

GÁS

Relatório da Qualidade de Serviço Técnica

2020



QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA

A ERSE é responsável pela regulação do setor do gás. Nesse sentido, criou um [Regulamento da Qualidade de Serviço](#) e avalia os níveis de desempenho dos operadores das infraestruturas de rede de gás. É publicado anualmente um [Relatório da Qualidade de Serviço Técnica](#), que inclui informação sobre o Terminal de Gás Natural Liquefeito (GNL) e os Operadores das Redes de Transporte e de Distribuição. Este ERSExplica incide apenas sobre a área da distribuição.

O que é a Qualidade de Serviço Técnica?

É o conjunto de indicadores que reflete a qualidade do serviço de fornecimento de gás que é prestado aos clientes pelo operador da infraestrutura de rede de gás.

Como é que se reflete nos clientes?

Através do número e da duração das interrupções de fornecimento de gás sentidas nas suas instalações e da pressão e das características do fornecimento de gás. Os indicadores têm padrões a cumprir em função das classes de interrupção ocorridas na infraestrutura de rede.

Em 2020, os padrões* estabelecidos para os indicadores de continuidade de serviço foram cumpridos por todos os operadores de redes de distribuição (ORD). Os requisitos de pressão e das características do gás foram também cumpridos por todos os ORD.

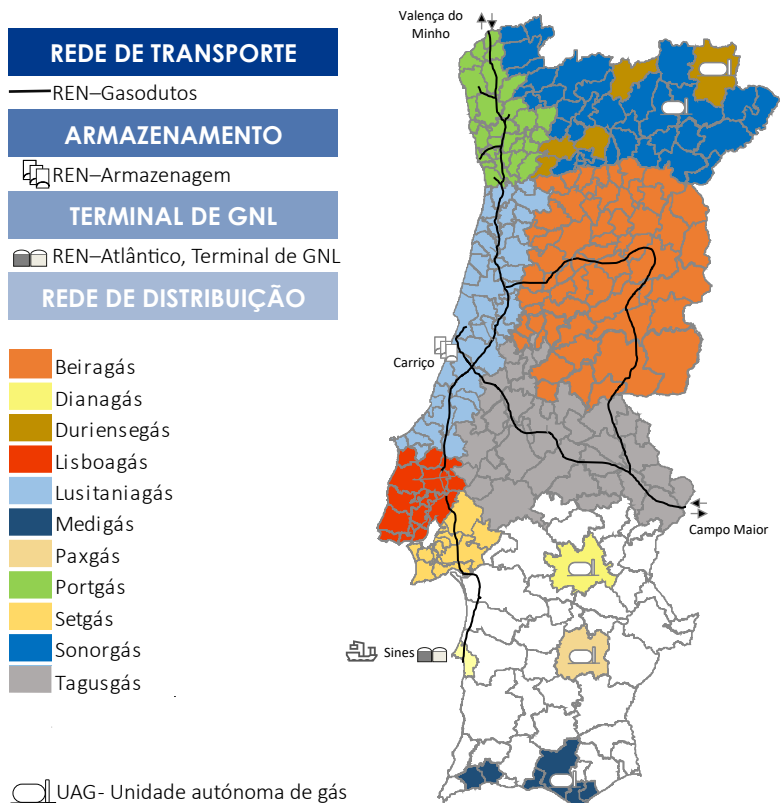
*Apenas se aplica a ORD com mais de 100 000 clientes, como é o caso da LisboaGás, Lusitaniagás, Portgás e Setgás.



