fornecida.

A figura seguinte apresenta os valores mínimo e máximo e a mediana do PCS, determinados com base nos valores médios diários do índice de Wobbe e da densidade, para os pontos monitorizados da rede de transporte.



Em relação às monitorizações realizadas no período em análise para as características do

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Nos quatro últimos anos, tal como no ano gás 2012-2013 e no período de julho a dezembro de

gás natural sem limites estabelecidos no RQS, há a referir o seguinte:

- Concentração de sulfureto de carbonilo: monitorizado nas interligações, no terminal de GNL e no armazenamento subterrâneo, com valores registados entre 0 e 2,57 mg/m<sup>3</sup>(n).
- Concentração de oxigénio: monitorizada nas interligações, no terminal de GNL, no armazenamento subterrâneo e nos pontos de mistura, com valores registados entre 0 e 37,37 ppm<sub>v</sub>.
- Concentração mínima de metano: monitorizada em todos os pontos, com valores de percentagem molar registados entre 82,58 e 95,78<sup>3</sup>.
- Concentração de impurezas: não monitorizada. O operador da rede de transporte tem referido como justificação para a não realização de monitorização, a inexistência de uma definição concreta do conceito de impurezas no RQS. No entanto, o operador da rede transporte refere que, através das suas unidades de filtragem instaladas nos pontos de saída da rede de transporte, garante que o gás natural entregue aos clientes não contém partículas ou outras impurezas que possam causar danos às respetivas instalações.

<sup>3</sup> A composição do gás natural pode variar consoante o campo em que o gás é produzido, o processo de produção, o condicionamento, o processamento e o transporte, no entanto a característica comum do gás natural, independente destas especificidades, é o teor de metano que por norma é superior a 70% da sua composição.

2013, foram respeitados todos os limites estabelecidos no RQS para as características do gás natural.

A concentração de oxigênio no ano gás anterior passou a ser monitorizada em mais 4 pontos do SNGN: nas duas interligações e nas interfaces do armazenamento subterrâneo e do terminal de GNL.

À semelhança do ocorrido nos anos gás anteriores, não foram efetuadas medições da concentração de impurezas. O operador da rede de transporte tem referido como justificação para a não realização de monitorização, a inexistência de uma definição concreta do conceito de impurezas no RQS. No entanto, o operador da rede transporte considera que é possível garantir que o gás natural entregue à

maioria dos clientes não contem partículas ou outras impurezas que causem danos às respetivas instalações, tendo em conta que existem unidades de filtragem instaladas nos pontos de saída da rede de transporte. De acordo com o exposto, a ERSE considera que a Metodologia de Verificação das Características do gás natural deverá ser revista de forma a abranger as unidades de filtragem referidas, incluindo nomeadamente a caracterização dos equipamentos de filtragem. A revisão da referida metodologia será desenvolvida pelo operador da rede, conjuntamente com a ERSE, por forma a dar resposta à questão das partículas e impurezas.



## REDES DE DISTRIBUIÇÃO | PRESSÃO DE FORNECIMENTO

### ENQUADRAMENTO

Os operadores devem assegurar os níveis de pressão necessários ao contínuo funcionamento das redes respetivas, atendendo aos limites da pressão de funcionamento das redes e dos equipamentos dos clientes.

Por um lado, a monitorização da pressão é uma forma de caracterizar o sistema de gás natural, garantindo a sua estabilidade e segurança. Por outro lado, monitorizar a pressão permite controlar as variações das necessidades de consumo da rede.

### CARACTERIZAÇÃO

A verificação dos valores da pressão de fornecimento nas redes de distribuição é feita com base em pontos de monitorização permanente ou contínua e em pontos de monitorização não permanente ou descontínua.

Tal como nos anos anteriores, durante o ano gás 2012-2013 registaram-se situações pontuais de incumprimento dos limites regulamentares da pressão que, de acordo com

os operadores das redes de distribuição, não tiveram consequência no fornecimento de gás natural aos clientes.

O quadro que se segue apresenta o número de pontos monitorizados para cada operador de rede de distribuição bem como a sua representatividade relativamente à extensão da rede respetiva e ao número de pontos de entrega de cada operador de rede.

Operador das redes	N.º clientes/km	Número de pontos monitorizados não permanentemente	N.º de pontos monitorizados permanentemente	N.º de pontos monitorizados permanentemente/ 100 km rede	N.º de pontos monitorizados permanentemente/ 1000 clientes
Beiragás	62	58	17	2,2	0,4
Dianagás	50	0	2	1,2	0,2
Duriensegás	61	7	7	1,5	0,3
Lisboagás	124	0	72	1,7	0,1
Lusitaniagás	64	0	54	1,7	0,3
Medigás	75	5	2	0,8	0,1
Paxgás	92	0	1	1,7	0,2
EDP Gás Distribuição	72	0	86	2,1	0,3
Setgás	88	4	29	1,6	0,2
Sonorgás	45	5	0	0,0	0,0
Tagusgás	38	27	20	2,4	0,6
<b>GLOBAL</b>	<b>83</b>	<b>106</b>	<b>290</b>	<b>1,7</b>	<b>0,2</b>

Relativamente ao ano gás anterior, de forma geral, os operadores das redes mantiveram o número de monitorizações em contínuo (o número de pontos monitorizados aumentou apenas 5%).

Em relação às monitorizações não permanentes na globalidade das redes de distribuição, no ano gás 2012-2013 registou-se uma diminuição pouco significativa (3%) face ao ano gás anterior.

A Sonorgás é o único operador sem monitorização permanente da pressão de fornecimento. No entanto, os pontos monitorizados de forma não permanente pela empresa têm sido sempre os mesmos e a sua monitorização é realizada todos os meses durante pelo menos 24 horas. De acordo com a empresa foi realizado um investimento num sistema de monitorização permanente e autónomo na rede, em que são monitorizados diversos pontos, no entanto a informação reportada à ERSE foi nos mesmos moldes dos anos anteriores.

A Lusitaniagás e a EDP Gás Distribuição foram os únicos operadores a apresentar informação sobre a monitorização das suas redes em média pressão, monitorizando permanentemente 50 e 86 pontos, respetivamente.

No período de julho a dezembro de 2013, os operadores das infraestruturas também apresentaram informação sobre a monitorização da pressão, em linha com o apresentado no ano gás 2012-2013. Os pontos monitorizados permanentemente para este período foram 240 e os pontos monitorizados de forma não contínua foram 41.

---

### **CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

No ano gás 2012-2013 e no período de julho a dezembro de 2013, todos os operadores das redes de distribuição apresentaram informação sobre a monitorização da pressão nas suas redes. A pressão de fornecimento foi monitorizada em 535 pontos distintos das redes de distribuição.

Verificaram-se situações pontuais de incumprimento dos limites regulamentares da pressão que, de acordo com os operadores das redes de distribuição, não tiveram impacto no fornecimento de gás natural aos clientes.

## ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

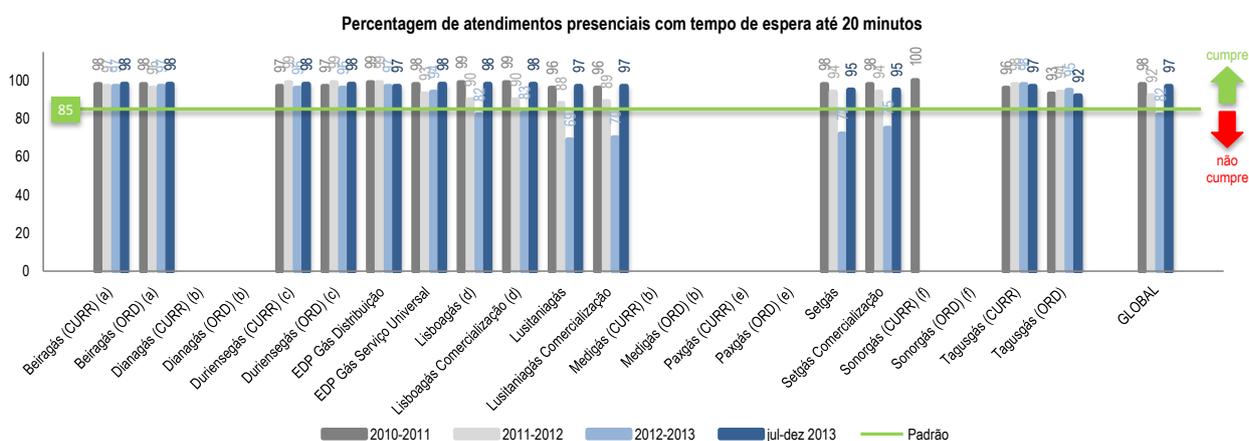
### ENQUADRAMENTO

As empresas devem dispor de atendimento presencial e devem monitorizar os tempos de espera nos dois centros com maior número de atendimentos. A avaliação deste atendimento é realizada através de um indicador geral, cujo padrão estabelece que o tempo de espera deve ser inferior a 20 minutos em pelo menos 85% das situações.

Este indicador aplica-se aos comercializadores de último recurso e aos operadores das redes.

A REN Gasodutos, como operador da rede de transporte, não é obrigada a ter atendimento presencial, tendo optado por assegurar um relacionamento personalizado através da figura do gestor de cliente.

### CARACTERIZAÇÃO



As empresas Beiragás, Duriensegás, EDP Gás Distribuição, EDP Gás Serviço Universal e Tagusgás cumpriram o padrão do indicador geral.

De uma forma geral, a tendência verificada em 2011-2012 de diminuição dos níveis de desempenho das empresas, manteve-se em 2012-2013, com uma recuperação já em abril de 2013, continuando até dezembro de 2013.

A Dianagás tem dois centros de atendimento, Évora e Sines, mas monitoriza apenas o tempo de espera no primeiro. A Medigás tem dois centros de atendimento, Portimão e Faro, sendo apenas monitorizado o segundo. A Paxgás tem uma loja de atendimento ao público em Beja

que continua a não ter monitorização do tempo de espera. A Galp Energia reafirmou que estas ausências de monitorização se devem à fusão que pretende realizar das três empresas.

Apesar da empresa Sonorgás ter reportado à ERSE informação trimestral sobre os tempos de espera no atendimento presencial, a empresa reconhece que a ausência de equipamento de monitorização não permite a contabilização adequada e fiável destes dados<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> A Sonorgás informou a ERSE de que os equipamentos de monitorização nas lojas de Mirandela e de Macedo de Cavaleiros estão em funcionamento desde final de fevereiro de 2014.

Ocorreram cerca de 363 mil atendimentos nos centros monitorizados em 2012-2013, verificando-se um decréscimo de 12% no número de atendimentos face ao ano anterior.

O tempo médio de espera anual máximo ocorreu no centro de atendimento da loja do Cidadão de Aveiro (Lusitaniagás e Lusitaniagás Comercialização), onde se registou, um tempo médio anual de 21 minutos, em 2012-2013. No entanto, já no período de julho a dezembro de 2013 o tempo médio deste centro de atendimento melhorou para 6 minutos (média do semestre). A este respeito as empresas informaram que o aumento do tempo médio de espera foi motivado pela extinção das tarifas reguladas, o que levou a um maior número de questões colocadas pelos clientes sobre os procedimentos de passagem para o mercado livre, conduzindo a um aumento do tempo de atendimento efetivo, e conseqüente diminuição

do desempenho. O número de atendimentos não se alterou significativamente porque as empresas tomaram medidas corretivas como a de informar os clientes no pré-atendimento.

Número de atendimentos presenciais nos centros monitorizados

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	jul-dez 2013
Beiragás (CURR) (a)	15 361	15 978	11 987	3 174
Beiragás (ORD) (a)	6 603	6 346	6 089	1 932
Dianagás (CURR) (b)	1 872	4 056	4 644	2 006
Dianagás (ORD) (b)	351	1 008	2 102	819
Duriensegás (CURR) (c)	9 610	12 765	11 230	4 888
Duriensegás (ORD) (c)	5 547	5 768	6 033	3 521
EDP Gás Distribuição	741	696	626	195
EDP Gás Serviço Universal	8 655	6 474	6 883	569
Lisboagás (d)	33 883	50 265	44 544	13 503
Lisboagás Comercialização (d)	172 251	142 394	117 097	34 432
Lusitaniagás	26 866	22 535	22 011	5 908
Lusitaniagás Comercialização	37 301	46 429	37 299	9 157
Medigás (CURR) (b)	5 643	5 251	4 432	1 572
Medigás (ORD) (b)	501	1 806	2 606	1 521
Paxgás (CURR) (e)				
Paxgás (ORD) (e)				
Setgás	11 953	16 449	15 537	8 054
Setgás Comercialização	38 678	40 387	37 506	12 652
Sonorgás (CURR) (f)	11 348	16 710	14 605	8 473
Sonorgás (ORD) (f)		272	285	236
Tagusgás (CURR)	13 598	15 713	16 704	7 137
Tagusgás (ORD)	599	645	721	180
<b>Total Geral</b>	<b>401 361</b>	<b>411 947</b>	<b>362 941</b>	<b>119 929</b>

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

No que respeita à Dianagás, Medigás, Paxgás e Sonorgás não é possível concluir quanto ao cumprimento do padrão. As empresas Lisboagás, Lisboagás Comercialização, Lusitaniagás, Lusitaniagás Comercialização, Setgás e Setgás Comercialização não cumpriram o padrão em 2012-2013, tendo, no entanto, obtido valores do indicador superiores ao padrão no período de julho a dezembro de 2013. As restantes empresas cumpriram o padrão.

Relativamente à Dianagás, à Medigás e à Paxgás, a ERSE reitera a necessidade de monitorização do tempo de espera nos centros de atendimento presencial, de modo a dar cumprimento às disposições regulamentares.

