

**RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO
DO SETOR DO GÁS NATURAL
ANO GÁS 2010-2011**

Abril 2012

Este documento está preparado para impressão em frente e verso

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

ÍNDICE

SÍNTESE	1
1 INTRODUÇÃO	7
2 BREVE CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA NACIONAL DE GÁS NATURAL	9
3 QUALIDADE DE SERVIÇO	13
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	31
Atendimento presencial	33
Atendimento telefónico	35
Ativação de fornecimento	37
Avaria na alimentação do cliente	39
Situações de emergência	41
Visita combinada	43
Leitura do equipamento de medição.....	45
Restabelecimento do fornecimento por facto imputável ao cliente	47
Reclamações	49
Pedidos de Informação.....	51
Clientes com necessidades especiais	53
Clientes prioritários.....	55
Síntese do cumprimento dos indicadores gerais de qualidade de serviço comercial	57
Síntese da informação relativa aos indicadores de qualidade de serviço comercial	59
4 RELATÓRIOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS EMPRESAS	61

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). O presente relatório refere-se essencialmente ao período entre 1 de julho de 2010 e 30 de junho de 2011 (ano gás 2010-2011).

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

APRECIÇÃO GERAL

De uma forma geral, a qualidade de serviço verificada em 2010-2011 melhorou face aos anos anteriores. As questões onde se verificaram maiores dificuldades são: leituras dos contadores; compensações devidas por clientes em visitas combinadas; identificação de incumprimentos e pagamento de compensações.

No que respeita à informação, manteve-se a tendência positiva verificada no ano anterior, isto é, as empresas disponibilizaram mais informação sobre qualidade de serviço. É essencial que este aumento do volume de dados seja acompanhado de um aumento na qualidade e fiabilidade dos mesmos. Assim, o passo seguinte nesta evolução é a realização de auditorias e de inspeções aos procedimentos e sistemas e a implementação dos planos de melhoria que daí decorram.

Os relatórios da qualidade de serviço das empresas têm como objetivo a divulgação e comunicação ao público do desempenho das empresas nesta área em cada ano gás. Os temas da qualidade de serviço podem ter uma complexidade que dificulta a sua apresentação de uma forma sucinta e compreensível para o público, pelo que a forma e a linguagem utilizadas nos relatórios das empresas se revestem de uma especial importância. À luz deste objetivo, a ERSE considera que, de uma forma geral, existem oportunidades de melhoria nos atuais relatórios das empresas. Adicionalmente, é necessário um incremento na exatidão dos dados.

CONTINUIDADE DE SERVIÇO - TERMINAL DE GNL

Em relação ao terminal de GNL, estão estabelecidos indicadores gerais de continuidade de serviço com o objetivo de avaliar o serviço prestado por esta infraestrutura nos 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.

No ano gás 2010-2011, os aspetos mais significativos em termos de desempenho do terminal de GNL foram os seguintes:

- O número de atrasos no enchimento de camiões cisterna aumentou 64% face ao ano gás anterior, sendo as principais causas de atraso a indisponibilidade das baías de enchimento e problemas técnicos e indisponibilidades de operação no terminal (de acordo com a REN Atlântico, estes desvios deveram-se à instalação de um novo sistema de controlo em outubro de 2010 e à greve dos trabalhadores da REN que decorreu durante o mês de março de 2011). Face ao aumento do número e do tempo de atraso no enchimento de camiões cisterna, a ERSE recomendou à REN Atlântico o acompanhamento deste processo.
- Não ocorreu nenhum atraso no processo de descarga dos navios metaneiros.
- As nomeações de injeção de gás natural para a rede de transporte registaram cumprimento de 100%, à semelhança dos dois 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 2010-2011 há a destacar positivamente o cumprimento do estabelecido regulamentarmente em relação ao cálculo de indicadores por parte da REN Armazenagem. Assinalam-se negativamente os atrasos verificados no envio da informação trimestral à ERSE e na determinação dos indicadores previstos no RQS.

CONTINUIDADE DE SERVIÇO - REDE DE TRANSPORTE E REDES DE DISTRIBUIÇÃO

A rede de transporte permite a veiculação do gás natural até às redes de distribuição e aos grandes clientes ligados a esta rede (pontos de entrega). A avaliação da continuidade do serviço de fornecimento da rede de transporte é efetuada através de indicadores gerais que consideram o número e a duração das interrupções aos pontos de entrega. Nos dois últimos anos gás não ocorreram interrupções na rede de transporte.

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

Das 11 redes de distribuição existentes, 4 não registaram interrupções (Sonorgás, Beiragás, Dianagás e Paxgás) e apenas 1% das 1 239 344 instalações de clientes registaram interrupções, sendo que nenhum cliente foi afetado por mais do que uma interrupção.

A grande maioria (83%) das interrupções ocorridas nas redes de distribuição é devida a casos fortuitos ou de força maior (c.f.f.m.), motivados por intervenção de terceiros nas redes. Relativamente à duração das interrupções, 86% das instalações afetadas registaram uma duração superior a 3 horas.

Os valores dos indicadores gerais de continuidade de serviço apresentam variações anuais bastante acentuadas que são reflexo da ocorrência de interrupções devidas a incidentes motivados por c.f.f.m. O número deste tipo de incidentes, a sua dimensão em termos de duração e do número de clientes afetados, também dificulta as comparações do desempenho dos vários operadores das redes de distribuição, em termos de continuidade de serviço.

Os padrões estabelecidos para os valores dos vários indicadores foram cumpridos.

Os operadores das redes, nos seus relatórios da qualidade de serviço, não apresentam análises qualitativas sobre os seus resultados relativos à continuidade de serviço, nomeadamente, sobre os motivos das interrupções, as suas durações, etc. A ERSE recomendou às empresas uma abordagem mais detalhada das ocorrências verificadas.

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

À semelhança do ocorrido nos anos gás anteriores, não foram efetuadas medições da concentração de impurezas. Em relação a este assunto, na próxima revisão regulamentar, a ERSE em conjunto com o operador da rede de transporte irá proceder de forma a solucionar esta situação.

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 527 pontos das redes de distribuição, tendo-se registado o aumento do número de pontos com monitorização permanente nas redes de 3 operadores (Lisboagás, Lusitaniagás e Portgás).

No presente ano gás 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 Regulamento da Qualidade de Serviço estabelece diversos indicadores que se destinam a avaliar os tempos de espera e os prazos de resposta das empresas aos seus clientes.

No que respeita ao tempo de espera no atendimento presencial destaca-se, pela positiva, o facto da maioria das empresas ter cumprido os padrões estabelecidos. Salienta-se, pela negativa, a manutenção de incumprimentos dos procedimentos associados à monitorização do tempo de espera, em algumas lojas, situação já assinalada em relatórios anteriores.

De igual modo, verificou-se que a maioria das empresas cumpriu o padrão tempo de espera no atendimento telefónico.

No que respeita aos tempos de resposta aos pedidos de informação verificou-se o cumprimento do padrão pela generalidade das empresas.

As empresas registaram um elevado cumprimento do prazo de resposta a reclamações, sendo diminutas as situações de pagamento de compensação por incumprimento desse prazo. Há ainda a registar uma considerável diminuição do número global de reclamações recebidas pelas empresas.

Regista-se, pela negativa, o incumprimento regulamentar da EDP Gás Serviço Universal e da Portgás relacionado com o não pagamento das compensações devidas a clientes sem que seja necessária a solicitação dos clientes afetados. Trata-se de um passo atrás, colocando em causa compromissos individuais assumidos pelas empresas junto dos clientes. A ERSE solicitou às empresas que procedam no mais curto prazo de tempo à retificação desta situação, utilizando todos os meios ao seu alcance.

LEITURAS DE CONTADORES E VISITAS ÀS INSTALAÇÕES DOS CLIENTES

No que respeita à periodicidade de leituras dos contadores salienta-se, pela negativa, o facto das empresas do grupo Galp, da Tagusgás e da Sonorgás não terem apresentado à ERSE e nos respetivos

relatórios anuais de qualidade de serviço informação que permita calcular este indicador, constituindo esta prática um incumprimento regulamentar.