OPERADORES DE INFRAESTRUTURAS DE GÁS

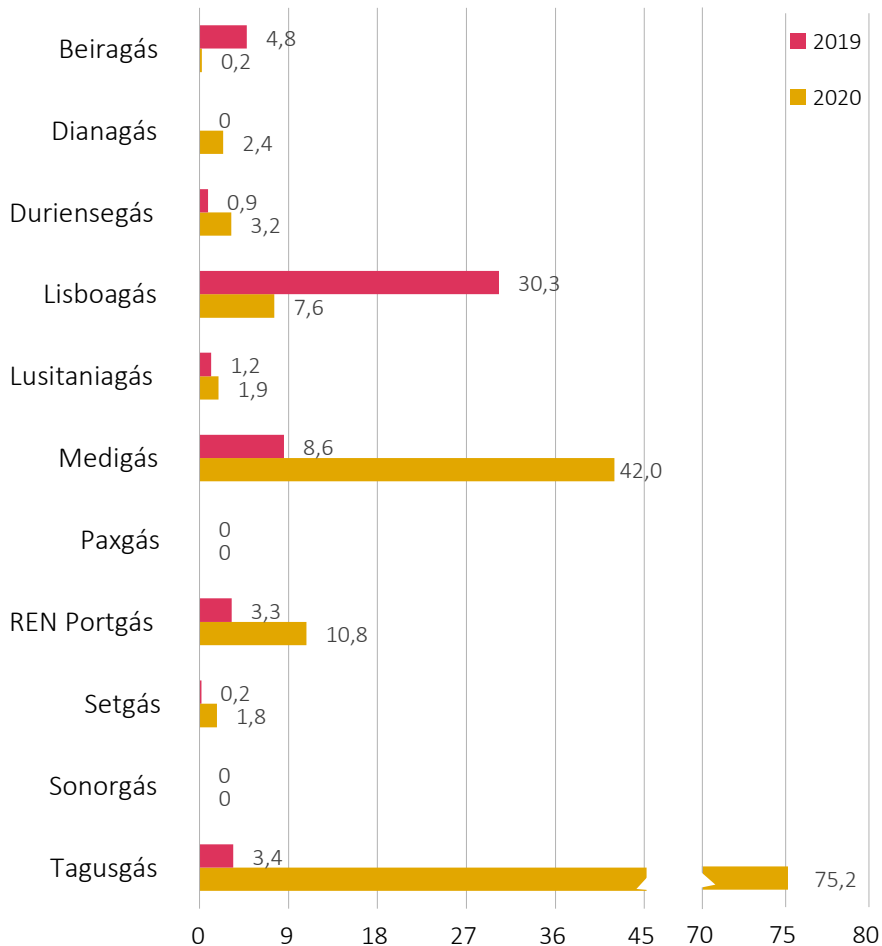
Portugal não produz **gás**, pelo que importa 100% do que consome.

O gás chega ao país por gasodutos (Campo Maior ou Valença do Minho) ou por via marítima (Sines) e é armazenado em instalações próprias (Carricho e Sines) que abastecem a rede de transporte. A partir desta rede chega a casa dos consumidores através de redes de distribuição.



REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Número médio de interrupções por 1000 clientes



Em 2020, o operador de rede de distribuição (ORD) com o maior número médio de interrupções foi a Tagusgás, devido especialmente a dois incidentes na rede não controláveis pelo ORD.

Estes incidentes, com consequências de dimensão excecional, foram causados por terceiros (máquinas escavadoras que danificaram a rede de gás) e afetaram 1 270 clientes no concelho de Tomar e 1 777 clientes no concelho de Almeirim.



REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Número total de clientes interrompidos

