

Relatório síntese

Ação de fiscalização aos aspetos de
continuidade de serviço da Lisboagás

Índice

1. Enquadramento
2. Objetivos e Responsabilidades
3. Resumo de Conclusões e Recomendações

Índice

1. Enquadramento
2. Objetivos e Responsabilidades
3. Resumo de Conclusões e Recomendações

1. Regulamento de Qualidade de Serviço

O **Regulamento de Qualidade de Serviço do setor elétrico e do setor do gás natural (RQS)** revisto em 2017 (Regulamento nº. 629/2017) tem por objeto **estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial** a que devem obedecer os serviços prestados no **Sistema de Gás Natural**.

2. Obrigações

A Lisboagás, enquanto operador de rede de distribuição de gás natural está abrangido pelo referido RQS. O RQS engloba disposições de natureza técnica e de natureza comercial, considerando-se nas primeiras os aspetos de **continuidade de serviço** e de **características do gás e pressão de fornecimento**.

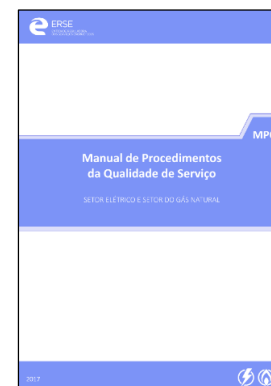
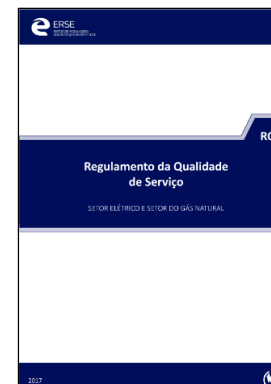
3. Indicadores

Para efeitos da produção dos **Relatórios Anuais de Qualidade de Serviço Técnica** existem **indicadores** que devem ser recolhidos, por exemplo a caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes (número e duração de interrupções de fornecimento de gás natural).

4. Ações de Fiscalização

Os Estatutos da ERSE determinam que a ERSE pode realizar ações de fiscalização às empresas sujeitas à sua regulação e supervisão — designadamente, aos operadores de rede e outras infraestruturas reguladas e aos comercializadores de energia — em relação a matérias que sejam da sua competência.

A realização destas ações de fiscalização é uma atividade indispensável para **assegurar um elevado nível de confiança e credibilidade** da informação disponibilizada pela empresa.



Índice

1. Enquadramento

2. Objetivos e Responsabilidades

3. Resumo de Conclusões e Recomendações

1. Objetivos da Ação de Fiscalização

- Análise de informações relevantes para descrever os sistemas de registo de interrupções, as aplicações informáticas, os procedimentos, a forma de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço;
- Verificação do cumprimento das obrigações regulamentares por parte do ORD relativas ao registo de interrupções, às metodologias e critérios utilizados no cálculo dos indicadores de continuidade de serviço, à preparação de dados disponibilizados à ERSE e à elaboração de relatórios;
- Análise de interrupções não controláveis acidentais com origem em casos fortuitos ou de força maior (cffm), selecionadas aleatoriamente pela ERSE, reportadas pelo ORD durante o ano de 2019, em tempo real no sistema do operador com a validação dos procedimentos aplicáveis.

2. Responsabilidades

- A ação de fiscalização incidiu sobre a informação de qualidade de serviço técnica relativa ao ano de 2019. A avaliação foi realizada tendo por base informações prestadas e documentação fornecida durante a reunião.