Nas visitas combinadas às instalações dos clientes assinala-se, pela positiva, o facto do número de incumprimentos por parte das empresas ser diminuto. Destaca-se, pela negativa, o incumprimento regulamentar da Portgás resultante do não pagamento das compensações devidas a clientes sem que seja necessária a solicitação dos clientes afetados. Esta situação, que importa corrigir a muito breve prazo, é em tudo semelhante à já referida para a resposta a reclamações.

Ainda sobre a visita combinada, registou-se um elevado número de incumprimentos por parte dos clientes, situação que importa resolver. Um incremento da informação prestada na altura da marcação da visita, nomeadamente sobre as consequências associadas ao incumprimento dos horários acordados, poderá contribuir para minorar esta situação. Assinala-se ainda, pela negativa, o facto da maioria das empresas não cobrar a compensação ao cliente faltoso, o que constitui um incumprimento regulamentar.

1 INTRODUÇÃO

O relatório da qualidade de serviço do setor do gás natural encontra-se previsto no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS GN) 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.

Este relatório resulta do acompanhamento que a ERSE realiza ao longo do ano sobre esta temática, 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.
- Realização de ações de formação para consumidores, incluindo sobre qualidade de serviço, integradas no Programa ERSEFORMA.
- Resposta a pedidos de informação e reclamações dos clientes.
- Realização de ações de inspeção e auditoria sobre informação de qualidade de serviço às empresas.

O relatório é referente ao ano gás 2010-2011, que abrange o período de 1 de julho de 2010 a 30 de junho de 2011.

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 do cumprimento do conteúdo mínimo dos relatórios da qualidade de serviço das empresas previsto no RQS GN.

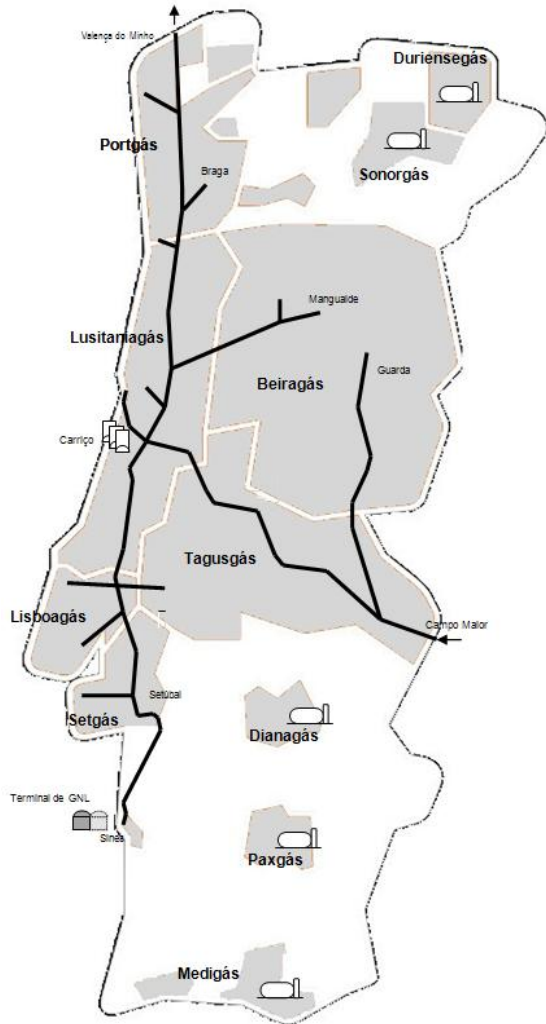
A estrutura seguida este ano é diferente da tradicionalmente adotada pela ERSE. Espera-se que o formato de ficha e a linguagem mais simples facilite a leitura a públicos menos familiarizados com estas temáticas, potenciando a divulgação e escrutínio da informação que se publica.

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

Considerando que a Transgás, comercializador de último recurso grossista, detém apenas três clientes de grandes dimensões, optou-se por não a considerar no âmbito deste relatório. De igual modo, este relatório não apresenta informação sobre os comercializadores de gás natural que atuam no mercado liberalizado.

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 entra no país em dois pontos:

- O gás natural proveniente da Argélia é fornecido a Portugal através do gasoduto que atravessa o norte da Argélia e Marrocos com ligação subaquática de Tanger a Tarifa em Espanha. A ligação da rede de Espanha a Portugal é efetuada em Campo Maior;
- 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 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 Carríço, 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 de transporte 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 aproximadamente 1296 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. Este eixo tem uma grande derivação para Viseu;
- Um eixo entre a interligação em Campo Maior e o armazenamento subterrâneo, no Carriço. Este eixo tem uma derivação (Sul-Norte) para a Guarda.

Os dois grandes eixos cruzam-se na Bidoeira, localidade do concelho de Leiria.

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 clientes ligados às redes e extensão das redes de distribuição

Empresa	Número de clientes	km de rede
Paxgás	4 405	46
Dianaagás	6 875	153
Sonorgás	10 609	224
Medigás	16 009	227
Duriensegás	24 587	416
Tagusgás	30 313	803
Beiragás	45 140	722
Setgás	149 076	1 775
Lusitaniagás	193 578	3 086
Portgás	252 472	3 665
Lisboagás	506 283	4 176
TOTAL	1 239 347	15 293

A comercialização de último recurso grossista é a atividade que garante o fornecimento de gás natural a todos os comercializadores de último recurso retalhista e aos clientes com consumo superior a 2 milhões m³ (n) que não tenham exercido o seu direito de escolha de fornecedor. Esta atividade é desempenhada pela Transgás.

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 m³(n), sendo sujeita a um regime de preços regulados pela ERSE. Esta atividade é desenvolvida por onze empresas. Sete destas empresas 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.

O quadro que se segue apresenta um resumo das empresas que atuam no SNGN e 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 GDL	Operação da rede de distribuição
Lusitaniagás	
Portgás	
Setgás	
EDP Gás Serviço Universal	Comercialização de último recurso retalhista
Lisboagás Comercialização	
Lusitaniagás Comercialização	
Setgás Comercialização	
REN Gasodutos	Operação da rede de transporte
Transgás	Comercialização de último recurso grossista
REN Atlântico	Operação de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL
REN Armazenagem #	Operação de armazenamento subterrâneo

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 respetivos indicadores estabelecidos no RQS GN:

- 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.

CARACTERIZAÇÃO

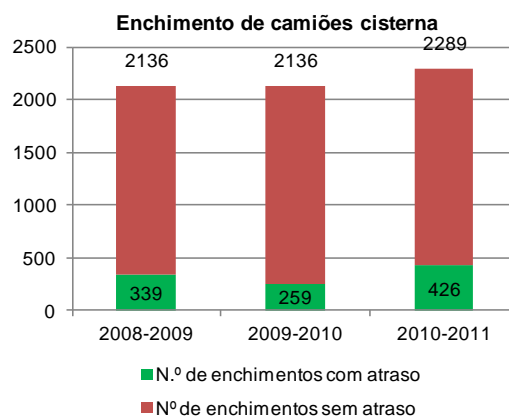
O quadro seguinte apresenta os indicadores de continuidade de serviço do terminal de GNL para os três últimos anos gás.

Indicador	Ano gás		
	08-09	09-10	10-11
Tempo médio efetivo de descarga de navios metaneiros (hh:mm)	19:08	22:28	19:03
Tempo médio de atraso de descarga de navios metaneiros (hh:mm)	0:00	93:20	0:00
Tempo médio efetivo de enchimento de camiões cisterna (hh:mm)	1:42	1:40	1:46
Tempo médio de atraso de enchimento de camiões cisterna (hh:mm)	0:31	0:31	0:46
Cumprimento das nomeações de injeção de gás natural	1	1	1
Cumprimento das nomeações energéticas de injeção de gás natural	0,995	0,997	0,997

No ano gás 2010-2011, o número de descargas de navios metaneiros ascendeu a 37,

aumentando 20% face ao ano anterior. No último triénio registou-se apenas uma situação de atraso na descarga de navios metaneiros. Esta situação, no ano gás 2009-2010, foi da responsabilidade do armador do navio e traduziu-se numa demora de aproximadamente quatro dias para além do estabelecido.