A Sonorgás instalou equipamentos de monitorização dos tempos de espera nos centros de atendimento presencial de Mirandela e de Macedo de Cavaleiros, os quais apenas entraram em funcionamento em fevereiro de 2014.

(a) A informação de dezembro de 2011 foi estimada.

(b) A empresa monitorizou apenas um centro de atendimento até ao final de 2013.

(c) A inspeção de junho de 2012 ao centro de atendimento de Vila Real detetou não haver separação entre atendimentos por atividade/empresa.

(d) A informação de outubro de 2011 foi estimada.

(e) A empresa não monitorizou o seu (único) centro de atendimento até ao final de 2013.

(f) A contabilização dos tempos de espera nos centros de atendimento de Mirandela e Macedo de Cavaleiros só se iniciou no final de fevereiro de 2014. A totalidade dos atendimentos em 2010-2011 foi atribuída à comercialização. A empresa não dispõe de informação sobre o segundo trimestre de 2012-2013.

## ATENDIMENTOS TELEFÓNICOS

### ENQUADRAMENTO

As empresas devem dispor de atendimento telefónico centralizado, cujo desempenho, em termos de tempo de espera, deve ser avaliado por comparação com um indicador geral. Para este indicador foi estabelecido um padrão que determina que o tempo de espera deve ser inferior a 60 segundos em pelo menos 85% dos atendimentos.

No cálculo do indicador são consideradas as desistências. Este indicador aplica-se aos comercializadores de último recurso e aos operadores das redes.

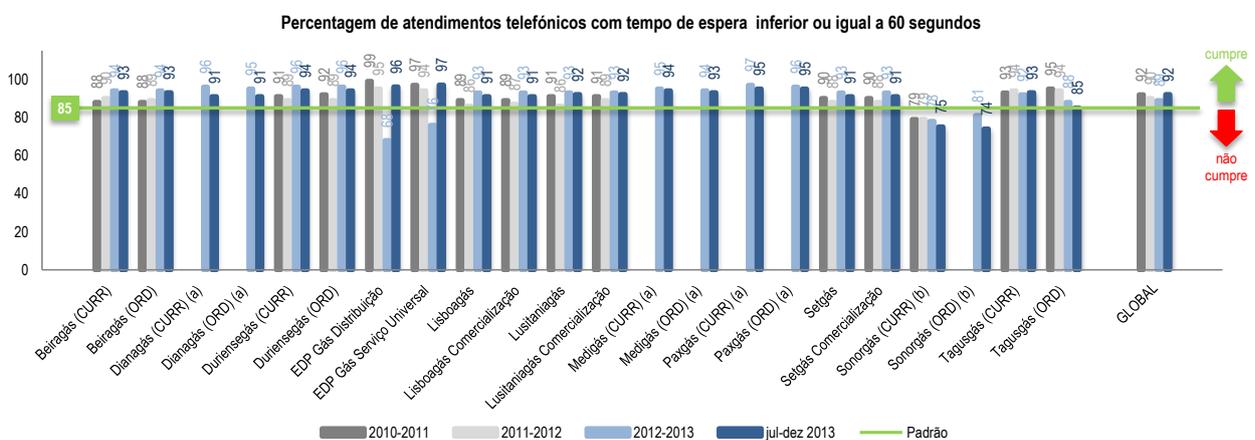
Às empresas com mais de 100 mil clientes ou com mais de 60 mil chamadas recebidas anualmente aplica-se ainda o regime jurídico dos centros de atendimento, aprovado pelo

Decreto-Lei n.º 134/2009, que estabelece às empresas a obrigação de assegurar o atendimento da chamada no prazo de 60 segundos. Caso tal não seja possível, deve ser dada a possibilidade ao cliente de deixar um contacto e a finalidade da chamada. A empresa deve devolver a chamada no prazo de dois dias úteis.

As chamadas relativas a avarias, leituras e emergências não devem ter custos para o utilizador.

A REN Gasodutos não é obrigada a ter atendimento telefónico centralizado, tendo optado por assegurar um relacionamento personalizado através da figura do gestor de cliente.

### CARACTERIZAÇÃO



A Sonorgás, quer na atividade de operação de rede de distribuição, quer na atividade de comercialização, assim como a EDP Gás Distribuição e a EDP Gás Serviço Universal não cumpriram o padrão do indicador geral. As restantes empresas cumpriram o padrão.

A EDP Gás Distribuição e a EDP Gás Serviço Universal registaram valores bastante abaixo do padrão definido pela ERSE, mercê do elevado número de chamadas telefónicas recebidas no último trimestre de 2012 e no primeiro trimestre de 2013. Entre julho e dezembro de 2013 os valores verificados registaram melhoria.

Na generalidade das empresas verificou-se uma melhoria do desempenho face ao ano gás de 2011-2012.

A Sonorgás tem em funcionamento desde setembro de 2012 uma nova central telefónica, o que permitiu obter informação por atividade.

Para o ano gás 2012-2013, as empresas do grupo Galp Energia, a EDP Gás Distribuição e a EDP Gás Serviço Universal reportaram dados sobre a devolução das chamadas não atendidas até 60 segundos, tendo sido realizadas mais de 11 mil chamadas. A EDP Gás Distribuição apresentou informação sobre o tempo médio de devolução de chamadas, tendo este sido de um dia útil.

Para o conjunto das empresas verificaram-se, no ano gás 2012-2013, cerca de 1,3 milhões de atendimentos, mais 76% do que os registados no ano gás anterior. Apesar deste aumento, a melhoria verificada reflete o esforço adicional por parte das empresas neste ano gás.

Número de chamadas no atendimento telefónico centralizado, excluindo as desistências

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	jul-dez 2013
Beiragás (CURR)	9 634	10 228	23 955	9 780
Beiragás (ORD)	4 393	3 155	10 264	8 144
Dianagás (CURR) (a)	5 929	9 228	5 986	2 379
Dianagás (ORD) (a)	3 788	2 858	4 109	1 959
Duriensegás (CURR)	6 297	5 572	17 870	7 714
Duriensegás (ORD)	4 295	3 199	10 697	5 734
EDP Gás Distribuição	90 313	34 853	40 120	20 134
EDP Gás Serviço Universal	213 370	206 196	237 828	72 889
Lisboagás	138 843	104 084	229 792	135 049
Lisboagás Comercialização	256 405	201 278	391 848	174 603
Lusitaniagás	22 721	20 186	51 812	32 993
Lusitaniagás Comercialização	43 001	45 808	82 816	36 110
Medigás (CURR) (a)	5 946		11 162	4 732
Medigás (ORD) (a)	2 043		5 176	2 847
Paxgás (CURR) (a)	4 740		4 278	1 807
Paxgás (ORD) (a)	2 600		3 847	1 279
Setgás	19 723	18 445	47 003	27 046
Setgás Comercialização	34 860	44 769	84 205	34 501
Sonorgás (CURR) (b)	16 282	8 708	7 899	3 098
Sonorgás (ORD) (b)			2 707	839
Tagusgás (CURR)	3 767	3 532	4 249	1 838
Tagusgás (ORD)	11 524	17 728	24 777	12 709
<b>Total Geral</b>	<b>900 474</b>	<b>739 827</b>	<b>1 302 400</b>	<b>598 184</b>

As desistências representaram 4% do total de chamadas no ano gás 2012-2013, das quais 58% antes de decorridos 60 segundos de tempo de espera. De julho a dezembro de 2013, a proporção de desistências foi menos expressiva (2,5% do total de chamadas), das quais mais de dois terços com menos de 60 segundos.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A Sonorgás, a EDP Gás Serviço Universal e a EDP Gás Distribuição não cumpriram o padrão do indicador geral relativo ao tempo de espera no atendimento telefónico.

No que se refere à EDP Gás Serviço Universal e à EDP Gás Distribuição, conclui-se ser de dedicar atenção à prevenção, por outros meios ou meios complementares, da elevada afluência de clientes nos meses em torno das datas de extinção de tarifas transitórias, uma vez que nesses momentos se têm verificado acréscimos significativos do afluxo de clientes aos meios de atendimento.

Relativamente ao cumprimento do regime jurídico dos centros de atendimento telefónico,

apenas a EDP Gás Distribuição apresentou informação sobre o tempo médio de devolução de chamadas, pelo que a ERSE recomendou às restantes empresas que rapidamente passem a registar e a apresentar os dados necessários para a verificação do cumprimento dos prazos de resposta previsto no referido regime jurídico.

Todas as empresas apresentaram à ERSE, para o ano gás 2012-2013, informação desagregada por atividade (CURR e ORD) sendo já possível observar indicadores separados e diferentes valores dos mesmos para as diferentes atividades, o que se traduz numa mais valia da informação prestada e na melhoria da transparência do reporte efetuado.

*RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR DO GÁS NATURAL - ANO GÁS 2012-2013 E  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2013*

---

(a) A informação do quarto trimestre de 2010-2011 e de 2011-2012 não foi separada pelas três empresas (os valores totais das três empresas foram atribuídos à Dianagás).

(b) A totalidade dos atendimentos em 2010-2011 e 2011-2012 foi atribuída à comercialização. Informação do mês de junho de 2011 em falta.



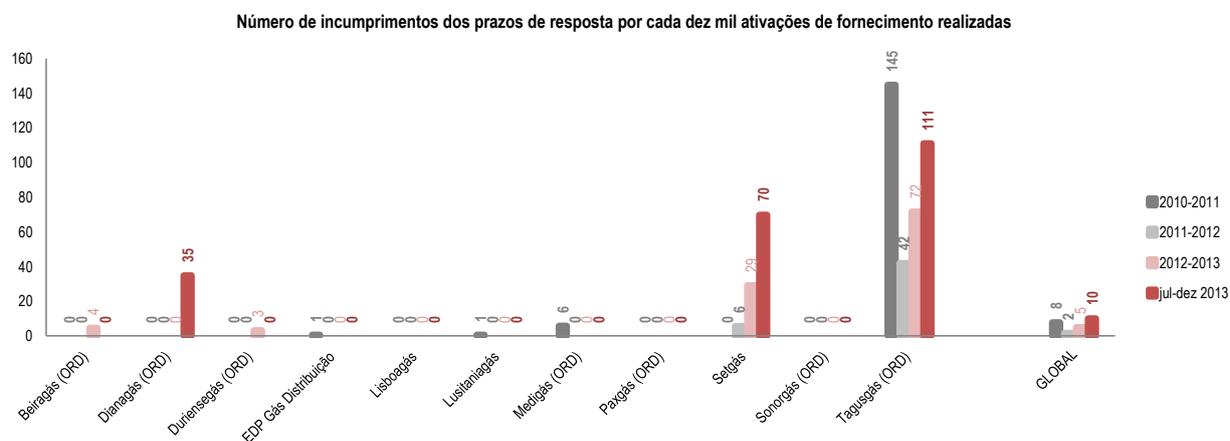
## ATIVAÇÕES DE FORNECIMENTO

### ENQUADRAMENTO

Os operadores das redes de distribuição devem assegurar que a ativação do fornecimento solicitada por clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup>(n) é agendada para uma data nos três dias úteis seguintes.

Trata-se de um compromisso entre a empresa e o cliente, ou seja, de um indicador individual. O incumprimento por parte do operador conduz a que o cliente tenha direito a uma compensação no valor de 20 euros. O pagamento da compensação deve ser feito sem necessidade de o cliente o solicitar.

### CARACTERIZAÇÃO



Globalmente o número de situações de incumprimento pelas empresas permanece diminuto face ao total de ativações realizadas, havendo a registar cerca de 7 incumprimentos por cada dez mil ativações no conjunto do período 2012-2013 e julho a dezembro de 2013.

O montante de compensações pagas a clientes em 2012-2013 e de julho a dezembro de 2013 foi de 1640 euros.

Em 2012-2013, o número de compensações pagas pela Tagusgás não acompanhou o ritmo de incumprimentos registados. Esta situação agravou-se no período de julho a dezembro de 2013. Chamada a justificar esta situação, a empresa referiu estar a ter dificuldades em regularizar atrasos no pagamento das

compensações, especificamente a clientes no mercado liberalizado.

Número de incumprimentos dos prazos para ativação do fornecimento pelos ORD e compensações pagas a clientes

	N.º de incumprimentos		N.º de compensações pagas a clientes	
	2012-2013	Jul-dez 2013	2012-2013	Jul-dez 2013
Beiragás (ORD)	2	0	2	0
Dianagás (ORD)	0	2	0	2
Durienségas (ORD)	1	0	1	0
EDP Gás Distribuição	0	0	0	0
Lisboagás	0	0	0	0
Lusitaniagás	0	0	0	0
Medigás (ORD)	0	0	0	0
Paxgás (ORD)	0	0	0	0
Setgás	26	41	26	41
Sonorgás (ORD)	0	0	0	0
Tagusgás (ORD)	13	11	8	2
<b>Total Geral</b>	<b>42</b>	<b>54</b>	<b>37</b>	<b>45</b>

No ano gás em análise realizaram-se cerca de 85 mil ativações, uma redução de 15% face ao ano anterior. No entanto, no período de julho a dezembro de 2013, o número de ativações

*RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR DO GÁS NATURAL - ANO GÁS 2012-2013 E  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2013*

voltou a subir, face ao período homólogo de 2012, que registara cerca de 42 mil ativações.