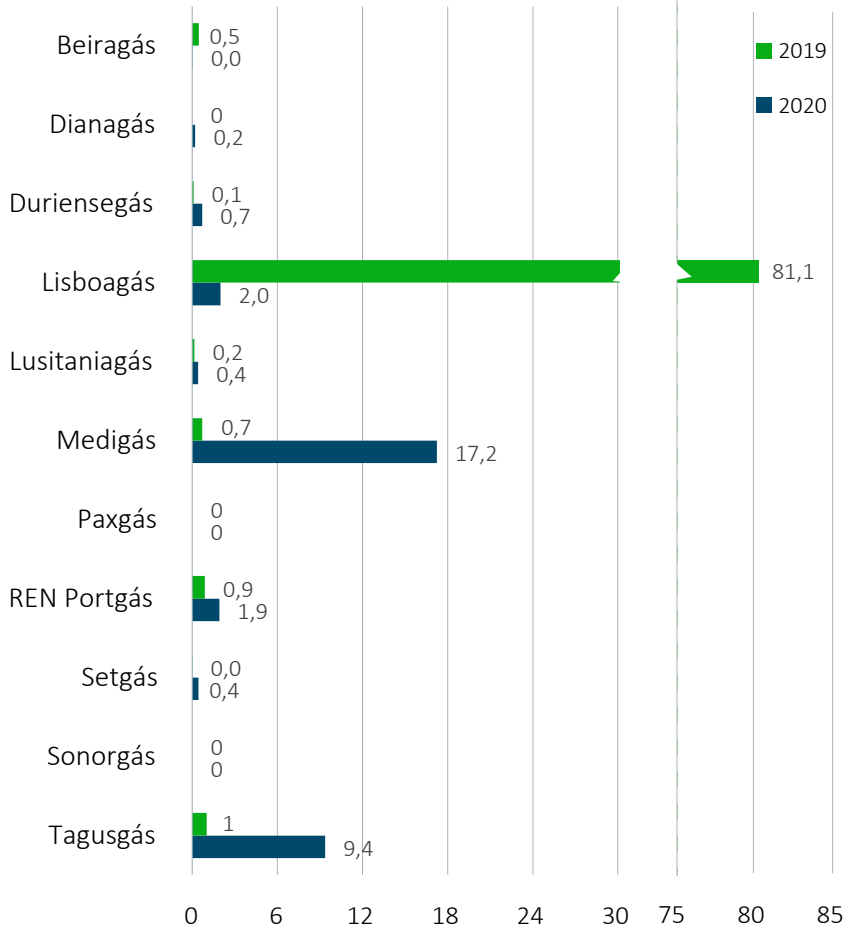
Operador das redes	Nº clientes interrompidos		Nº total de clientes
	2019	2020	
Beiragás	269	13	56 779
Dianagás	0	25	10 387
Duriensegás	27	102	31 607
Lisboagás	16 260	4 047	535 883
Lusitaniagás	275	456	235 218
Medigás	203	1 033	24 614
Paxgás	0	0	6 158
REN Portgás	1 363	4 032	385 969
Setgás	31	308	174 766
Sonorgás	0	0	24 150
Tagusgás	137	3 049	40 574

Em 2020, 0,9% das instalações de clientes existentes foram interrompidas. Em comparação com 2019, registou-se uma redução de 30% do número de clientes interrompidos.



REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Duração média das interrupções por cliente (minutos/cliente)



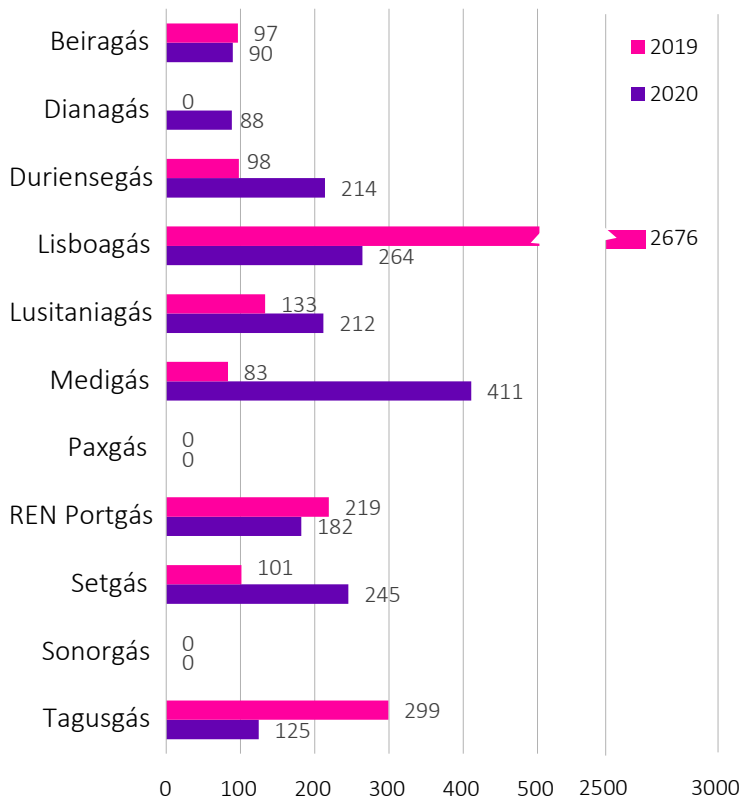
Este indicador totaliza a duração das interrupções pelo número total de clientes do ORD.

A duração média das interrupções por cliente, a nível nacional foi de 1,8 minutos/cliente, à semelhança da tendência dos anos anteriores.



REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Duração média das interrupções (minutos/interrupção)



Este indicador que, representa a duração média das interrupções verificadas nos clientes interrompidos, foi a nível nacional, em 2020, de 215 minutos.





ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos
Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 – 3.º
1400 - 113 Lisboa