Em relação ao enchimento de camiões cisterna apresenta-se a figura seguinte.



Ao longo deste período, em termos ponderados, as principais causas de atraso de enchimento de camiões cisterna foram a indisponibilidade das baías de enchimento (59% dos casos) e problemas técnicos e indisponibilidades de operação no terminal (23% dos casos).

Em relação às nomeações de injeção de gás natural para a rede de transporte, o cumprimento foi de 100% nos últimos três anos gás.

Durante o ano gás 2010-2011 registaram-se 14 paragens intempestivas do terminal e 2

paragens programadas, respetivamente com durações totais aproximadas de 9 h e 96 h. Em todas estas situações foi interrompida a emissão de gás natural para a rede de transporte. Para uma das paragens programadas foi interrompido o carregamento de camiões cisterna e, para a outra, foram interrompidos a receção de navios e o carregamento de camiões cisterna. À semelhança dos últimos anos, nenhum cliente foi afetado por estas paragens do terminal.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Nos últimos três anos gás registou-se apenas uma situação de atraso na descarga de navios metaneiros, no 4.º trimestre do ano gás 2009-2010.

No ano gás 2010-2011, o número de atrasos no enchimento de camiões cisterna aumentou 64% face ao ano gás anterior. As principais causas de atraso são a indisponibilidade das baías de enchimento e problemas técnicos e indisponibilidades de operação no terminal (de acordo com a REN Atlântico, estes desvios deveram-se à instalação de um novo sistema de controlo em outubro de 2010 e à greve dos trabalhadores da REN que decorreu durante o mês de março de 2011).

As nomeações de injeção de gás natural para a rede de transporte registaram cumprimento de 100% nos últimos três anos gás.

Durante o ano gás 2010-2011 registaram-se 14 paragens intempestivas do terminal e 2 paragens programadas que, à semelhança dos últimos anos, não afetaram nenhum cliente.

Em termos globais a REN Atlântico tem um bom desempenho relativamente à continuidade de serviço. No entanto, tendo em conta o aumento do número e do tempo de atrasos no enchimento de camiões cisterna, recomendou-se o acompanhamento deste processo.

ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO | CONTINUIDADE DE SERVIÇO

ENQUADRAMENTO

Existem dois operadores de armazenamento subterrâneo, mas apenas um dos operadores desempenha funções operacionais, pelo que as obrigações estabelecidas no RQS GN relacionadas com envio de informação e cálculo de indicadores apenas se aplicam ao operador que desempenha funções operacionais – a REN Armazenagem.

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 nomeaçõesⁱ 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, este indicador é 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.

ⁱ 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

Apesar do RQS GN estar em vigor desde setembro de 2006, o ano gás 2010-2011 foi o primeiro ano gás em que a REN Armazenagem enviou à ERSE a informação sobre os indicadores de continuidade de serviço dentro dos prazos estabelecidos. No ano gás 2009-2010 a informação foi remetida apenas em fevereiro de 2011, não tendo sido exequível a sua análise em tempo útil para elaboração do respetivo relatório, pelo que esta é apresentada no presente relatório.

A avaliação da qualidade de serviço prestada por este operador é baseada nos três indicadores apresentados no quadro que se segue. No caso do ano gás 2010-2011, o indicador energético de armazenamento é superior a 1 devido à entrada em funcionamento

de uma nova caverna e do seu enchimento (injeção de gás na caverna).

Ano gás	Trimestre	Cumprimento das nomeações de extração de gás natural	Cumprimento das nomeações de injeção de gás natural	Cumprimento energético de armazenamento
2009-2010	1.º	0,978	1,000	1,000
	2.º	1,000	1,000	1,000
	3.º	1,000	1,000	0,998
	4.º	1,000	1,000	1,020
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	1,003

Com exceção do 1.º trimestre do ano gás 2009-2010 as nomeações de injeção e extração têm sido cumpridas a 100%.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Destaca-se positivamente o cumprimento do estabelecido regulamentarmente em relação ao cálculo de indicadores por parte da REN Armazenagem. No entanto, recomendou-se que a empresa envie a informação e determine os indicadores trimestralmente dentro dos prazos estabelecidos.

A REN Armazenagem tem um bom desempenho em termos de continuidade de serviço, cumprindo praticamente 100% das nomeações.

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 do ano gás 2010-2011, a rede de transporte abastecia 86 pontos de saída, mais um que no ano anterior.

Indicador	Ano gás		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Número médio de interrupções por ponto de saída (interrupções/ponto de saída)	0,026	0	0
Duração média das interrupções por ponto de saída (minutos/ponto de saída)	0,18	0	0
Duração média de interrupção (minutos/interrupção)	7	0	0

O quadro anterior apresenta os indicadores de continuidade de serviço da rede de transporte de gás natural para os três últimos anos gás.

Nos últimos 2 anos gás não se registaram interrupções de serviço na rede de transporte.

No ano gás 2008-2009 registaram-se 2 interrupções na Central de Ciclo Combinado da Tapada do Outeiro, controláveis acidentais, causadas pela antecipação no arranque da central em conjugação com um condicionalismo técnico existente na rede de transporte.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Nos dois últimos anos gás não ocorreram interrupções na rede de transporte.

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. Assim, uma ocorrência numa rede pode originar várias interrupções, i.e., o corte de fornecimento a vários clientes.

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

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

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, por isso, 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 o objetivo de avaliar de uma forma global o desempenho dos operadores das redes para a totalidade dos clientes ou para conjuntos de clientes com iguais características. Esta avaliação é efetuada através dos seguintes indicadores gerais:

- Número médio de interrupções por 1000 clientes.
- Duração média das interrupções por cliente (minutos/cliente).
- Duração média das interrupções (minutos/interrupção).

Aos dois primeiros indicadores referidos anteriormente estão associados padrões. Os padrões estão definidos por tipo de interrupção e são aplicados apenas aos operadores com mais de 100 000 clientes.

CARACTERIZAÇÃO

Pelo terceiro ano gás consecutivo os operadores das redes de distribuição Beiragás, Dianagás, Sonorgás e Paxgás não registaram qualquer tipo de interrupções nas suas redes. Por este motivo, estes operadores não fazem parte da caracterização e análise apresentada de seguida.

As redes da Portgás, da Lusitaniagás, da Setgás e da Medigás foram afetadas exclusivamente por interrupções devidas a

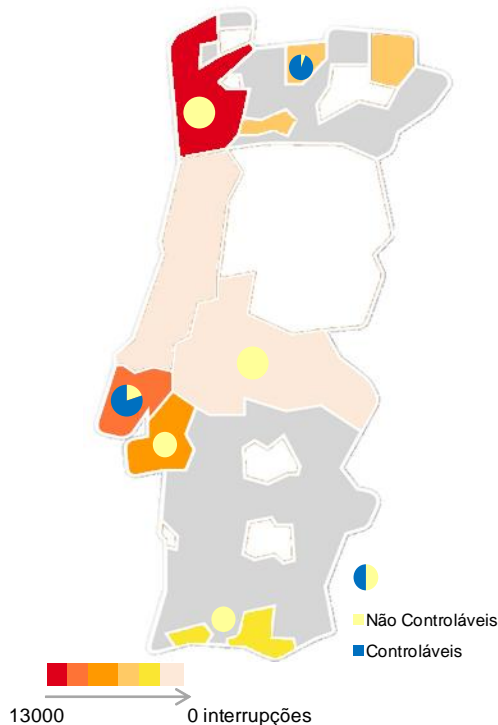
casos fortuitos ou de força maior (c.f.f.m.), todas causadas por intervenção de terceiros na rede. Este tipo de interrupções são classificadas como não controláveis acidentais.