Número de ativações de fornecimento realizadas				
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	jul-dez 2013
Beiragás (ORD)	3 117	4 684	4 531	2 448
Dianagás (ORD)	955	1 051	1 103	575
Duriensegás (ORD)	1 774	3 593	3 220	1 522
EDP Gás Distribuição	33 029	31 319	20 162	17 159
Lisboagás	28 977	27 259	24 213	14 216
Lusitaniagás	16 847	18 407	17 214	9 550
Medigás (ORD)	1 753	1 010	2 086	1 608
Paxgás (ORD)	1 511	916	684	312
Setgás	6 118	7 133	8 904	5 876
Sonorgás (ORD)	754	1 517	1 018	113
Tagusgás (ORD)	5 044	2 865	1 815	991
<b>Total Geral</b>	<b>99 879</b>	<b>99 754</b>	<b>84 950</b>	<b>54 370</b>

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Com exceção da Tagusgás, sobretudo no período de julho a dezembro de 2013, a maioria das empresas cumpriu o prazo estabelecido para as ativações de fornecimento, tendo os incumprimentos verificados ocorrido em reduzido número.

A ERSE recomenda a aplicação prioritária de esforços por parte da Tagusgás no sentido de regularizar o pagamento atempado e devido de todas as situações de incumprimento no mais breve espaço de tempo possível.

## ASSISTÊNCIA TÉCNICA A AVARIAS NA ALIMENTAÇÃO DOS CLIENTES

### ENQUADRAMENTO

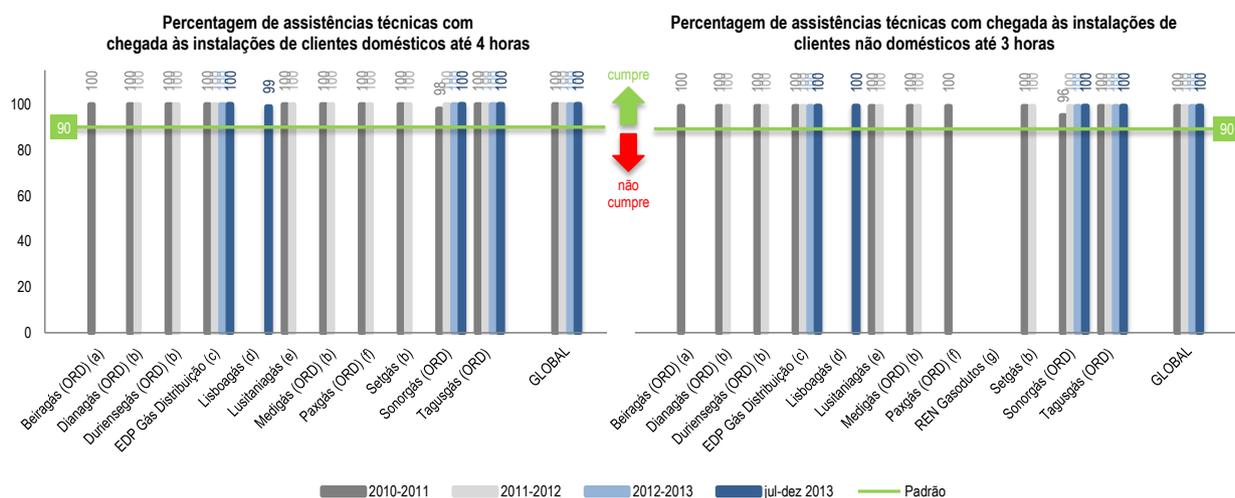
Para além de avarias nas redes, podem ocorrer avarias na alimentação individual da instalação do cliente privando-o de abastecimento de gás natural.

O desempenho do operador da rede na deslocação à instalação do cliente é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de chegada. Para esse indicador está definido

um padrão que define a chegada ao local dos técnicos do operador de rede num tempo inferior a 4 horas para clientes domésticos, em 90% das situações. Para clientes não domésticos o tempo é de 3 horas.

O serviço de assistência técnica é prestado entre as 08h00 e as 24h00. Os prazos suspendem-se fora deste horário.

### CARACTERIZAÇÃO



As empresas do grupo Galp Energia (Beiragás, Dianagás, Duriensegás, Lisboagás, Lusitaniagás, Medigás, Paxgás e Setgás) reportaram nos seus relatórios de qualidade de serviço que não efetuaram a separação entre clientes domésticos e não domésticos. Por essa razão, não é possível concluir acerca do cumprimento dos padrões. A Lisboagás referiu que procede a essa separação desde julho de 2013.

Todas as restantes empresas cumpriram os padrões em vigor no ano gás 2012-2013 e registaram valores superiores ao padrão no

período compreendido entre julho e dezembro de 2013.

No ano gás 2012-2013 foram realizadas cerca de 20 mil assistências técnicas, representando um decréscimo de cerca de 15%.

**RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR DO GÁS NATURAL - ANO GÁS 2012-2013 E  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2013**

**Número de assistências técnicas a avarias nas instalações individuais de clientes**

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	jul-dez 2013
Beiragás (ORD) (a)	783	1 116	930	327
Dianagás (ORD) (b)	274	130	96	161
Durienségás (ORD) (b)	1 112	1 166	1 078	502
EDP Gás Distribuição (c)	9 690	10 169	6 592	3 125
Lisboagás (d)	2 427	3 382	3 405	1 115
Lusitaniagás (e)	6 428	4 629	5 428	2 196
Medigás (ORD) (b)	348	327	334	147
Paxgás (ORD) (f)	270	115	79	90
REN Gasodutos (g)	0	0	0	0
Setgás (b)	1 635	1 523	1 436	667
Sonorgás (ORD)	343	111	107	23
Tagusgás (ORD)	589	417	575	257
<b>Total Geral</b>	<b>23 899</b>	<b>23 085</b>	<b>20 060</b>	<b>8 610</b>

A REN Gasodutos informou que não houve ocorrências de avarias nas alimentações

individuais das instalações de clientes que carecessem de intervenção.

Os tempos médios de chegada ao local apresentados pelas empresas foram inferiores ou iguais a uma hora, o mesmo se verificando nos tempos médios de reparação de avarias. A Medigás no ano gás 2012-2013 registou um tempo de reparação ligeiramente superior ao tempo médio, o qual se reduziu no período entre julho e dezembro de 2013.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O nível de cumprimento do indicador relativo à assistência técnica a avarias mantém-se muito elevado, como se verificou em anos anteriores.

No entanto, dado que a maioria das empresas continuou a não separar a informação entre clientes domésticos e clientes não domésticos, continua a não ser possível retirar conclusões sobre o desempenho global de todas as empresas.

Importa referir que na revisão regulamentar de 2013, a avaliação desta matéria passou a ser realizada através de um único indicador, cujo prazo de chegada ao local é de três horas, quer para clientes domésticos quer para não domésticos.

(a) Não separou clientes domésticos de não domésticos até ao final de 2013 (exceção para o primeiro trimestre de 2011-2012).

(b) Não separou clientes domésticos de não domésticos em 2012-2013 e jul-dez 2013.

(c) Não separou clientes domésticos de não domésticos no primeiro trimestre de 2010-2011.

(d) Não separou clientes domésticos de não domésticos até 2012-2013 inclusive.

(e) Não separou clientes domésticos de não domésticos em 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013 e jul-dez 2013.

(f) Não separou clientes domésticos de não domésticos em 2010-2011, 2012-2013 e jul-dez 2013.

(g) Sem ocorrências em 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013 e jul-dez 2013.

## SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

### ENQUADRAMENTO

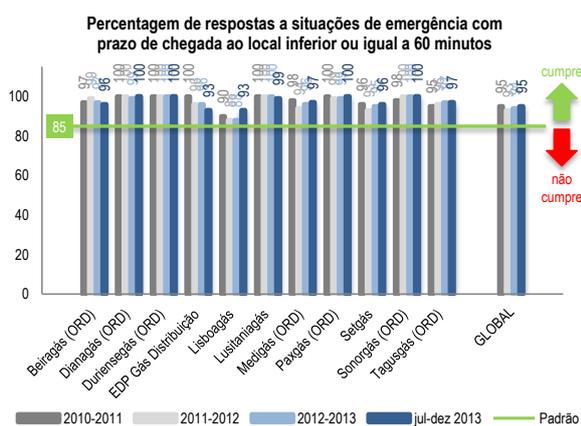
Consideram-se situações de emergência aquelas em que se encontram em risco pessoas ou bens. A situação mais comum que origina chamadas para a linha de emergência é o cheiro a gás que pode indiciar uma fuga.

Para o cálculo do indicador geral são consideradas todas as situações para as quais a comunicação foi identificada como sendo de emergência, mesmo que posteriormente no local se verifique a inexistência de risco.

O padrão do indicador geral para a rede de transporte estabelece que o operador, a REN Gasodutos, deve chegar ao local num tempo inferior a 90 minutos depois de receber uma comunicação, em pelo menos 80% das situações.

Para as redes de distribuição, os respetivos operadores devem demorar menos de 60 minutos a chegar ao local em pelo menos 85% das situações.

### CARACTERIZAÇÃO



Nas redes de distribuição todas as empresas cumpriram o padrão do indicador geral. O valor global de 2012-2013 manteve-se ao nível do ano anterior, havendo uma melhoria no período de julho a dezembro de 2013.

Foram reportadas cerca de 14 mil situações de emergência, uma diminuição de 12% em relação ao ano de 2011-2012. O período de

julho a dezembro de 2013 registou um aumento de cerca de 9% face ao período homólogo de 2012.

Número de situações de emergência comunicadas

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	Jul-dez 2013
Beiragás (ORD)	820	932	636	355
Dianagás (ORD)	171	304	227	118
Duriensegás (ORD)	612	728	585	353
EDP Gás Distribuição	1 837	2 074	2 140	1 218
Lisboagás	5 456	6 799	5 863	3 321
Lusitaniagás	1 980	2 343	1 884	978
Medigás (ORD)	243	211	320	114
Paxgás (ORD)	117	255	185	50
REN Gasodutos	0	0	1	0
Setgás	1 725	1 995	1 538	866
Sonorgás (ORD)	53	22	19	5
Tagusgás (ORD)	535	586	514	263
<b>Total Geral</b>	<b>13 549</b>	<b>16 249</b>	<b>13 912</b>	<b>7 641</b>

A REN Gasodutos reportou a ocorrência de uma única situação de emergência na rede de transporte, para a qual teve um tempo de chegada ao local inferior a 90 minutos.

### CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As empresas cumpriram o padrão, situação que se tem verificado nos últimos anos.



## VISITAS COMBINADAS

### ENQUADRAMENTO

Existem operações ou solicitações que obrigam a uma deslocação do operador da rede de distribuição à instalação do cliente. Na maioria destas situações é combinada uma visita com o cliente para um determinado horário.

Estão previstas as seguintes modalidades de marcação:

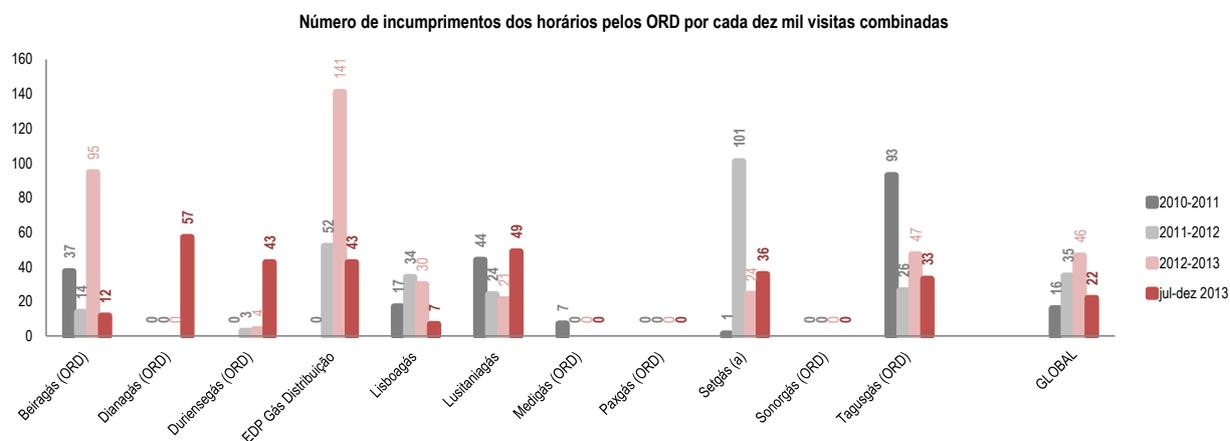
- Visita num período de duração máxima de duas horas e meia (modalidade obrigatória).
- Visita num período de 5 horas, devendo o operador garantir ao cliente um pré-aviso com a antecedência de uma hora, por via telefónica, relativamente ao intervalo de 15

minutos em que é expectável o início da visita (modalidade opcional).

Caso o período acordado não seja cumprido pela empresa, o cliente tem direito a uma compensação no valor de 20 euros. Se o cliente não se encontrar nas suas instalações durante o período acordado, o operador de rede deve ser compensado também em 20 euros. Trata-se de um compromisso de carácter individual entre o cliente e a empresa.

Os operadores e os clientes têm a possibilidade de desmarcar o agendamento sem que haja lugar ao pagamento de compensação, desde que o façam até 12 horas antes do início previsto da visita.

### CARACTERIZAÇÃO



O número de situações em que as empresas não cumprem o intervalo agendado é diminuto quando comparado com o número total de visitas combinadas. No conjunto dos períodos de 2012-2013 e julho a dezembro de 2013, houve aproximadamente 37 incumprimentos por cada dez mil visitas.

O montante de compensações pagas em 2012-2013 e de julho a dezembro de 2013 foi de 18 060 euros.