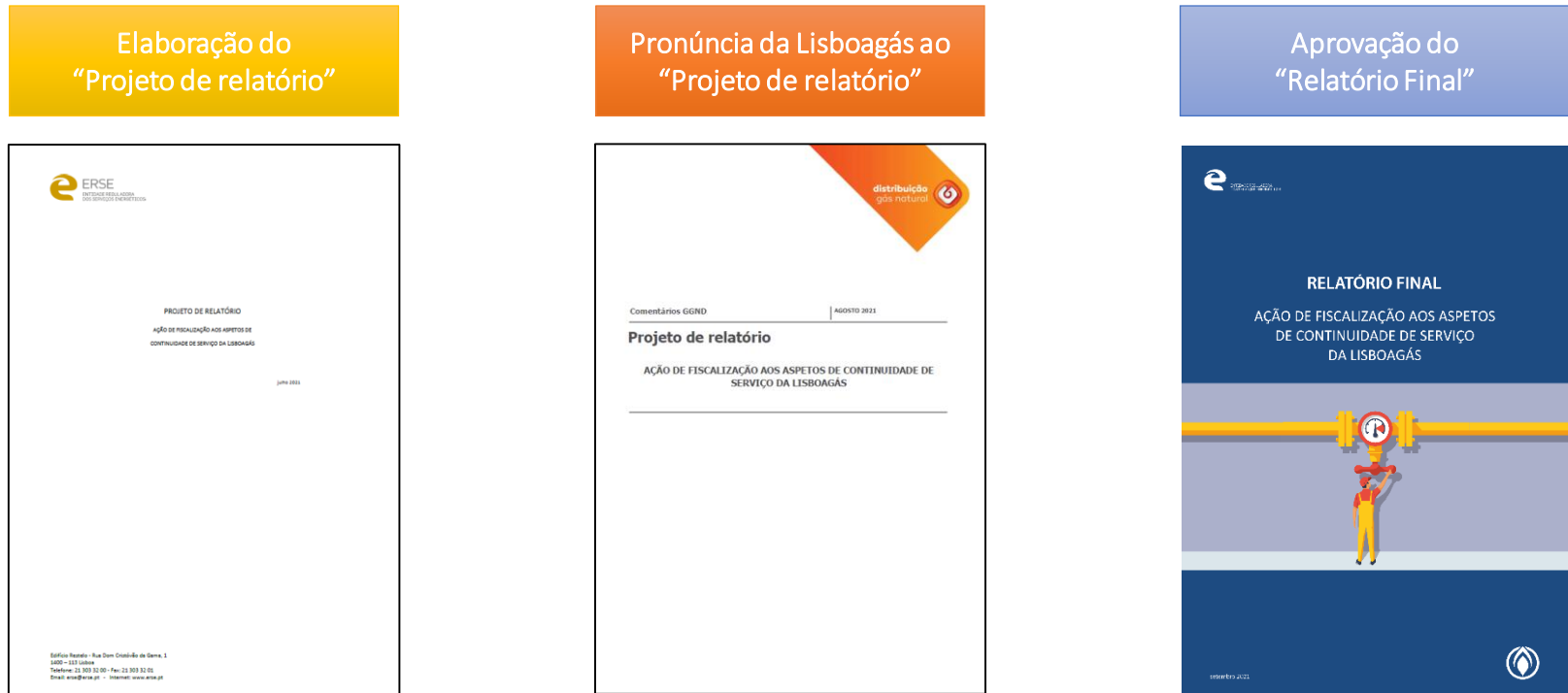
Índice

1. Enquadramento
2. Objetivos e Responsabilidades
- 3. Resumo de Conclusões e Recomendações**

Resumo de Conclusões e Recomendações



Avaliação dos resultados da ação de fiscalização



Ao abrigo dos artigos 121.º e 122.º do Código do Procedimento Administrativo

Tomada de decisão da ERSE

Não conformidades

Artigo 110.º do RQS

Publicação e envio à ERSE dos relatórios da qualidade de serviço

A Lisboagás não publicou e enviou à ERSE o relatório da qualidade de serviço nos prazos estabelecidos regulamentarmente. Recomenda-se a implementação de mecanismos automatizados de alarmística para o cumprimento efetivo dos prazos relativos à publicação e envio dos Relatórios da Qualidade de Serviço à ERSE.

N.º 4 do Procedimento n.º 11 do MPQS

Envio de informação à ERSE

A Lisboagás não cumpriu os prazos estabelecidos regulamentarmente sobre o envio à ERSE do relatório de renovação de rede. Recomenda-se comunicar à ERSE antes de 31 de maio de cada ano civil, em situação de não poder ser cumprido o prazo de envio do relatório, com justificação do atraso.

Observações

Artigo 31.º do RQS Definição de interrupção

Detetadas fragilidades na forma como a Lisboagás contabiliza o início de interrupção devido a erros causados por elevada intervenção humana no processo, pelo que se recomenda a automatização dos sistemas de informação. A situação reportada impacta ao nível do apuramento dos indicadores de continuidade de serviço registados pela Lisboagás.

Artigo 34.º do RQS Registo de interrupções de fornecimento

Detetadas interrupções que não foram reportadas à ERSE, pelo que se recomenda melhorias nos sistemas de registo de interrupções de fornecimento, bem como a extração automática da informação para reporte à ERSE. A situação reportada impacta ao nível do apuramento dos indicadores de continuidade de serviço registados pela Lisboagás.

Procedimento n.º 11 do MPQS Envio de informação à ERSE

A Lisboagás não cumpre parcialmente os prazos estabelecidos regulamentarmente sobre o envio de informação trimestral de continuidade de serviço à ERSE, pelo que se recomenda a implementação de mecanismos automatizados de alarmística para o cumprimento efetivo dos prazos.

Oportunidades de melhoria

Artigo 36.º do RQS

Indicadores gerais para as redes de distribuição

Recomenda-se desenhar os procedimentos que servem de base à construção de indicadores de continuidade de serviço.

Recomenda-se a descentralização do conhecimento inerente à construção dos indicadores de continuidade de serviço.

Procedimento n.º 13 do MPQS

Modelo de relatório relativo aos cffm no setor do gás natural

Recomenda-se a inclusão no processo de elaboração de relatórios de cffm da Lisboagás um passo de validação (interna) da informação a reportar à ERSE.

Recomenda-se a automatização do preenchimento dos campos dos relatórios cffm a partir da informação disponível na base de dados de registo de interrupções.



OBRIGADO!

EDIFÍCIO RESTELO
Rua Dom Cristóvão da Gama, 1, 3º
1400-113 Lisboa
Portugal
Tel: +(351) 21 303 32 00
Fax: +(351) 21 303 32 01 • e-mail: erse@erse.pt
url: <http://www.erse.pt>