Nos dois últimos anos gás não se registaram interrupções controláveis acidentais.

No ano gás 2009-2010 apenas 1% das 1 239 344 instalações de clientes registaram interrupções. Desde o ano gás 2007-2008, primeiro ano em que as empresas prestaram

informação à ERSE, que este valor tem variado entre 0,9 e 1,6 %. No ano gás 2010-2011 todos os clientes que registaram interrupções foram afetados por uma única interrupção.

Número de interrupções das redes de distribuição, no ano gás 2010-2011

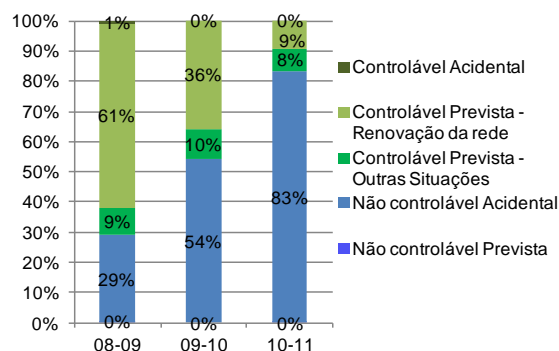


Número de interrupções

Operador da rede	Ano gás	Tipo de interrupção				
		Não controlável Prevista	Não controlável Acidental	Controlável Prevista	Controlável Acidental	Todas
Lusitaniagás	08-09		1			1
	09-10					0
	10-11		1			1
Tagusgás	08-09	8	132	88	4	232
	09-10		314			314
	10-11	9	83			92
Medigás	08-09		253			253
	09-10		32			32
	10-11		142			142
Duriensegás	08-09					0
	09-10		1			1
	10-11		16	273		289
Setgás	08-09		943	457		1400
	09-10		1678	93		1771
	10-11		353			353
Lisboagás	08-09		2101	11523	178	13802
	09-10		2485	4929		7414
	10-11 (a)		604	2439		3043
Portgás	08-09		1632			1632
	09-10		1417			1417
	10-11 (b)		12223			12223
Total	08-09	8	5062	12068	182	17320
	09-10		5927	5022		10949
	10-11	9	13422	2712	0	16143

(a) 1448 interrupções controláveis previstas são devidas a renovação da rede.
 (b) 8959 interrupções controláveis acidentais são devidas a uma única ocorrência causada pela intervenção de terceiros na rede de gás natural em Vila do Conde.

Percentagem do valor total das interrupções



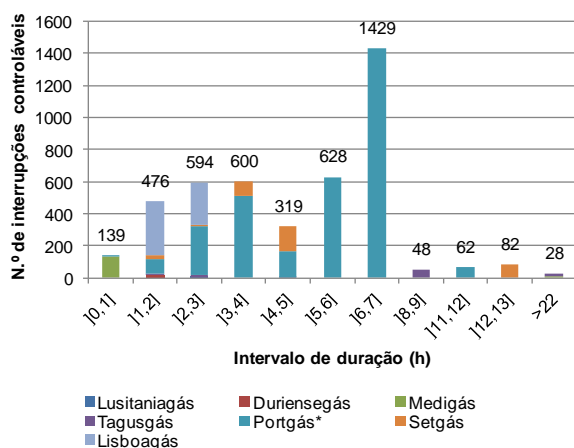
A Lisboagás é atualmente o único operador da rede com interrupções controláveis devidas a renovação da redeⁱⁱ. A figura anterior demonstra que, desde o ano gás 2008-2009, o número de ações de renovação da rede tem diminuído. As interrupções devidas a estas ações ocorridas no ano gás 2010-2011 representaram 37% das registadas em 2009-2010.

Da análise do quadro e da figura anterior verifica-se que as causas que mais influenciam o valor total das interrupções são a renovação

da rede e os c.f.f.m. (interrupções não controláveis acidentais).

Em relação à duração das interrupções não controláveis nas instalações dos clientes, a figura que se segue apresenta a distribuição do número de clientes por intervalos de duração anual de interrupções, para o ano gás 2010-2011.

N.º de interrupções controláveis por intervalo de duração



*Não foram incluídas todas as interrupções. Foram excluídas as 8959 interrupções ocorridas na rede da Portgás originadas pelo incidente anteriormente referido e que tiveram uma duração de 12 horas.

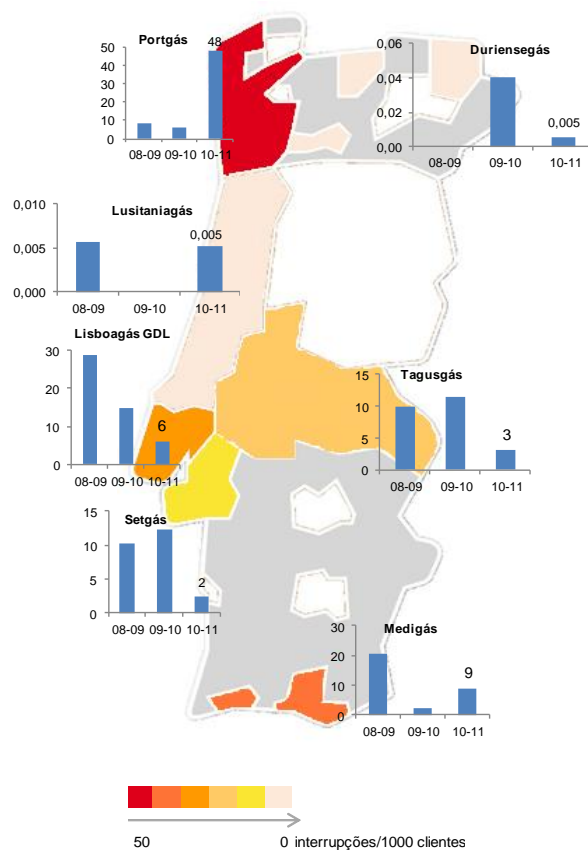
Nas redes da Medigás 9 clientes registaram uma interrupção com uma duração de 22 horas e 50 minutos. No caso da Tagusgás registaram-se 19 interrupções com uma duração de cerca de 4 dias.

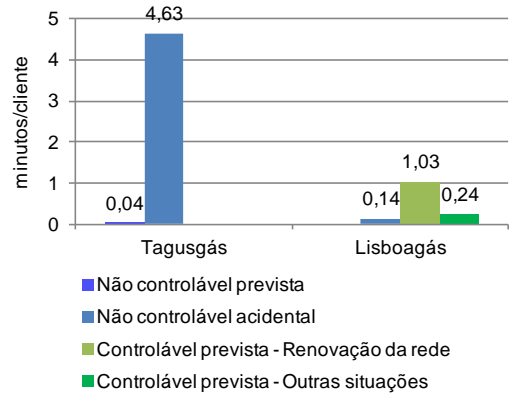
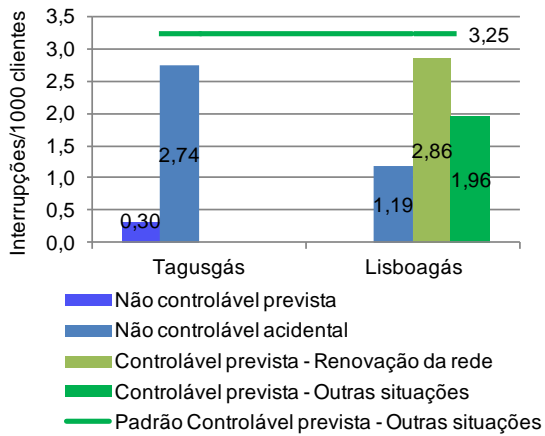
Relativamente às interrupções controláveis previstas, apenas a Duriensegás e a Lisboagás registaram este tipo de interrupções. No caso da Duriensegás todas as interrupções tiveram uma duração de 3 horas e 10 minutos. No caso da Lisboagás, 42% das interrupções controláveis previstas tiveram uma duração inferior a 3 horas e a duração máxima deste tipo de interrupções foi de 8 horas e 30 minutos.