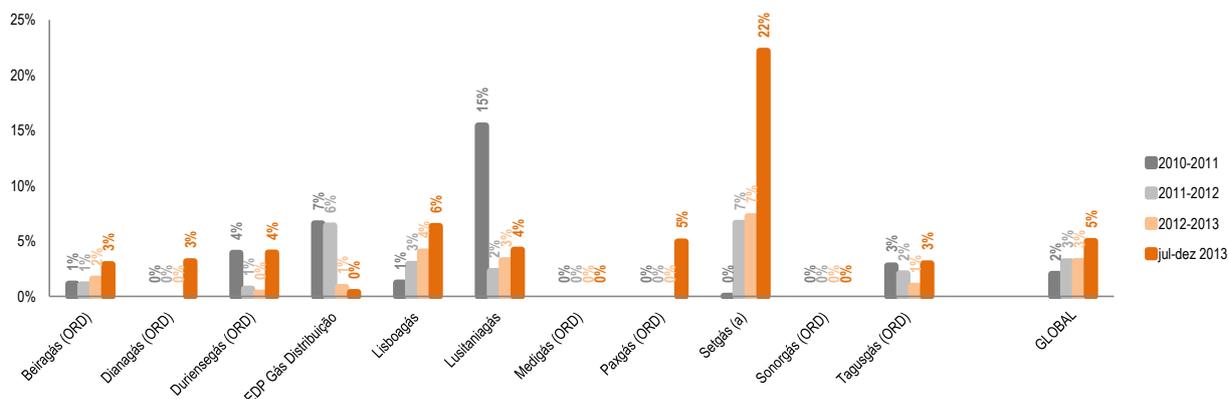
**Número de incumprimentos dos horários das visitas combinadas às instalações de clientes e de compensações pagas a clientes**

	N.º de incumprimentos		N.º de compensações pagas a clientes	
	2012-2013	jul-dez 2013	2012-2013	jul-dez 2013
Beiragás (ORD)	55	5	8	5
Dianagás (ORD)	0	2	0	2
Duriensegás (ORD)	2	11	3	11
EDP Gás Distribuição	387	89	292	89
Lisboagás	283	40	281	40
Lusitaniagás	57	79	57	79
Medigás (ORD)	0	0	2	0
Paxgás (ORD)	0	0	0	1
Setgás (a)	20	13	20	13
Sonorgás (ORD)	0	0	0	0
Tagusgás (ORD)	25	7	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>829</b>	<b>246</b>	<b>663</b>	<b>240</b>

dezembro de 2013. O mesmo para a Beiragás no ano gás 2012-2013. A diminuição do número de incumprimentos da Beiragás resultou, segundo a empresa, da alteração, no início de 2013, de procedimentos e da realização de ações de formação. A Tagusgás referiu ter dificuldades em regularizar atrasos no pagamento das compensações, especificamente a clientes no mercado liberalizado.

O número de incumprimentos da Tagusgás é superior ao número de compensações pagas, em ambos os períodos 2012-2013 e julho a

Percentagem de situações de ausência dos clientes



Os incumprimentos dos clientes no ano gás 2012-2013 aumentaram 2% face ao ano anterior. No período entre julho e dezembro de 2013, este aumento foi de 69% face ao período homólogo de 2012 (3325 incumprimentos de clientes).

Verificaram-se 5696 incumprimentos de clientes, o que corresponde a quase sete incumprimentos de clientes por cada incumprimento das empresas, uma proporção menos desigual que no ano gás anterior, em que a correspondência era de nove para um.

De realçar que no período de julho a dezembro de 2013, os incumprimentos de clientes superaram o valor anual referido anteriormente. Nesse período, o rácio de incumprimentos ficou

novamente mais desigual: 17 incumprimentos de clientes por cada incumprimento da empresa.

**Número de situações de ausência dos clientes e de compensações cobradas a clientes**

	N.º de incumprimentos		N.º de compensações cobradas a clientes	
	2012-2013	jul-dez 2013	2012-2013	jul-dez 2013
Beiragás (ORD)	92	124	92	124
Dianagás (ORD)	0	11	0	11
Duriensegás (ORD)	17	102	17	102
EDP Gás Distribuição	224	79	224	79
Lisboagás	3 843	3 738	1 320	2 151
Lusitaniagás	876	681	876	681
Medigás (ORD)	0	0	0	0
Paxgás (ORD)	0	8	0	8
Setgás (a)	594	808	594	808
Sonorgás (ORD)	0	0	0	0
Tagusgás (ORD)	50	63	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>5 696</b>	<b>5 614</b>	<b>3 123</b>	<b>3 964</b>

O montante de compensações cobradas a clientes em 2012-2013 e de julho a dezembro de 2013 foi de 141 740 euros.

A Tagusgás e a Sonorgás optaram por não cobrar eventuais compensações devidas pelos clientes.

A EDP Gás Distribuição informou que iniciou a cobrança a clientes em abril de 2012.

No ano gás 2012-2013 ocorreram cerca de 179 mil visitas combinadas, o que representa um aumento de 3,9% face ao ano gás anterior.

No período de julho a dezembro de 2013 registaram-se cerca de 113 mil visitas combinadas, valor 30% superior ao verificado

no período homólogo anterior. Este aumento notou-se, principalmente, na EDP Gás Distribuição.

Número de visitas combinadas realizadas				
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	jul-dez 2013
Beiragás (ORD)	802	5 835	5 814	4 308
Dianagás (ORD)	955	953	538	350
Duriensegás (ORD)	153	3 505	5 323	2 587
EDP Gás Distribuição	20 314	20 604	27 451	20 918
Lisboagás	94 586	98 805	95 109	58 906
Lusitaniagás	2 509	25 888	27 014	16 185
Medigás (ORD)	2 852	1 705	2 889	3 465
Paxgás (ORD)	1 511	796	363	162
Setgás (a)	22 968	7 033	8 235	3 643
Sonorgás (ORD)	754	1 517	1 130	292
Tagusgás (ORD)	6 992	5 716	5 312	2 121
<b>Total Geral</b>	<b>154 396</b>	<b>172 357</b>	<b>179 178</b>	<b>112 937</b>

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A ERSE recomendou à Beiragás, EDP Gás Distribuição e Tagusgás que proceda com urgência ao pagamento das compensações devidas aos clientes.

A ERSE mantém a recomendação da necessidade das empresas implementarem uma comunicação eficaz junto dos clientes, nomeadamente informando-os sobre os mecanismos de alteração da data da visita sem

custos para o cliente e as compensações associadas ao incumprimento pelo próprio cliente, de forma a reduzir o número de ausências destes. Acresce que, face ao crescente número de clientes no mercado liberalizado, é necessário incrementar esse empenho, tendo em conta que as visitas combinadas são uma atividade que resulta do esforço conjugado do operador da rede de distribuição e do comercializador.

(a) A empresa não garantiu a identificação de incumprimentos no quarto trimestre de 2011-2012.



## LEITURAS DOS EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

### ENQUADRAMENTO

A frequência de leitura dos contadores é um tema que tem vindo a ser considerado muito importante pelos consumidores, nomeadamente pela relação que tem com o rigor da faturação e a necessidade de limitar a utilização de estimativas.

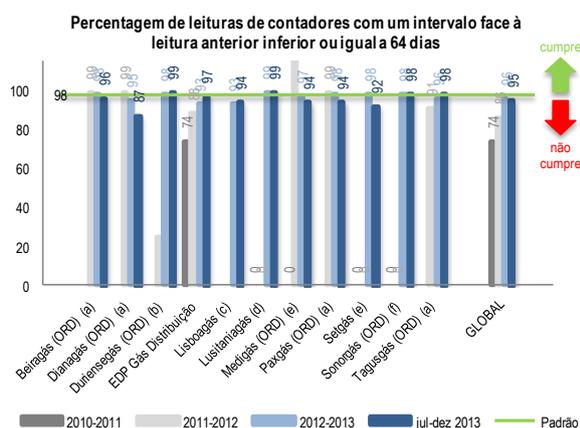
Para este tema, encontra-se estabelecido um indicador geral com um padrão que define que uma leitura não deve ocorrer mais de 64 dias

após a leitura anterior em pelo menos 98% das situações.

Para além do indicador, os operadores das redes de distribuição devem reportar à ERSE informação sobre a distribuição do número de leituras de contadores por intervalos de tempo entre leituras consecutivas.

O indicador aplica-se aos clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup>(n).

### CARACTERIZAÇÃO



Em 2012-2013 verificou-se finalmente o reporte deste indicador pela grande maioria das empresas. Pode concluir-se que cumpriram o padrão a Beiragás, a Lusitaniagás, a Paxgás, a Setgás e a Sonorgás. No período de julho a dezembro de 2013, as empresas apresentaram a totalidade dos dados trimestrais.

Verificou-se também uma melhoria substancial no reporte de informação sobre a distribuição do número de leituras de contadores por intervalos de tempo entre leituras consecutivas, que em 2012-2013 passou finalmente a ser realizado pela maioria das empresas.

Número de leituras realizadas pelos operadores de redes de distribuição e pelos clientes

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	Jul-dez 2013
Beiragás (ORD) (a)		282 855	301 040	154 765
Dianagás (ORD) (a)		44 085	49 829	26 197
Duriensegás (ORD) (b)		163 116	179 600	96 465
EDP Gás Distribuição	1 493 719	1 626 359	1 731 348	911 075
Lisboagás (c)		3 013 611	3 058 738	1 548 864
Lusitaniagás (d)		1 214 514	1 198 853	627 348
Medigás (ORD) (e)		76 358	128 549	57 851
Paxgás (ORD) (a)		29 521	32 890	17 754
Setgás (e)		462 588	876 087	479 997
Sonorgás (ORD) (f)	31 458	76 276	97 988	43 758
Tagusgás (ORD) (a)		179 826	194 780	99 189
<b>Total Geral</b>	<b>1 525 177</b>	<b>7 169 109</b>	<b>7 849 702</b>	<b>4 063 263</b>

### CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As recomendações da ERSE de anos anteriores foram tidas em conta pelas empresas que, em 2012-2013, já apresentaram, na sua maioria, o indicador nos termos regulamentarmente

estabelecidos bem como a informação obrigatória complementar. A ERSE recomendou às empresas que ainda não cumprem o padrão que desenvolvam esforços no sentido de atingir esse valor.

**RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR DO GÁS NATURAL - ANO GÁS 2012-2013 E  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2013**

---

(a) Informação de 2010-2011 não disponível.

(b) Informação de 2010-2011 não disponível. Informação de 2011-2012 completa apenas para o número de leituras do operador. Informação de 2012-2013 só do 4.º trimestre.

(c) Informação de 2010-2011 não disponível. Informação de 2011-2012 incompleta. Informação de 2012-2013 só do 4.º trimestre.

(d) Informação de 2010-2011 não disponível. Informação de 2011-2012 completa apenas para o número de leituras do operador.

(e) Informação de 2010-2011 não disponível. Informação de 2011-2012 incompleta.

(f) Informação de 2010-2011 não disponível. Informação de 2011-2012 completa apenas para o número de leituras do operador e de clientes.

## RESTABELECIMENTOS APÓS INTERRUPÇÕES POR FACTOS IMPUTÁVEIS AOS CLIENTES

### ENQUADRAMENTO

Existem factos imputáveis ao cliente que originam a interrupção do fornecimento, sendo o mais comum a falta de pagamento. Resolvida a situação, o operador da rede de distribuição deve restabelecer o fornecimento nos seguintes prazos:

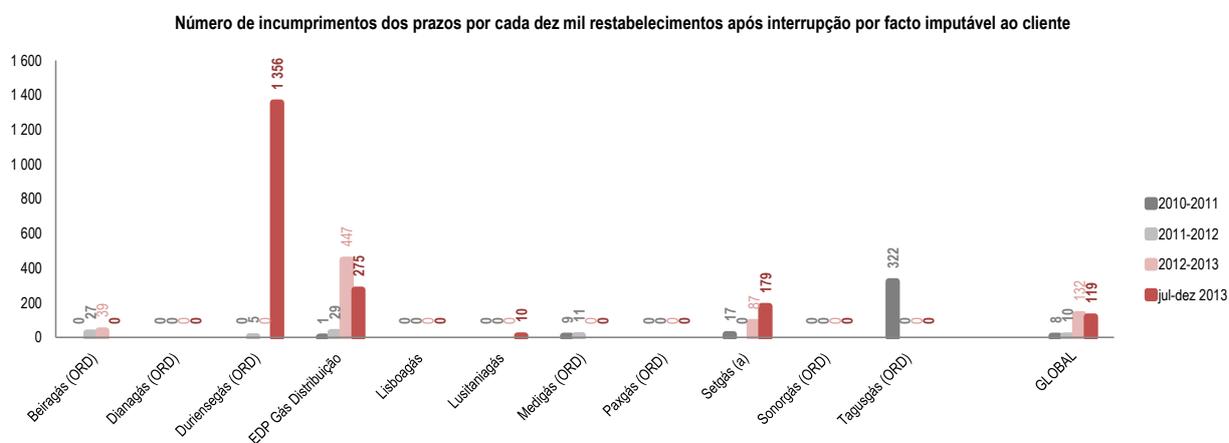
- Até doze horas após o momento em que se verificou a regularização da situação, no caso dos clientes domésticos;
- No período de oito horas a contar do momento da regularização da situação, para os clientes não-domésticos;

- No prazo de quatro horas a contar do momento da regularização da situação, caso o cliente pague o serviço de restabelecimento urgente.

O operador está obrigado a disponibilizar o serviço de restabelecimento, em qualquer das modalidades, nos dias úteis entre as 08h00 e as 20h00.

O incumprimento do prazo do restabelecimento do fornecimento confere ao cliente o direito a uma compensação no valor de 20 euros.