Tal como apresentado anteriormente, no ano gás 2010-2011, as interrupções ocorridas são todas não controláveis acidentais, sendo a

exceção as interrupções ocorridas nas redes da Tagusgás e da Lisboagás. Assim, por um lado, os valores totais dos indicadores apresentados, nos mapas que se seguem, para as restantes empresas representam os valores dos indicadores para as interrupções não controláveis acidentais. Por outro lado, é apresentada a desagregação dos indicadores por tipo de interrupção unicamente para a Lisboagás e para a Tagusgás.

Número médio de interrupções por 1000 clientes

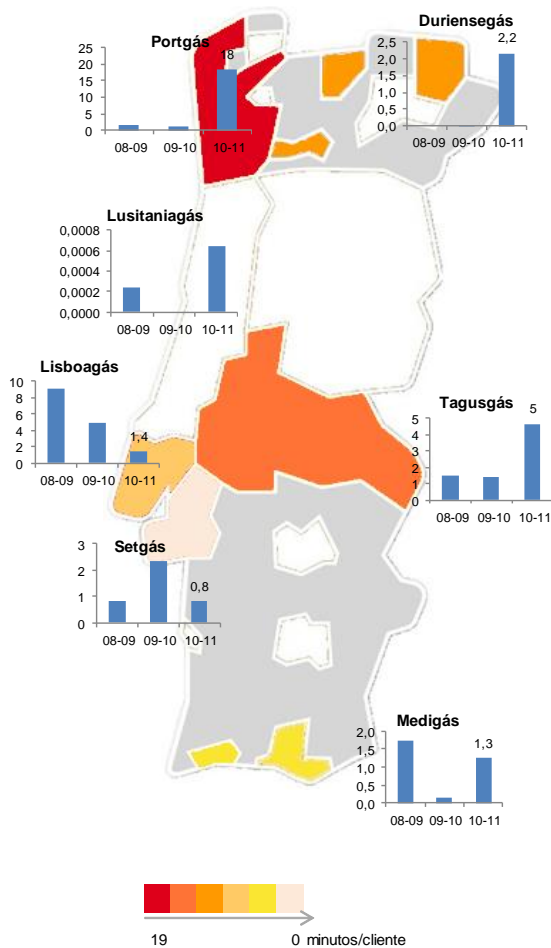




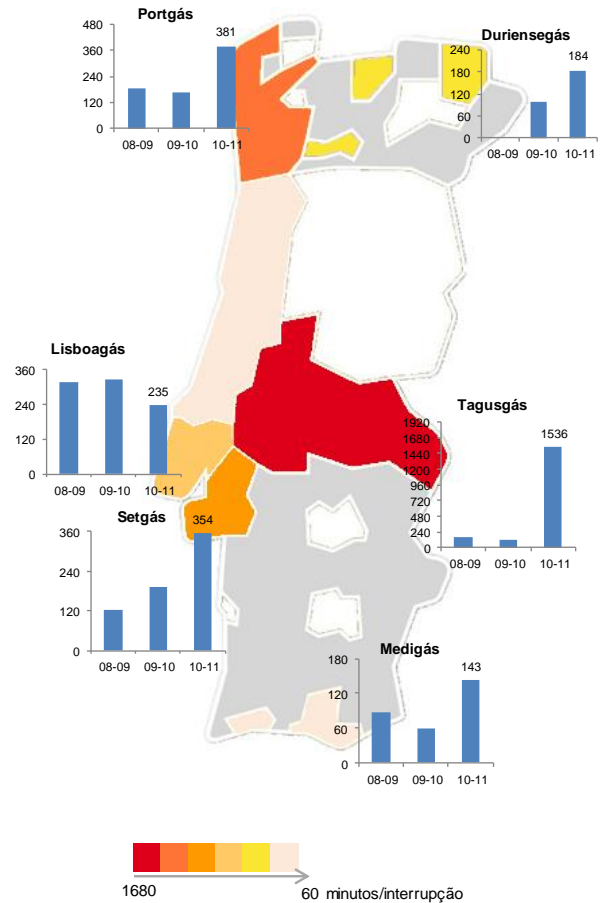
Para este indicador não está estabelecido nenhum padrão.

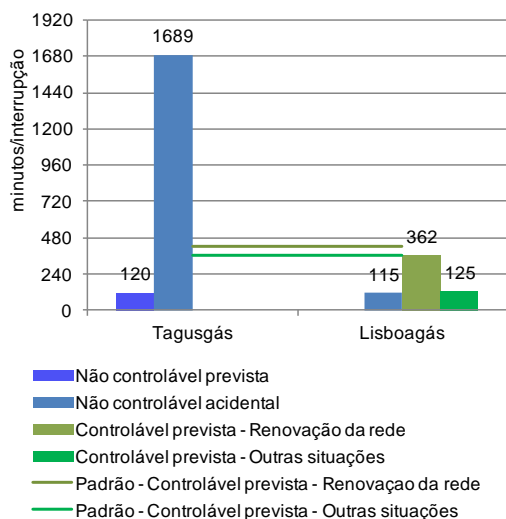
A Lisboaagás cumpriu o padrão estabelecido.

Duração média das interrupções por cliente (minutos/cliente)



Duração média das interrupções (minutos/interrupção)





Os padrões estabelecidos para as interrupções controláveis previstas outras situações (360 minutos/interrupção) e para as

interrupções devidas a renovação da rede (420 minutos/interrupção) foram cumpridos.

Para as interrupções controláveis acidentais está estabelecido o padrão de 300 minutos/interrupção, no entanto, em 2010-2011 não ocorreu este tipo de interrupções.

ii 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.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

No ano gás 2010-2011 4 das 11 redes de distribuição não registaram interrupções (Sonorgás, Beiragás, Dianagás e Paxgás).

Apenas 1% das 1 239 344 instalações de clientes registaram interrupções. Desde o ano gás 2007-2008, primeiro ano em que as empresas prestaram informação à ERSE, que este valor tem variado entre 0,9 e 1,6 %. No ano gás 2010-2011 todos os clientes que registaram interrupções foram afetados por uma única interrupção.

Relativamente à duração das interrupções 86% das instalações afetadas registaram uma duração superior a 3 horas.

Do total de interrupções ocorridas nas redes de distribuição 83% são devidas a c.f.f.m., motivados por intervenção de terceiros nas redes.

Os valores dos indicadores gerais de continuidade de serviço apresentam variações anuais bastante acentuadas que são reflexo da ocorrência de interrupções devidas a incidentes motivados por c.f.f.m. O número deste tipo de

incidentes, a sua dimensão em termos de duração e do número de clientes afetados, também dificulta as comparações do desempenho dos vários operadores das redes de distribuição, em termos de continuidade de serviço.

Os padrões estabelecidos para os valores dos vários indicadores foram cumpridos.

Os operadores das redes, nos seus relatórios da qualidade de serviço, não apresentam análises qualitativas sobre os seus resultados relativos à continuidade de serviço, nomeadamente, sobre os motivos das interrupções, as suas durações, etc. De modo a ultrapassar esta dificuldade, a ERSE recomendou uma abordagem mais descritiva das ocorrências verificadas. Destaca-se pela positiva a Portugás que descreve no seu relatório os incidentes mais significativos e, por outro lado, apresenta as ações que tem vindo a desenvolver de melhoria da continuidade de serviço, nomeadamente, na tentativa de diminuir as ações de intervenção de terceiros nas suas redes.

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 GN estabelece o conjunto de pontos das infraestruturas do SNGN bem como as características a monitorizar.

No caso do terminal de GNL encontram-se abrangidos 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

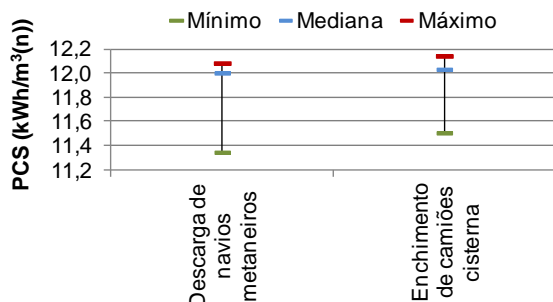
do cais de acostagem, no primeiro caso durante a descarga do navio e no segundo caso durante a carga da cisterna.

As características do gás natural que devem ser monitorizadas são: 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

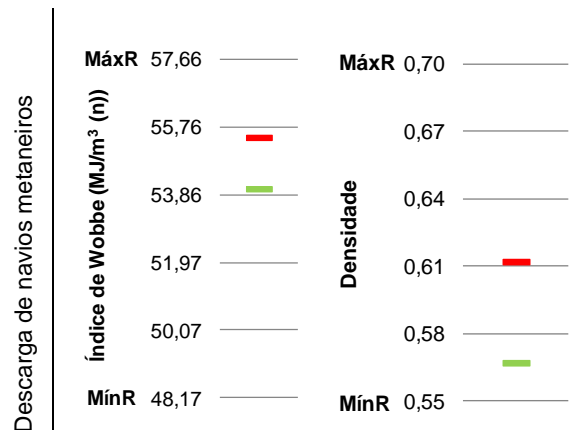
Duas das características monitorizadas (índice de Wobbe e densidade) possibilitam a determinação do Poder Calorífico Superior (PCS), que representa a quantidade de energia inerente um determinado volume de gás, ou seja, é uma característica importante para a faturação de gás pois converte os volumes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

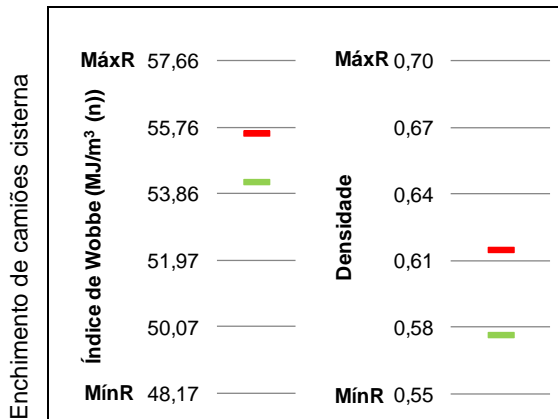
A figura seguinte apresenta os valores mínimo e máximo e a mediana do Poder Calorífico Superior (PCS), determinados com base nos valores médios diários do índice de Wobbe e da densidade, para os dois processos identificados.



As figuras seguintes apresentam os valores mínimo e máximo registados no ano gás

2010-2011 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, há a referir o seguinte:

- Ponto de orvalho da água e concentração de oxigénio: tendo entrado em serviço o equipamento de análise de água e de oxigénio, o operador passará a disponibilizar a partir do ano gás 2011-2012 a respetiva informação.

- Sulfureto de hidrogénio (MáxR= 5 mg/m³ (n)): o valor máximo registado foi de 0,01 mg/ m³ (n).
- Enxofre total (MáxR=50 mg/ m³ (n)): o valor máximo registado foi de 0,05 mg/ m³ (n).
- Ponto de orvalho dos hidrocarbonetos: característica não monitorizada diretamente pelo operador do terminal de GNL. No ano gás 2010-2011, os respetivos valores apresentados nos certificados de carga dos navios estiveram compreendidos entre - 33,72 e -42,77 °C.
- Sulfureto de carbonilo: Valores registados entre 0 e 0,04 mg/ m³.
- Concentração mínima de metano: Valores registados entre 90,21 e 94,87 % molar.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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 de cada lado da fronteira, cujos registos devem ser encarados como 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 o sulfureto de hidrogénio, o 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. A informação relativa ao ponto de orvalho da água e à concentração de oxigénio passará a ser disponibilizada a partir do ano gás 2011-2012.

No ano gás 2010-2011 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.

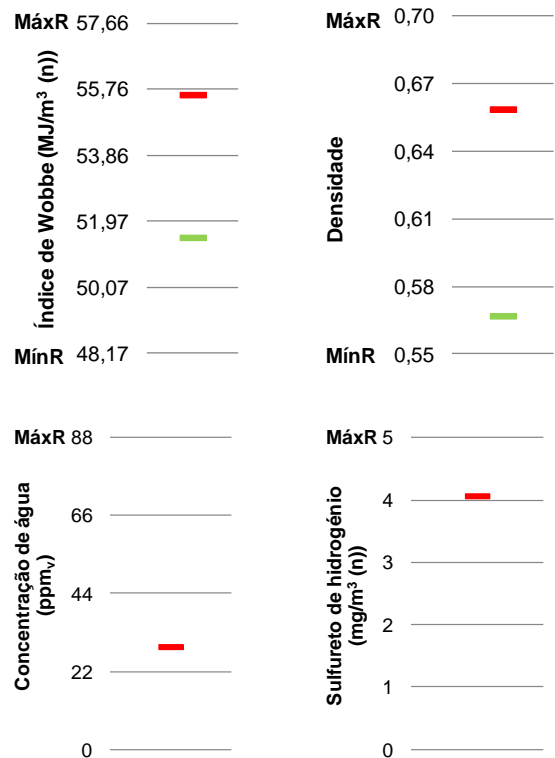
- Pontos de ligação de grandes consumidores.

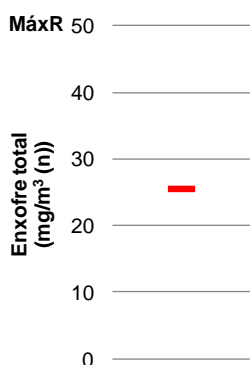
O RQS GN estabelece o seguinte conjunto de características do gás natural que devem ser monitorizadas: índice de Wobbe, densidade relativa, ponto de orvalho da água, sulfureto de hidrogénio, enxofre total, concentração de oxigénio, ponto de orvalho de hidrocarbonetos para pressões até à pressão máxima 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). No ano gás 2010-2011, a central termoelétrica do Pego passou a constituir um novo ponto de monitorização.

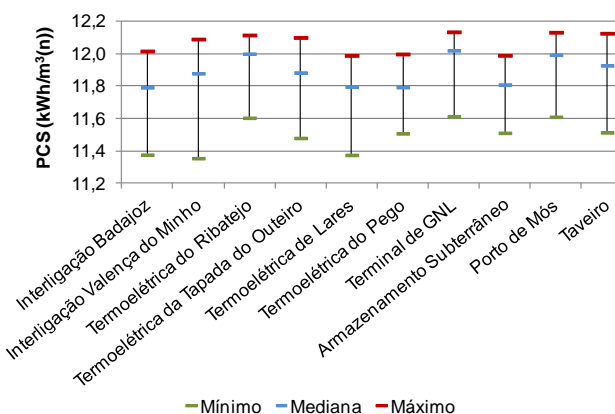
Verifica-se que, no ano gás 2010-2011, à semelhança do ocorrido nos dois anos gás anteriores, foram respeitados todos os limites estabelecidos no RQS GN para as características do gás natural.





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, ou seja, é uma característica importante para a faturação de gás pois converte os volumes medidos nos contadores em energia fornecida.

A figura seguinte apresenta os valores mínimo e máximo e a mediana do Poder Calorífico Superior (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 ano gás 2010-2011 para as características do gás natural sem limites estabelecidos no RQS GN, há a referir o seguinte:

Sulfureto de carbonilo: característica monitorizada nas interligações, no terminal de GNL e no armazenamento subterrâneo, com valores registados entre 0 e 1,36 mg/ m³.

Concentração de oxigénio: característica monitorizada nos pontos de mistura, com valores registados entre 0,01 e 2,24 ppmv.