### CARACTERIZAÇÃO



O número de situações em que as empresas não respeitaram os prazos máximos estabelecidos é diminuto quando comparado com o total de restabelecimentos efetuados. A exceção corresponde à Duriensegás, onde, entre julho e dezembro de 2013, a proporção de incumprimentos face ao número de restabelecimentos foi dez vezes superior à das restantes empresas.

Acresce que nessa empresa, ocorreram 112 incumprimentos relativamente aos quais nenhuma compensação foi paga.

O montante de compensações pagas em 2012-2013 e de julho a dezembro de 2013 foi de 16 340 euros.

**Número de incumprimentos dos prazos de restabelecimento do fornecimento e de compensações pagas a clientes**

	N.º de incumprimentos		N.º de compensações pagas a clientes	
	2012-2013	jul-dez 2013	2012-2013	jul-dez 2013
Beiragás (ORD)	7	0	7	0
Dianagás (ORD)	0	0	0	0
Duriensegás (ORD)	0	112	1	0
EDP Gás Distribuição	594	92	594	92
Lisboagás	0	0	0	0
Lusitaniagás	0	4	0	0
Medigás (ORD)	0	0	0	0
Paxgás (ORD)	0	0	0	0
Setgás (a)	50	48	72	48
Sonorgás (ORD)	0	0	0	0
Tagusgás (ORD)	0	0	0	3
<b>Total Geral</b>	<b>651</b>	<b>256</b>	<b>674</b>	<b>143</b>

O número de compensações pagas pela Tagusgás foi inferior ao número de situações de incumprimento. A empresa referiu ter dificuldades em regularizar atrasos no pagamento das compensações,

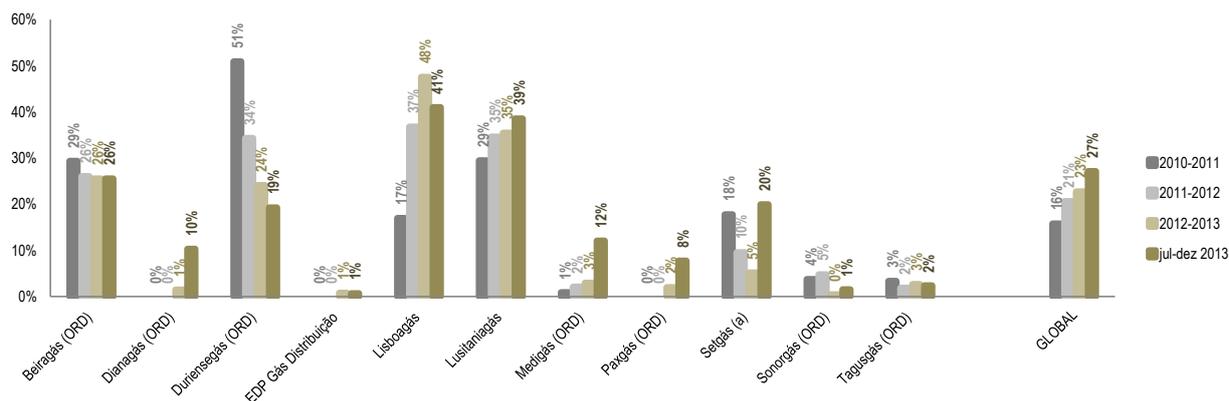
especificamente a clientes no mercado liberalizado.

Foram registados cerca de 49 mil restabelecimentos no ano gás 2012-2013, uma diminuição de quase 12% face ao ano anterior.

**Número de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente**

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	jul-dez 2013
Beiragás (ORD)	2 581	2 247	1 802	987
Dianagás (ORD)	39	118	138	136
Duriensegás (ORD)	1 609	1 822	1 611	826
EDP Gás Distribuição	16 606	16 433	13 283	3 349
Lisboagás	27 357	17 069	14 145	7 816
Lusitaniagás	12 336	9 622	8 805	3 958
Medigás (ORD)	1 171	911	1 088	715
Paxgás (ORD)	45	146	152	78
Setgás (a)	8 652	4 309	5 755	2 676
Sonorgás (ORD)	934	420	513	202
Tagusgás (ORD)	1 365	1 642	1 915	714
<b>Total Geral</b>	<b>72 695</b>	<b>54 739</b>	<b>49 207</b>	<b>21 457</b>

**Percentagem de restabelecimentos urgentes**



O restabelecimento urgente representou 23% do total de restabelecimentos em 2012-2013 e 27% entre julho e dezembro de 2013.

**Número de solicitações de restabelecimento urgente e encargos cobrados a clientes**

	N.º de solicitações de restab. urgente		Encargos cobrados a clientes	
	2012-2013	jul-dez 2013	2012-2013	jul-dez 2013
Beiragás (ORD)	460	252	4 462 €	9 268 €
Dianagás (ORD)	2	14	75 €	518 €
Duriensegás (ORD)	388	159	9 067 €	5 771 €
EDP Gás Distribuição	100	22	0 €	0 €
Lisboagás	6 723	3 205	242 345 €	117 910 €
Lusitaniagás	3 120	1 525	91 421 €	55 339 €
Medigás (ORD)	32	86	1 186 €	3 205 €
Paxgás (ORD)	3	6	111 €	216 €
Setgás (a)	297	534	11 088 €	19 900 €
Sonorgás (ORD)	2	3	104 €	193 €
Tagusgás (ORD)	51	17	495 €	167 €
<b>Total Geral</b>	<b>11 178</b>	<b>5 823</b>	<b>360 356 €</b>	<b>212 487 €</b>

---

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As empresas cumpriram com o estabelecido regulamentarmente para este tema, com exceção da Duriensegás e da Tagusgás que não procederam ao pagamento atempado das compensações.

Recomendou-se às empresas que reforcem a comunicação com os seus clientes tendo em vista evitar a interrupção de fornecimento e os consequentes custos de religação a suportar pelo cliente.

---

(a) A empresa não garantiu a identificação de incumprimentos no quarto trimestre de 2011-2012.



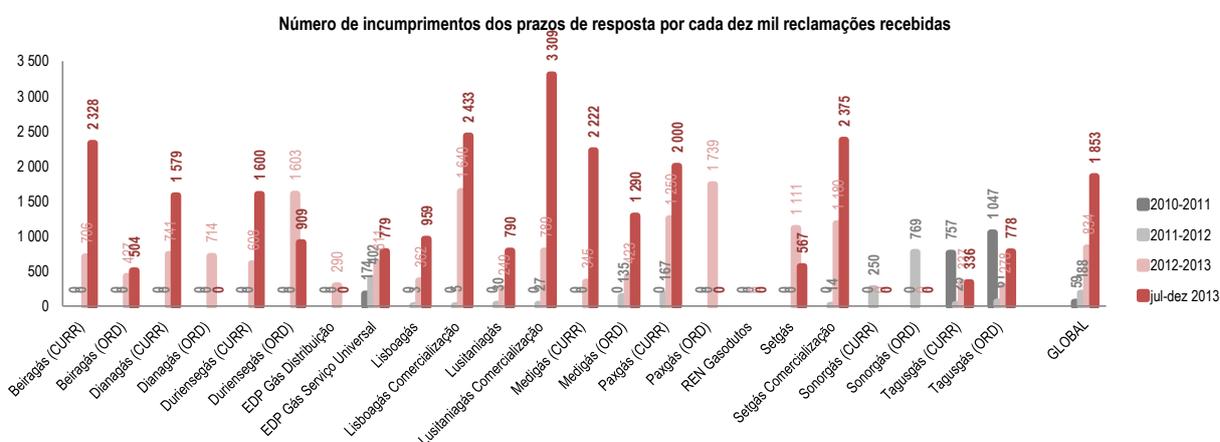
## RECLAMAÇÕES

### ENQUADRAMENTO

Os comercializadores de mercado devem responder às reclamações dentro do prazo acordado com os seus clientes. Eventuais compensações devidas em caso de incumprimento seguem também o estabelecido contratualmente.

As restantes empresas são obrigadas a responder às reclamações num prazo máximo de 15 dias úteis. Tratando-se de um indicador individual, o não cumprimento deste prazo obriga a empresa ao pagamento de uma compensação ao cliente no valor de 20 euros.

### CARACTERIZAÇÃO



Número de incumprimentos até 2011-2012 calculado com base nas reclamações respondidas; a partir de 2012-2013 inclusive, calculado com base nas reclamações recebidas.

Globalmente constata-se um aumento do número de incumprimentos por cada dez mil reclamações recebidas, nomeadamente no período de julho a dezembro de 2013 face ao período homólogo anterior (701 de julho a dezembro de 2012).

O número total de incumprimentos dos prazos de resposta em 2012-2013 foi de 1 783. No período de julho a dezembro de 2013, este número foi proporcionalmente superior.

Número de incumprimentos dos prazos de resposta a reclamações e compensações pagas a clientes

	N.º de incumprimentos		N.º de compensações pagas a clientes	
	2012-2013	Jul-dez 2013	2012-2013	Jul-dez 2013
Beiragás (CURR)	31	44	28	38
Beiragás (ORD)	10	6	4	0
Dianagás (CURR)	2	3	0	40
Dianagás (ORD)	3	0	0	0
Duriensegás (CURR)	9	12	6	18
Duriensegás (ORD)	25	9	4	7
EDP Gás Distribuição	16	0	0	0
EDP Gás Serviço Universal	386	125	64	14
Lisboagás	95	116	37	48
Lisboagás Comercialização	803	480	260	264
Lusitaniagás	37	59	9	28
Lusitaniagás Comercialização	120	224	89	92
Medigás (CURR)	3	12	5	11
Medigás (ORD)	3	4	1	0
Paxgás (CURR)	3	2	0	0
Paxgás (ORD)	8	0	1	0
REN Gasodutos	0	0	0	0
Setgás	96	19	16	8
Setgás Comercialização	105	119	52	85
Sonorgás (CURR)	0	0	0	0
Sonorgás (ORD)	0	0	0	0
Tagusgás (CURR)	14	5	5	1
Tagusgás (ORD)	14	7	4	17
<b>Total Geral</b>	<b>1 783</b>	<b>1 246</b>	<b>585</b>	<b>671</b>

Ver nota do gráfico anterior.

O número de compensações pagas em 2012-2013 foi inferior ao número de incumprimentos verificados no ano gás, em cerca de um terço, facto para o qual a ERSE já alertou as empresas. Esta proporção melhorou no período de julho a dezembro de 2013 (para mais de metade).

De referir que a Galp Energia informou ter melhorado os seus procedimentos internos de modo a que a ordem de pagamento da compensação seja realizada logo após o incumprimento do prazo (dia seguinte ao fim do prazo de resposta), e não na altura em que é enviada a resposta ao reclamante.

O montante de compensações pagas em 2012-2013 e de julho a dezembro de 2013 foi de 24 320 euros.

O número total de reclamações recebidas em 2012-2013 foi de cerca de 21 mil, representando um aumento de 3% relativamente ao ano anterior.

Número de reclamações recebidas				
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	jul-dez 2013
Beiragás (CURR)	537	456	439	189
Beiragás (ORD)	938	314	234	119
Dianagás (CURR)	90	39	27	19
Dianagás (ORD)	259	37	42	11
Duriensegás (CURR)	257	144	148	75
Duriensegás (ORD)	795	182	156	99
EDP Gás Distribuição	376	850	551	319
EDP Gás Serviço Universal	5 696	5 280	6 315	1 604
Lisboagás	13 840	3 486	2 623	1 210
Lisboagás Comercialização	9 350	3 991	4 897	1 973
Lusitaniagás	5 588	1 694	1 483	747
Lusitaniagás Comercialização	2 344	1 478	1 521	677
Medigás (CURR)	138	73	87	54
Medigás (ORD)	245	74	71	31
Paxgás (CURR)	77	60	24	10
Paxgás (ORD)	171	76	46	3
REN Gasodutos	33	38	25	5
Setgás	2 657	892	864	335
Setgás Comercialização	1 393	729	890	501
Sonorgás (CURR)	111	40	11	2
Sonorgás (ORD)	4	13	4	1
Tagusgás (CURR)	436	398	416	149
Tagusgás (ORD)	506	490	503	90
<b>Total Geral</b>	<b>45 841</b>	<b>20 834</b>	<b>21 377</b>	<b>8 223</b>

À semelhança de anos anteriores, a grande maioria das reclamações apresentadas aos operadores das redes de distribuição e comercializadores é proveniente diretamente dos clientes.

Para o universo das empresas, a média de reclamações é de nove por cada mil clientes, valor superior ao registado no ano gás anterior (oito reclamações por cada mil clientes).

Os assuntos mais reclamados junto dos comercializadores de último recurso são relativos a preços, faturação e cobrança, representando 61% e 58% do seu universo de reclamações em 2012-2013 e no período de julho a dezembro de 2013, respetivamente. Para os operadores das redes, os temas relativos a produtos e serviços ao cliente representaram 62% e 64% das suas reclamações em 2012-2013 e no período de julho a dezembro de 2013, respetivamente.

Número de reclamações recebidas por mil clientes				
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	jul-dez 2013
Beiragás (CURR)	12	10	12	6
Beiragás (ORD)	21	7	5	2
Dianagás (CURR)	13	5	4	3
Dianagás (ORD)	38	5	5	1
Duriensegás (CURR)	10	6	7	4
Duriensegás (ORD)	32	7	6	3
EDP Gás Distribuição	1	3	2	1
EDP Gás Serviço Universal	23	20	35	11
Lisboagás	27	7	5	2
Lisboagás Comercialização	18	8	13	6
Lusitaniagás	29	9	7	4
Lusitaniagás Comercialização	12	8	10	5
Medigás (CURR)	9	4	6	4
Medigás (ORD)	15	4	4	2
Paxgás (CURR)	17	12	5	2
Paxgás (ORD)	39	15	8	1
Setgás	18	6	5	2
Setgás Comercialização	9	5	8	5
Sonorgás (CURR)	10	3	1	0
Sonorgás (ORD)	0	1	0	0
Tagusgás (CURR)	14	13	19	8
Tagusgás (ORD)	17	16	16	3

## **CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

Os incumprimentos aumentaram em 2012-2013 face ao ano anterior e no período de julho a dezembro de 2013 face ao período homólogo.

O número de compensações pagas em 2012-2013 mantém-se abaixo do número de incumprimentos, situação que, no entanto,

melhorou no período de julho a dezembro de 2013. A ERSE alertou as empresas para a importância do cumprimento do regulamento por parte destas, através do pagamento atempado das compensações devidas.



## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

### ENQUADRAMENTO

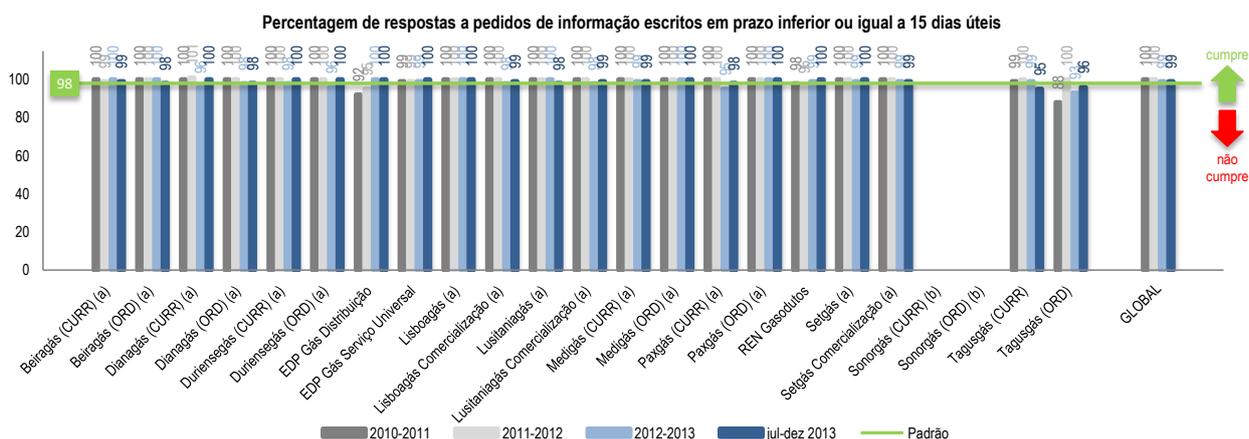
Os comercializadores em regime de mercado devem assegurar a receção de pedidos de informação nas diversas modalidades de atendimento previstas regulamentarmente, designadamente através da página na Internet. O prazo de resposta aplicável é estabelecido no contrato entre o cliente e o comercializador.

As restantes empresas devem responder aos pedidos de informação efetuados por escrito

num prazo máximo de 15 dias úteis em, pelo menos, 98% das situações.

No âmbito do regime jurídico dos centros de atendimento, os pedidos de informação recebidos telefonicamente que não tenham resposta imediata devem ser respondidos num prazo de três dias úteis.

### CARACTERIZAÇÃO



As empresas cumpriram o padrão do indicador geral, com exceção da DianaGás e da PaxGás, na atividade de comercialização, e DurienseGás e TagusGás, na atividade de operação de redes de distribuição, e da EDP Gás Distribuição. No período de julho a dezembro de 2013, apenas a TagusGás continuou, na atividade de operação de redes de distribuição, abaixo do valor do padrão.

Registaram-se perto de 67 mil pedidos de informação apresentados por escrito no ano gás 2012-2013, uma ligeira subida face aos cerca de 66 mil verificados no ano anterior, após um

aumento expressivo de 76% do ano gás 2010-2011 para 2011-2012.

Número de pedidos de informação recebidos por escrito				
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	jul-dez 2013
Beiragás (CURR) (a)	903	1 634	1 633	831
Beiragás (ORD) (a)	420	583	659	278
Dianagás (CURR) (a)	109	168	162	72
Dianagás (ORD) (a)	63	124	122	40
Duriensegás (CURR) (a)	381	865	545	410
Duriensegás (ORD) (a)	185	259	224	81
EDP Gás Distribuição	13	115	126	68
EDP Gás Serviço Universal	957	13 781	18 011	5 286
Lisboagás (a)	6 957	7 972	7 577	3 031
Lisboagás Comercialização (a)	17 080	22 944	21 627	15 028
Lusitaniagás (a)	1 622	2 470	2 316	992
Lusitaniagás Comercialização (a)	4 569	7 041	6 503	3 565
Medigás (CURR) (a)	278	573	507	215
Medigás (ORD) (a)	128	308	419	162
Paxgás (CURR) (a)	61	124	159	85
Paxgás (ORD) (a)	41	80	93	22
REN Gasodutos	100	80	119	61
Setgás (a)	902	1 450	1 527	552
Setgás Comercialização (a)	3 129	5 377	4 344	1 592
Sonorgás (CURR) (b)	0	0	0	0
Sonorgás (ORD) (b)	0	0	0	0
Tagusgás (CURR)	80	95	177	97
Tagusgás (ORD)	17	18	44	56
<b>Total Geral</b>	<b>37 995</b>	<b>66 061</b>	<b>66 894</b>	<b>32 524</b>

A Sonorgás voltou a reportar a ausência de pedidos de informação por escrito, à semelhança do ano anterior.

Os temas mais questionados foram a faturação, cobrança, preços e contratação.

No que respeita ao regime jurídico dos centros de atendimento, as empresas do grupo Galp apresentaram os respetivos números de pedidos de informação recebidos ao abrigo deste regime, num total conjunto de 2124, para os períodos de 2012-2013 e julho a dezembro de 2013. No entanto, os tempos médios de

resposta, necessários para verificar o cumprimento do referido regime, foram apresentados por poucas empresas, e apenas para alguns trimestres, como se pode ver no quadro seguinte. As empresas EDP Gás Distribuição e EDP Gás Serviço Universal informaram não disporem ainda de dados sobre os números de pedidos de informação ou os tempos de resposta. As empresas Sonorgás, Tagusgás e REN Gasodutos estão isentas do cumprimento deste regime devido a terem menos de 100 mil clientes.

Pedidos de informação recebidos ao abrigo do regime jurídico dos centros de atendimento e respetivos tempos médios de resposta

	N.º de pedidos de informação recebidos		Tempos médios de resposta (dias úteis)					
			2012-2013				julho a dezembro	
	2012-2013	jul-dez 2013	1.º Trim.	2.º Trim.	3.º Trim.	4.º Trim.	jul-set 2013	out-dez 2013
Beiragás (CURR)	52	3	2	2	1	1	1	1
Beiragás (ORD)	15	1	1	1	NA	ND	ND	NA
Dianagás (CURR)	5	0	NA	NA	ND	ND	NA	NA
Dianagás (ORD)	1	0	NA	NA	NA	1	NA	NA
Duriensegás (CURR)	22	0	ND	2	ND	ND	NA	NA
Duriensegás (ORD)	7	0	ND	ND	ND	ND	NA	NA
EDP Gás Distribuição	0	0	ND	ND	ND	ND	ND	ND
EDP Gás Serviço Universal	0	0	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Lisboagás	194	39	ND	ND	ND	ND	ND	1
Lisboagás Comercialização	1 096	46	ND	2	ND	ND	ND	ND
Lusitaniagás	51	2	2	1	ND	ND	ND	NA
Lusitaniagás Comercialização	249	10	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Medigás (CURR)	22	3	1	1	ND	ND	ND	ND
Medigás (ORD)	5	0	1	1	NA	ND	NA	NA
Paxgás (CURR)	1	0	NA	NA	ND	NA	NA	NA
Paxgás (ORD)	0	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Setgás	56	9	1	1	ND	ND	ND	ND
Setgás Comercialização	230	5	ND	1	ND	ND	ND	ND
<b>Total Geral</b>	<b>2 006</b>	<b>118</b>						

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A Dianagás e a Paxgás, na atividade de comercialização, a Duriensegás e a Tagusgás, na atividade de operação de redes de distribuição, e a EDP Gás Distribuição não cumpriram o padrão em 2012-2013, tendo recuperado no período de julho a dezembro de 2013. As restantes empresas cumpriram o padrão do indicador geral.

O número de pedidos de informação manteve-se aproximadamente ao mesmo nível do registado em 2011-2012.

Os valores registados entre julho e dezembro de 2013 estão ao nível dos ocorridos no período homólogo do ano gás 2012-2013, evidenciando uma estabilização.

A ERSE recomendou às empresas que ainda não têm dados que permitam a verificação do cumprimento do regime jurídico dos centros de atendimento, no que respeita à resposta a pedidos de informação colocados telefonicamente, que deem prioridade à sua obtenção, de forma a colmatar esta lacuna logo que possível.

*RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR DO GÁS NATURAL - ANO GÁS 2012-2013 E  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2013*

---

(a) A empresa calculou o indicador com base nos pedidos de informação respondidos até 2011-2012.

(b) Sem ocorrências até final de 2013.

NA – Não aplicável (por não haver ocorrências).

ND – Não disponível.



## CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

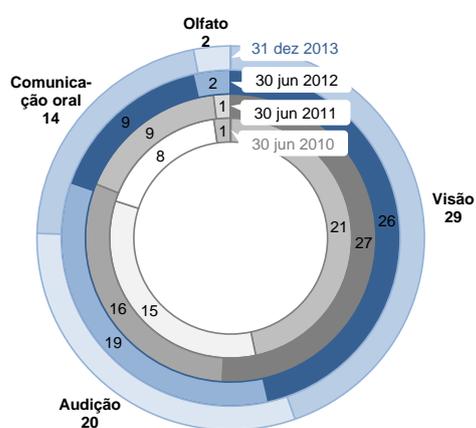
### ENQUADRAMENTO

Existem clientes portadores de determinadas doenças ou deficiências que podem afetar o relacionamento comercial com a empresa prestadora do serviço. Tendo em vista a minimização desta dificuldade, está previsto que os operadores das redes mantenham um registo

dos clientes com necessidades especiais, de modo a que os operadores de redes e os comercializadores possam desenvolver ações que assegurem a estes clientes níveis de qualidade comercial adequados. O registo é da iniciativa dos clientes e é voluntário.

### CARACTERIZAÇÃO

Número de clientes com necessidades especiais



O número de clientes com necessidades especiais registados mantém-se reduzido, tratando-se na maioria de deficientes visuais.

Número de clientes com necessidades especiais registados

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	jul-dez 2013
Beiragás (ORD)	1	1	2	2
Dianagás (ORD)	0	0	0	0
Duriensegás (ORD)	0	3	4	6
EDP Gás Distribuição	0	0	0	0
Lisboagás	16	18	19	26
Lusitaniagás	9	10	11	10
Medigás (ORD)	0	0	0	0
Paxgás (ORD)	0	0	0	0
Setgás	19	21	20	21
Sonorgás (ORD)	0	0	0	0
Tagusgás (ORD)	0	0	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>45</b>	<b>53</b>	<b>56</b>	<b>65</b>

### CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O baixo número de clientes registados pode indicar falta de informação ou pouco interesse por parte dos clientes nos serviços que lhes são dedicados pelas empresas. Mantém-se a importância da divulgação desta informação junto dos clientes.

Destacam-se positivamente a EDP Gás Serviço Universal e as empresas do grupo Galp Energia. A primeira, pela continuação da publicação em suporte Braille dos seus folhetos

e das condições gerais do contrato de fornecimento e da infraestrutura, bem como a otimização da página na internet para pessoas com deficiências visuais. O grupo Galp Energia continua a disponibilizar um folheto dedicado aos clientes com necessidades especiais, tendo informado que realizou uma campanha de sensibilização e iniciou contactos no sentido de os comercializadores de último recurso do grupo passarem a disponibilizar faturas em linguagem Braille.



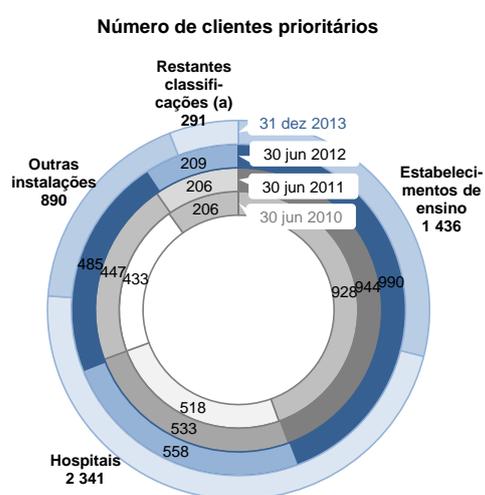
## CLIENTES PRIORITÁRIOS

### ENQUADRAMENTO

Existem instalações de consumo que prestam serviços relevantes à sociedade, tais como hospitais, escolas, bombeiros, a quem a interrupção de fornecimento provoca graves alterações ao seu funcionamento. Tendo em vista minorar os danos resultantes de

interrupções de fornecimento, está previsto que os operadores de redes mantenham um registo dos clientes prioritários, de modo a que seja possível o restabelecimento mais rápido em caso de avaria ou o pré-aviso de interrupção nas situações em que é possível. O registo é da iniciativa dos clientes e é voluntário.