Concentração mínima de metano: característica monitorizada em todos os pontos, com valores registados entre 81,71 e 96,71 % molar.

Ponto de orvalho dos hidrocarbonetos: característica não monitorizada pelo operador da rede de transporte. No ano gás 2010-2011, os valores constantes dos certificados de carga dos navios metaneiros estiveram compreendidos entre -33,72 e -42,77 °C.

Concentração de impurezas: característica não monitorizada. Não existindo uma definição concreta do conceito de impurezas no RQS GN, o operador da rede de transporte faz notar que não é possível determinar o modo como esta monitorização deve ser efetuada. Na próxima revisão regulamentar, a ERSE em conjunto com o operador da rede de transporte irá proceder de forma a solucionar esta situação.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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

À semelhança do ocorrido nos anos gás anteriores, não foram efetuadas medições da

concentração de impurezas. Não existindo uma definição concreta do conceito de impurezas no RQS GN, o operador da rede de transporte faz notar que não é possível determinar o modo como esta monitorização deve ser efetuada.

REDES DE DISTRIBUIÇÃO | PRESSÃO DE FORNECIMENTO

ENQUADRAMENTO

Como princípio geral, os operadores das redes devem assegurar os níveis de pressão necessários ao contínuo funcionamento das redes, atendendo aos limites de pressão do bom funcionamento das redes e dos equipamentos dos clientes.

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 é também uma forma de controlar as variações das necessidades de consumo da rede.

CARACTERIZAÇÃO

Nos últimos 3 anos gás todos os operadores das redes monitorizaram a pressão nas suas redes, estabelecendo para tal pontos da rede onde monitorizam permanentemente a pressão. Para além das monitorizações contínuas, alguns operadores das redes de distribuição monitorizam pontos da rede de forma não permanente.

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 e ao número de pontos de entrega de cada operador de rede.

Tal como nos anos anteriores, no ano gás 2010-2011 verificaram-se situações pontuais de não cumprimento dos limites da pressãoⁱⁱⁱ que, de acordo com os operadores das redes de

ⁱⁱⁱ Definidos na legislação aplicável e nas metodologias de monitorização publicadas pelos operadores das redes de distribuição.

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	N.º de pontos monitorizados permanentemente/1000 clientes
Beiragás	63	91	12	1,7	0,3
Dianagás	45		2	1,3	0,3
Duriensegás	59	22	7	1,7	0,3
Lisboagás	121		72	1,7	0,1
Lusitaniagás	63		50	1,6	0,3
Medigás	71		2	0,9	0,1
Paxgás	96		1	2,2	0,2
Portgás	69		163	4,4	0,6
Setgás	84	14	29	1,6	0,2
Sonorgás	47	5		0,0	0,0
Tagusgás	38	39	18	2,2	0,6

Relativamente ao último ano gás os operadores das redes têm mantido o número de monitorizações em contínuo, com exceção da Lisboagás, da Lusitaniagás e da Portgás que aumentaram o número de pontos.

A Sonorgás é o único operador sem monitorização permanente, no entanto, os pontos monitorizados de forma não permanente têm sido sempre os mesmos e a sua

monitorização é realizada todos os meses durante pelo menos 24 horas. De acordo com empresa estão a ser desenvolvidos procedimentos com vista a monitorização permanente da sua rede. A Portgás é o único operador a apresentar informação sobre a monitorização da sua rede em média pressão (dos 163 pontos monitorizados 81 são em média pressão).

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

No ano gás 2010-2011, todos os operadores das redes de distribuição apresentaram informação sobre a monitorização da pressão nas suas redes. A pressão de fornecimento foi monitorizada em 527 pontos das redes de distribuição. Registou-se o aumento do número de pontos com monitorização permanente nas redes de 3 operadores (Lisboagás, Lusitaniagás e Portgás).

No presente ano gás verificaram-se situações pontuais de não cumprimento dos limites da pressão que, de acordo com os operadores das redes de distribuição, não tiveram impacto no fornecimento de gás natural aos clientes.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

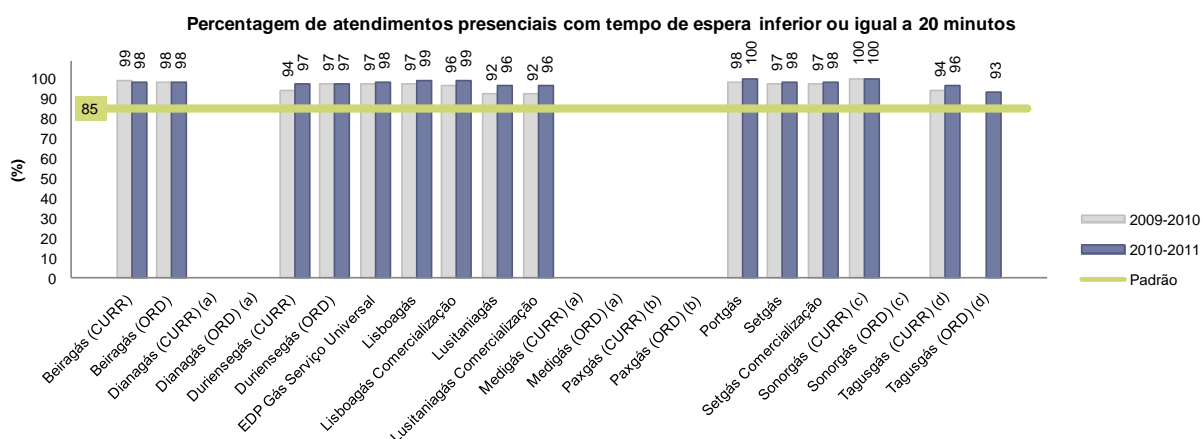
ENQUADRAMENTO

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 não é obrigada a ter atendimento presencial, tendo optado por assegurar um relacionamento personalizado através da figura do gestor de cliente.

CARACTERIZAÇÃO



(a) Informação incompleta. (b) Informação não disponível. (c) A totalidade dos atendimentos foi atribuída à comercialização. (d) A totalidade dos atendimentos do ano 2009-2010 foi atribuída à comercialização.

As empresas cumpriram o padrão do indicador geral, com exceção das empresas Sonorgás e das empresas (do grupo Galp) Dianagás, Medigás e Paxgás. Verifica-se que há uma ligeira melhoria relativamente ao ano anterior.

Os valores apresentados pela Sonorgás não permitem avaliar o indicador por atividade (comercialização e distribuição).

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 nunca teve monitorização do tempo de espera. A Galp justifica estas ausências de monitorização com a eminente fusão das três empresas.

Ocorreram 401 360 atendimentos nos 19 centros monitorizados, verificando-se um decréscimo pouco significativo (4%) no número de atendimentos face ao ano anterior. Note-se que a grande maioria dos centros presta atendimento quer para a operação de rede quer para a comercialização de último recurso da mesma empresa ou grupo empresarial.

Atendimentos presenciais nos centros monitorizados

	2009-2010	2010-2011
Beiragás (CURR)	17 321	15 361
Beiragás (ORD)	5 748	6 603
Dianagás (CURR) (a)	1 687	1 872
Dianagás (ORD) (a)	53	351
Duriensegás (CURR)	10 391	9 610
Duriensegás (ORD)	3 730	5 547
EDP Gás Serviço Universal	12 132	8 655
Lisboagás	31 682	33 883
Lisboagás Comercialização	191 626	172 251
Lusitaniagás	18 119	26 866
Lusitaniagás Comercialização	46 877	37 301
Medigás (CURR) (a)	3 571	5 572
Medigás (ORD) (a)	120	501
Paxgás (CURR) (b)		
Paxgás (ORD) (b)		
Portgás	676	741
Setgás	14 891	11 953
Setgás Comercialização	33 703	38 678
Sonorgás (CURR) (c)	10 150	11 418
Sonorgás (ORD) (c)		
Tagusgás (CURR) (d)	14 264	13 598
Tagusgás (ORD) (d)		599
Total Geral	416 741	401 360

Ver notas do gráfico.