### CARACTERIZAÇÃO



O número de clientes prioritários registados é de quase 5 mil, tratando-se na sua maioria de estabelecimentos de ensino. O número de clientes registados sofreu um aumento bastante acentuado – de mais de 100% – em relação ao ano gás anterior, em especial na Lusitaniagás, o que se deve à proatividade dos operadores.

**Número de clientes prioritários registados**

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	jul-dez 2013
Beiragás (ORD)	183	225	239	399
Dianagás (ORD)	18	18	18	18
Duriensegás (ORD)	118	131	170	351
EDP Gás Distribuição	200	191	203	471
Lisboagás	699	692	669	784
Lusitaniagás	666	665	731	2 724
Medigás (ORD)	4	22	25	25
Paxgás (ORD)	5	5	5	5
Setgás	125	122	123	122
Sonorgás (ORD)	21	46	46	46
Tagusgás (ORD)	46	13	13	13
<b>Total Geral</b>	<b>2 085</b>	<b>2 130</b>	<b>2 242</b>	<b>4 958</b>

### CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A ERSE recomendou que as empresas mantenham o registo de clientes prioritários atualizado, bem como efetuem ações de informação junto de potenciais interessados.

(a) As restantes classificações incluem: forças de segurança, segurança nacional, bombeiros, transportes públicos, proteção civil e penitenciárias.



## AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

---

### ENQUADRAMENTO

As reclamações de clientes indicando o não recebimento de comunicações enviadas por correio pelas empresas, sobretudo faturas e avisos de corte, têm vindo a gerar conflitualidade de resolução tipicamente difícil.

As dificuldades relacionam-se essencialmente com a existência de uma entidade terceira envolvida (prestadora dos serviços postais), para quem são por vezes remetidas responsabilidades, e ainda com a impossibilidade de o cliente verificar o que sucedeu à sua correspondência quando a mesma não lhe é de facto entregue.

Estas situações são mais gravosas para os clientes nos casos de avisos de interrupção do fornecimento. Todavia, o recurso ao envio de

correspondência registada não é economicamente eficiente e obrigaria os clientes cumpridores a suportar parte dos custos decorrentes de incumprimentos alheios.

Dada a importância desta matéria na satisfação dos clientes e a necessidade de reduzir a conflitualidade associada, os comercializadores de último recurso passaram a ter como obrigação a realização, em cada período regulatório, de um estudo de avaliação de eficácia de comunicação escrita com o cliente, com início no ano gás 2011-2012.

O objetivo do estudo é a verificação e a monitorização do grau de eficácia do serviço prestado de entrega das comunicações escritas aos clientes, em especial de pré-avisos de interrupção do fornecimento e de faturas.

### CARACTERIZAÇÃO

A Sonorgás apresentou um estudo de eficácia na comunicação escrita em 2011-2012, cumprindo assim a obrigação de elaboração de um estudo por cada período regulatório. A Tagusgás apresentou o seu primeiro estudo de eficácia na comunicação escrita em 2012-2013. A EDP Gás Serviço Universal e os comercializadores do grupo Galp Energia já haviam apresentado, em 2011-2012, os estudos de eficácia da comunicação escrita obrigatórios para o período regulatório em curso. No entanto, optaram por efetuar novos estudos em 2012-2013, tendo os comercializadores do grupo Galp informado a ERSE de que pretendem realizá-los anualmente. Os estudos foram apresentados nos respetivos relatórios anuais da qualidade de serviço.

Genericamente, os estudos apresentados à ERSE descrevem as atividades de elaboração, expedição e entrega de comunicações aos

clientes, assim como os controlos de qualidade estabelecidos.

No conjunto de 2012-2013 e do período de julho a dezembro de 2013, o estudo da EDP Gás Serviço Universal evidencia que os valores médios trimestrais da taxa de devolução das comunicações escritas variaram entre 0,42% e 0,50%. É apresentada uma análise por tipo de comunicação que conclui que as taxas trimestrais de devolução de avisos de corte são mais elevadas do que as de faturas, variando entre 1,03% e 1,54%.

A Tagusgás, no seu estudo, analisou o período de março a dezembro de 2013, concluindo que os valores médios mensais da taxa de devolução das comunicações escritas variaram entre 0,15% e 0,42%. Por sua vez, as taxas equivalentes para avisos de corte variaram entre 0% e 0,61%.

Os estudos das empresas do grupo Galp Energia concluem que os valores médios trimestrais da taxa de devolução das comunicações escritas variaram, no conjunto dos períodos 2012-2013 e julho a dezembro de 2013, entre 0,17% na Paxgás e 0,60% na Lisboagás. As taxas trimestrais de devolução de avisos de corte são mais elevadas do que as de faturas, com médias variando entre 0,16% na Paxgás e 1,04% na Lisboagás.

As empresas do grupo Galp informaram terem adotado nos seus procedimentos o envio de SMS (quando autorizados pelos clientes) dois dias antes da data limite de pagamento da fatura (clientes sem débito direto) e quando o prazo para pagamento do aviso de corte está próximo e o mesmo ainda não foi liquidado. São enviados SMS também quando uma fatura com pagamento por débito direto é devolvida pelo banco.

---

### **CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

Todos os comercializadores de último recurso já cumpriram a obrigação de publicação de um estudo de eficácia da comunicação escrita com os seus clientes por cada período regulatório.

Nos estudos, as empresas referem que não têm registado falhas no processamento e na expedição das suas comunicações e

apresentam, para os períodos analisados, taxas de devolução do conjunto das comunicações escritas inferiores ou iguais a 0,60%. Especificamente para a devolução de avisos de corte, as taxas são inferiores ou iguais a 1,54%.

Da análise dos níveis de devolução apresentados conclui-se que a eficácia da comunicação escrita é elevada.

## SÍNTESE DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

QUADRO SÍNTESE DOS INDICADORES GERAIS - ANO GÁS 2012-2013

INDICADORES GERAIS	PADRÃO	Beiragás (CURR)	Beiragás (ORD)	Dianagás (CURR)	Dianagás (ORD)	Duriensegás (CURR)	Duriensegás (ORD)	EDP Gás Distribuição	EDP Gás Serviço Universal	Lisboagás	Lisboagás Comercialização	Lusitaniagás	Lusitaniagás Comercialização	Mediagás (CURR)	Mediagás (ORD)	Paxgás (CURR)	Paxgás (ORD)	REN Gasodutos	Setgás	Setgás Comercialização	Sonorgás (CURR)	Sonorgás (ORD)	Tagus gás (CURR)	Tagus gás (ORD)
		Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos	85%	97%	97%	ND	ND	96%	96%	97%	94%	82%	83%	69%	70%	ND	ND	ND	ND	NA	72%	75%	ND	ND
Percentagem de atendimentos telefónicos com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	85%	94%	94%	96%	95%	96%	96%	68%	76%	93%	93%	93%	93%	95%	94%	97%	96%	NA	93%	93%	78%	81%	92%	88%
Percentagem de assistências técnicas a avarias nas instalações de clientes domésticos com prazo de intervenção inferior ou igual a 4 horas	90%	NA	ND	NA	ND	NA	ND	100%	NA	ND	NA	ND	NA	NA	ND	NA	ND	NA	ND	NA	NA	100%	NA	100%
Percentagem de assistências técnicas a avarias nas instalações de clientes não domésticos com prazo de intervenção inferior ou igual a 3 horas	90%	NA	ND	NA	ND	NA	ND	100%	NA	ND	NA	ND	NA	NA	ND	SO	ND	ND	ND	NA	NA	100%	NA	100%
Percentagem de respostas a situações de emergência com prazo de chegada ao local inferior ou igual a 60 minutos (operadores das redes de distribuição)	85%	NA	97%	NA	99%	NA	100%	96%	NA	88%	NA	100%	NA	NA	96%	NA	99%	NA	95%	NA	NA	100%	NA	97%
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%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Percentagem de leituras de clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m3 (n) com intervalo de tempo inferior ou igual a 64 dias	98%	NA	98%	NA	95%	NA	27%	93%	NA	24%	NA	99%	NA	NA	97%	NA	98%	NA	98%	NA	NA	98%	NA	96%
Percentagem de respostas a pedidos de informação escritos em prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	98%	100%	100%	96%	98%	98%	96%	100%	99%	100%	98%	100%	98%	99%	100%	95%	100%	99%	99%	99%	SO	SO	99%	93%

Legenda:

NA Não aplicável.

ND Não disponível.

SO Sem ocorrências.

Cumpriu o padrão.

Não cumpriu o padrão ou a informação para calcular o indicador é insuficiente.

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR DO GÁS NATURAL - ANO GÁS 2012-2013 E SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

QUADRO SÍNTESE DOS INDICADORES INDIVIDUAIS - ANO GÁS 2012-2013

INDICADORES INDIVIDUAIS		Beiragás (CURR)	Beiragás (ORD)	Dianagás (CURR)	Dianagás (ORD)	Duriensagás (CURR)	Duriensagás (ORD)	EDP Gás Distribuição	EDP Gás Serviço Universal	Lisboagás	Lisboagás Comercialização	Lusitaniagás	Lusitaniagás Comercialização	Mediagás (CURR)	Mediagás (ORD)	Paxagás (CURR)	Paxagás (ORD)	REN Gasodutos	Setgás	Setgás Comercialização	Sonorgás (CURR)	Sonorgás (ORD)	Tagusgás (CURR)	Tagusgás (ORD)	GLOBAL
<b>INCUMPRIMENTOS DAS EMPRESAS</b>																									
Agendamento de ativações de fornecimento para uma data nos 3 dias úteis seguintes à solicitação	Número de incumprimentos	NA	2	NA	0	NA	1	0	NA	0	NA	0	NA	NA	0	NA	0	NA	26	NA	NA	0	NA	13	42
	Compensações pagas	Número	NA	2	NA	0	NA	1	0	NA	0	NA	0	NA	NA	0	NA	0	NA	26	NA	NA	0	NA	8
	Montante	NA	40 €	NA	0 €	NA	20 €	0 €	NA	0 €	NA	0 €	NA	NA	0 €	NA	0 €	NA	520 €	NA	NA	0 €	NA	160 €	740 €
Realização de visitas combinadas a instalações dos clientes nos períodos acordados	Número de incumprimentos	NA	55	NA	0	NA	2	387	NA	283	NA	57	NA	NA	0	NA	0	NA	20	NA	NA	0	NA	25	829
	Compensações pagas	Número	NA	8	NA	0	NA	3	292	NA	281	NA	57	NA	NA	2	NA	0	NA	20	NA	NA	0	NA	0
	Montante	NA	160 €	NA	0 €	NA	60 €	5 840 €	NA	5 620 €	NA	1 140 €	NA	NA	40 €	NA	0 €	NA	400 €	NA	NA	0 €	NA	0 €	13 260 €
Restabelecimento de fornecimento após interrupções por facto imputável ao cliente nos prazos estabelecidos	Número de incumprimentos	NA	7	NA	0	NA	0	594	NA	0	NA	0	NA	NA	0	NA	0	NA	50	NA	NA	0	NA	0	651
	Compensações pagas	Número	NA	7	NA	0	NA	1	594	NA	0	NA	0	NA	NA	0	NA	0	NA	72	NA	NA	0	NA	0
	Montante	NA	140 €	NA	0 €	NA	20 €	11 880 €	NA	0 €	NA	0 €	NA	NA	0 €	NA	0 €	NA	1 440 €	NA	NA	0 €	NA	0 €	13 480 €
Resposta a reclamações até 15 dias úteis	Número de incumprimentos	13	3	0	0	0	3	5	78	40	146	9	67	0	0	0	2	0	7	21	0	0	9	12	415
	Compensações pagas	Número	28	4	0	0	6	4	0	64	37	260	9	89	5	1	0	1	0	16	52	0	0	5	4
	Montante	560 €	80 €	0 €	0 €	120 €	80 €	0 €	1 280 €	740 €	5 200 €	180 €	1 780 €	100 €	20 €	0 €	20 €	0 €	320 €	1 040 €	0 €	0 €	100 €	80 €	11 700 €
GLOBAL	Número de incumprimentos	13	67	0	0	0	6	986	78	323	146	66	67	0	0	0	2	0	103	21	0	0	9	50	1 937
	Compensações pagas	Número	28	21	0	0	6	9	886	64	318	260	66	89	5	3	0	1	0	134	52	0	0	5	12
	Montante	560 €	420 €	0 €	0 €	120 €	180 €	17 720 €	1 280 €	6 360 €	5 200 €	1 320 €	1 780 €	100 €	60 €	0 €	20 €	0 €	2 680 €	1 040 €	0 €	0 €	100 €	240 €	39 180 €
<b>INCUMPRIMENTOS DOS CLIENTES</b>																									
Realização de visitas combinadas a instalações dos clientes nos períodos cobradas	Número de incumprimentos	NA	92	NA	0	NA	17	224	NA	3 843	NA	876	NA	NA	0	NA	0	NA	594	NA	NA	0	NA	0	5 696
	Compensações pagas	Número	NA	92	NA	0	NA	17	224	NA	1 320	NA	876	NA	NA	0	NA	0	NA	594	NA	NA	0	NA	0
	Montante	NA	1 840 €	NA	0 €	NA	340 €	4 480 €	NA	26 400 €	NA	17 520 €	NA	NA	0 €	NA	0 €	NA	11 880 €	NA	NA	0 €	NA	0 €	62 460 €

Legenda:

NA Não aplicável.

ND Não disponível.

  Informação relativa ao indicador não disponível.

  Nem toda a informação relativa ao indicador cumpre o estabelecido ou não está disponível.

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR DO GÁS NATURAL - ANO GÁS 2012-2013 E SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

QUADRO SÍNTESE DOS INDICADORES INDIVIDUAIS - JUL-DEZ 2013

INDICADORES INDIVIDUAIS		Beiragás (CURR)	Beiragás (ORD)	Dianagás (CURR)	Dianagás (ORD)	Duriensagás (CURR)	Duriensagás (ORD)	EDP Gás Distribuição	EDP Gás Serviço Universal	Lisboagás	Lisboagás Comercialização	Lusitaniagás	Lusitaniagás Comercialização	Mediagás (CURR)	Mediagás (ORD)	Paxagás (CURR)	Paxagás (ORD)	REN Gasodutos	Setgás	Setgás Comercialização	Sonorgás (CURR)	Sonorgás (ORD)	Tagusgás (CURR)	Tagusgás (ORD)	GLOBAL
<b>INCUMPRIMENTOS DAS EMPRESAS</b>																									
Agendamento de ativações de fornecimento para uma data nos 3 dias úteis seguintes à solicitação	Número de incumprimentos	NA	0	NA	2	NA	0	0	NA	0	NA	0	NA	NA	0	NA	0	NA	41	NA	NA	0	NA	11	54
	Compensações pagas	Número	NA	0	NA	2	NA	0	0	NA	0	NA	0	NA	NA	0	NA	0	NA	41	NA	NA	0	NA	2
	Montante	NA	0 €	NA	40 €	NA	0 €	0 €	NA	0 €	NA	0 €	NA	NA	0 €	NA	0 €	NA	820 €	NA	NA	0 €	NA	40 €	900 €
Realização de visitas combinadas a instalações dos clientes nos períodos acordados	Número de incumprimentos	NA	5	NA	2	NA	11	89	NA	40	NA	79	NA	NA	0	NA	0	NA	13	NA	NA	0	NA	7	246
	Compensações pagas	Número	NA	5	NA	2	NA	11	89	NA	40	NA	79	NA	NA	0	NA	1	NA	13	NA	NA	0	NA	0
	Montante	NA	100 €	NA	40 €	NA	220 €	1 780 €	NA	800 €	NA	1 580 €	NA	NA	0 €	NA	20 €	NA	260 €	NA	NA	0 €	NA	0 €	4 800 €
Restabelecimento de fornecimento após interrupções por facto imputável ao cliente nos prazos estabelecidos	Número de incumprimentos	NA	0	NA	0	NA	112	92	NA	0	NA	4	NA	NA	0	NA	0	NA	48	NA	NA	0	NA	0	256
	Compensações pagas	Número	NA	0	NA	0	NA	0	92	NA	0	NA	0	NA	NA	0	NA	0	NA	48	NA	NA	0	NA	3
	Montante	NA	0 €	NA	0 €	NA	0 €	1 840 €	NA	0 €	NA	0 €	NA	NA	0 €	NA	0 €	NA	960 €	NA	NA	0 €	NA	60 €	2 860 €
Resposta a reclamações até 15 dias úteis	Número de incumprimentos	29	0	3	0	8	6	0	403	66	264	29	135	9	2	0	0	0	10	77	0	0	5	7	1 053
	Compensações pagas	Número	38	0	40	0	18	7	0	14	48	264	28	92	11	0	0	0	8	85	0	0	1	17	671
	Montante	760 €	0 €	0 €	0 €	360 €	140 €	0 €	280 €	960 €	5 280 €	560 €	1 840 €	220 €	0 €	0 €	0 €	0 €	160 €	1 700 €	0 €	0 €	20 €	340 €	12 620 €
GLOBAL	Número de incumprimentos	29	5	3	4	8	129	181	403	106	264	112	135	9	2	0	0	0	112	77	0	0	5	25	1 609
	Compensações pagas	Número	38	5	40	4	18	18	181	14	88	264	107	92	11	0	0	1	0	110	85	0	0	1	22
	Montante	760 €	100 €	0 €	80 €	360 €	360 €	3 620 €	280 €	1 760 €	5 280 €	2 140 €	1 840 €	220 €	0 €	0 €	20 €	0 €	2 200 €	1 700 €	0 €	0 €	20 €	440 €	21 180 €
<b>INCUMPRIMENTOS DOS CLIENTES</b>																									
Realização de visitas combinadas a instalações dos clientes nos períodos acordados	Número de incumprimentos	NA	124	NA	11	NA	102	79	NA	3 738	NA	681	NA	NA	0	NA	8	NA	808	NA	NA	0	NA	63	5 614
	Compensações cobradas	Número	NA	124	NA	11	NA	102	79	NA	2 151	NA	681	NA	NA	0	NA	8	NA	808	NA	NA	0	NA	0
	Montante	NA	2 480 €	NA	220 €	NA	2 040 €	1 580 €	NA	43 020 €	NA	13 620 €	NA	NA	0 €	NA	160 €	NA	16 160 €	NA	NA	0 €	NA	0 €	79 280 €

Legenda:

NA Não aplicável.

ND Não disponível.

  Informação relativa ao indicador não disponível.

  Nem toda a informação relativa ao indicador cumpre o estabelecido ou não está disponível.



## 4 CARACTERIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇO

---

### ENQUADRAMENTO

A informação prestada pelas empresas é fundamental para que seja possível aferir a qualidade do serviço sentida pelos clientes. A análise periódica desta informação pela ERSE permite acompanhar as evoluções verificadas e compreender as justificações para essas evoluções. Neste sentido, o RQS prevê que as empresas enviem à ERSE um conjunto de informação com discriminação e periodicidade trimestral.

O RQS prevê ainda que as empresas efetuem auditorias aos seus sistemas e procedimentos

relacionados com a qualidade de serviço, a cada dois anos, aferindo-se assim a qualidade da informação gerada.

Outra das ferramentas utilizadas pela ERSE para garantir a fiabilidade da informação prestada por cada empresa e verificar a aplicação da legislação e regulamentação é a realização de inspeções aos serviços de atendimento e aos registos de reclamações das empresas. Com este tipo de ações tem sido possível detetar e corrigir algumas não conformidades que influenciavam a qualidade da informação prestada pelas empresas.

---

### CARACTERIZAÇÃO

Durante o período sobre o qual incide o presente relatório da qualidade de serviço, foram desenvolvidas no quadro regulatório ações continuadas de melhoria da qualidade da própria informação disponibilizada pelos diferentes agentes.

Ainda no âmbito das ações continuadas, realizaram-se as habituais reuniões semestrais com as empresas nas quais se procuram aclarar eventuais dúvidas e se identificam, tão cedo quanto possível, as lacunas de informação.

É importante também referir que a ERSE, na sequência da alteração do quadro regulamentar da qualidade de serviço, promoveu sessões de esclarecimento com os diferentes interessados, nas quais se especificaram as principais alterações regulamentares e a sua implicação também ao nível do reporte de informação. A própria circunstância da transição do período abrangido pelos relatórios de qualidade de serviço – do ano-gás para ano civil – foi trabalhada com os agentes, desde logo para assegurar que não existe descontinuidade na

informação nem períodos de ausência de reporte de informação (nomeadamente o segundo semestre de 2013).

Ao nível da qualidade da informação prestada pelos agentes, genericamente ao mercado e aos consumidores, importa recordar que foi concluída já no início de 2014, uma auditoria à prestação de informação sobre o mercado retalhista em cada uma das redes dos operadores de rede de distribuição do grupo GALP e da Tagusgás. Com a conclusão desta auditoria, foi possível determinar com exatidão as inconsistências na informação fornecida por aqueles agentes e, conseqüentemente, identificar as medidas corretivas a adotar.

A melhoria da qualidade da informação prestada pelos operadores de rede, que a referida auditoria veio permitir, constituiu um contributo mais para o esforço de informação dos consumidores de gás natural, para que as suas escolhas, nas mais diferentes vertentes, incluindo a qualidade de serviço, possam ser conscientes, transparentes e informadas.

Paralelamente, a alteração regulamentar operada em 2013, em pleno período abrangido por este relatório, implicou também alterações no modelo de realização de auditorias por iniciativa da ERSE, as quais se passam a reger pela existência de um plano plurianual aprovado pela ERSE. No caso específico das auditorias de qualidade de serviço, a realização destas aos CURR e aos ORD integra já o plano aprovado para 2014 e 2015, as quais deverão

ter início no 2.º semestre de 2014. Estas auditorias, em conjunto com as ações mais específicas de fiscalização e as ações contínuas de acompanhamento dos agentes, constituem um importante contributo para a melhoria da qualidade da informação.

O quadro seguinte resume a caracterização da qualidade da informação no que respeita ao período em análise neste relatório.

Caracterização da informação de qualidade de serviço das empresas em 2012-2013 e jul-dez 2013

Empresas	Informação			Auditorias
	Envio à ERSE	Discriminação trimestral	Envio trimestral	
Beiragás				d)
Dianagás				d)
Duriensegás				d)
Medigás				d)
Paxgás				d)
Sonorgás	a), b)			
Tagusgás	b)		c)	d)
Lisboagás				d)
Lusitaniagás				d)
EDP Gás Distribuição				
Setgás				d)
EDP Gás Serviço Universal				
Lisboagás Comercialização				
Lusitaniagás Comercialização				
Setgás Comercialização				
REN Gasodutos				
REN Atlântico				
REN Armazenagem				

Legenda:

 Realizado.  Não realizado.  Realizado parcialmente (ver notas).

**Envio à ERSE:** a empresa enviou informação de qualidade de serviço à ERSE relativa a 2012-2013 e jul-dez 2013.

**Discriminação trimestral:** a informação relativa a 2012-2013 e jul-dez 2013 enviada à ERSE está discriminada por trimestre.

**Envio trimestral:** a informação relativa a 2012-2013 e jul-dez 2013 foi enviada à ERSE a cada trimestre.

**Auditorias:** a empresa tem realizado auditorias aos sistemas, procedimentos e informação de qualidade de serviço.

(a) Parte da informação de qualidade de serviço técnica enviada pela empresa fora do prazo e após solicitação da ERSE.

(b) Parte da informação de qualidade de serviço comercial enviada pela empresa fora do prazo e após solicitação da ERSE.

(c) Não cumpriu a periodicidade trimestral acordada, em parte dos envios da informação comercial.

(d) Auditorias à prestação de informação sobre o mercado retalhista, não especificamente sobre a informação de qualidade de serviço.

De referir que uma parte dos dados enviados foi alvo de correções posteriores, por parte das

empresas, devido a erros na recolha da informação, detetados nas reuniões semestrais com as empresas.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Verifica-se que as empresas apresentam um elevado grau de cumprimento das suas obrigações de reporte.

A ERSE recomendou às empresas que melhorem a verificação contínua dos dados extraídos e enviados trimestralmente, de forma a reduzir o número de posteriores correções.



## 5 RELATÓRIOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS EMPRESAS

Com a publicação do novo RQS em 2013 as empresas devem elaborar relatórios anuais da qualidade de serviço relativos ao ano civil e publicá-los até 15 de março do ano seguinte a que dizem respeito. Até à mesma data devem enviá-los à ERSE.

Passando o reporte a ser relativo a anos civis, foi acordado que os relatórios das empresas sobre 2012-2013 integrariam também o período de julho a dezembro de 2013, abrangendo assim o período de transição. Os relatórios sobre 2014 dirão já respeito apenas ao ano civil.

Todas as empresas publicaram e remeteram à ERSE os respetivos relatórios atempadamente.

O RQS estabelece o conjunto mínimo de matérias que deve constar nos relatórios, com o objetivo de comunicar o desempenho das empresas no ano em questão. Os relatórios devem ser adequados ao público a que se destinam, podendo cada empresa elaborar documentos distintos com a informação considerada mais relevante para os diferentes segmentos de clientes.

A ERSE analisou os relatórios e identificou algumas oportunidades de melhoria, as quais se sintetizam nas seguintes sugestões:

- Disponibilização de um resumo orientado especificamente para os clientes domésticos.
- Incremento na exatidão dos dados apresentados nos relatórios. Neste âmbito sublinha-se que os incidentes com origem em casos fortuitos ou de força maior devem ser considerados para efeito de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço.
- A inclusão de análises qualitativas sobre os resultados relativos à continuidade de serviço, nomeadamente, sobre os motivos das interrupções e as suas durações. Recomenda-se ainda neste contexto uma abordagem mais descritiva das ocorrências verificadas.
- A descrição dos incidentes mais significativos que originaram interrupções de fornecimento e portanto com maior impacto nos indicadores de continuidade de serviço.
- Atendendo a que o desempenho das redes de distribuição é muito afetado pela intervenção de terceiros, recomenda-se o desenvolvimento de ações específicas com vista à diminuição do impacto deste tipo de intervenções e sua divulgação nos relatórios da qualidade de serviço.
- Inclusão de uma caracterização e da análise da evolução anual das redes de distribuição, incluindo a descrição e quantificação dos principais elementos da rede, bem como de novos investimentos realizados.
- Os indicadores gerais da qualidade de serviço comercial são anuais, pelo que a avaliação do cumprimento dos padrões deve ser feita através da comparação do valor anual do indicador com o valor do padrão aplicável. No entanto, em alguns relatórios, são apresentados apenas os

valores trimestrais, o que dificulta a sua análise e, por vezes, impossibilita a evidência do cumprimento dos padrões. Apesar de os relatórios incidirem num período de transição (ano gás 2012-2013 e período de julho a dezembro de 2013), estes devem apresentar os valores anuais dos indicadores para 2012-2013 e os valores semestrais de julho a dezembro de 2013. Face ao exposto, sugere-se a correção, através da reescrita e republicação, dos relatórios aos quais se aplica a situação descrita.