O número de atendimentos relacionados com a comercialização é cerca do dobro dos relacionados com a operação das redes.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

No que respeita à Dianagás, Medigás, Paxgás e Sonorgás não é possível concluir quanto ao cumprimento do padrão. As restantes empresas cumpriram o padrão.

Relativamente à Dianagás, à Medigás e à Paxgás, e uma vez que a fusão destas três empresas é anunciada há mais de dois anos, a ERSE recomendou que se monitorize o tempo

de espera nos centros de atendimento presencial de Beja, Portimão e Sines, de modo a dar cumprimento às disposições regulamentares.

A Sonorgás informou que implementou em julho de 2011 um conjunto de procedimentos que permitem a separação da informação entre a comercialização e a operação de redes.

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

ENQUADRAMENTO

As empresas devem dispor de atendimento telefónico centralizado. A avaliação deste serviço é realizada através de um indicador geral com um padrão que estabelece que o tempo de espera deve ser inferior a 60 segundos em pelo menos 85% dos atendimentos.

De notar que em resultado da alteração ao RQS GN em 2010, as desistências no atendimento telefónico passaram a ser consideradas no cálculo do indicador.

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

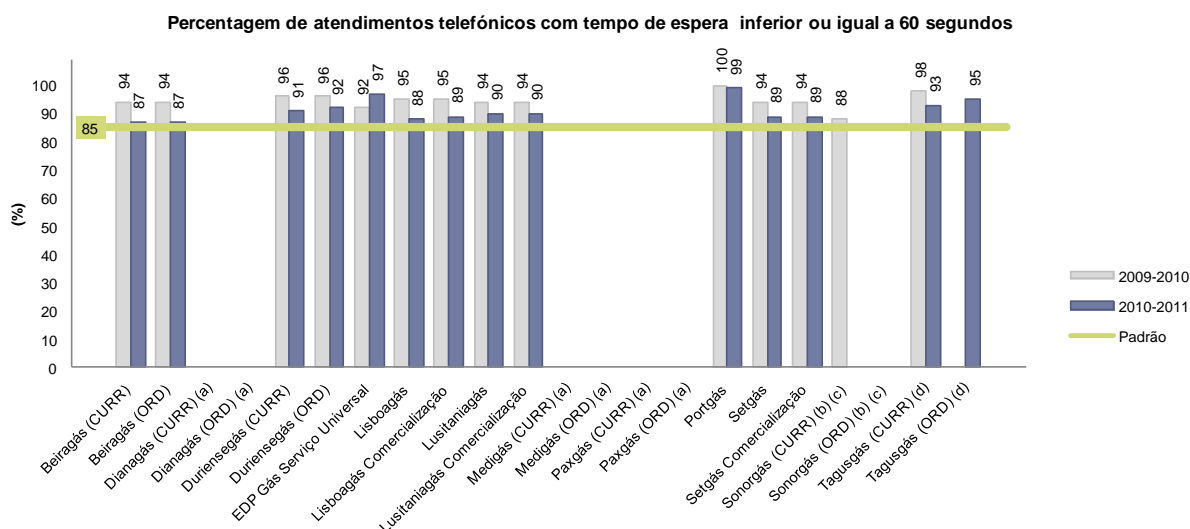
Às empresas com mais de 100 mil clientes ou com mais de 60 mil chamadas recebidas anualmente aplica-se ainda o regime jurídico

dos call centers. Nesse âmbito, as empresas têm 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) A informação do quarto trimestre do ano gás 2010-2011 não foi separada pelas três empresas. (b) A totalidade dos atendimentos foi atribuída à comercialização. (c) Informação do mês de junho de 2011 em falta. (d) A totalidade dos atendimentos do ano gás 2009-2010 foi atribuída à comercialização.

A Sonorgás não disponibilizou informação separada por atividades (distribuição e comercialização). A Dianaagás, a Medigás e a

Paxgás não separam a informação entre empresas. Assim, para estas quatro empresas não é possível verificar o cumprimento do

padrão por cada uma das empresas e respetivas atividades.

As restantes empresas cumpriram o padrão do indicador geral.

A Sonorgás tem prevista para o ano gás 2011-2012 a reestruturação do serviço de atendimento telefónico o que irá permitir obter informação por atividade e diminuir o número de chamadas não atendidas (cerca de 20% do total em 2010-2011).

As empresas não apresentaram dados que permitam avaliar o cumprimento do regime jurídico de funcionamento dos call centers, nomeadamente quanto às chamadas não atendidas até 60 segundos e à devolução dessas chamadas.

Para o conjunto das empresas verificaram-se, no ano gás 2010-2011, 900 474 atendimentos efetivos o que representa uma diminuição de 10% face ao ano gás anterior.

Chamadas atendidas no atendimento telefónico centralizado

	2009-2010	2010-2011
Beiragás (CURR)	10 815	9 634
Beiragás (ORD)	4 065	4 393
Dianagás (CURR)	5 660	5 929
Dianagás (ORD)	2 587	3 788
Duriensegás (CURR)	8 360	6 297
Duriensegás (ORD)	3 594	4 295
EDP Gás Serviço Universal	206 203	213 370
Lisboagás	172 860	138 843
Lisboagás Comercialização	359 275	256 405
Lusitaniagás	22 162	22 721
Lusitaniagás Comercialização	49 279	43 001
Medigás (CURR)	5 660	7 405
Medigás (ORD)	2 587	2 981
Paxgás (CURR)	5 660	6 199
Paxgás (ORD)	2 587	3 538
Portgás	44 107	90 313
Setgás	27 564	19 723
Setgás Comercialização	45 306	34 860
Sonorgás (CURR) (b) (c)	10 519	16 282
Sonorgás (ORD) (b) (c)		
Tagusgás (CURR) (d)	13 289	3 767
Tagusgás (ORD) (d)		11 524
Total Geral	1 002 139	900 474

Ver notas do gráfico.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

No que respeita à Medigás, Dianagás, Paxgás e Sonorgás não é possível concluir quanto ao cumprimento do padrão do indicador geral. As restantes empresas cumpriram o padrão.

A ERSE recomendou que as empresas abrangidas pelo diploma dos call centers

adotem rapidamente mecanismos que permitam verificar o seu cumprimento.

Recomendou-se ainda à Medigás, à Dianagás, à Paxgás e à Sonorgás que diligenciem no sentido de obterem os valores referentes ao indicador geral por empresa e atividade.

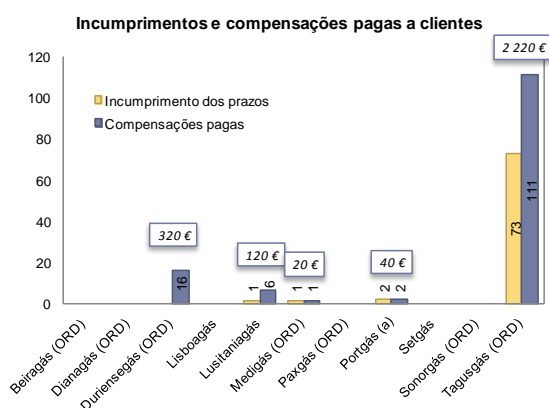
ATIVAÇÃO DE FORNECIMENTO

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 m³(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



(a) A empresa não garantiu a identificação de todos os incumprimentos.

O número de situações em que as empresas não cumprem o prazo máximo estabelecido é bastante diminuto, verificando-se uma diminuição relativamente ao ano anterior.

A Portgás, em 2010-2011, não conseguiu identificar todos os incumprimentos relativos ao indicador individual devido a problemas com o sistema informático, pelo que o respetivo pagamento de compensações não foi assegurado. Esta situação representa um incumprimento do RQS GN.

Em comparação com as restantes empresas, a Tagusgás destaca-se pela percentagem superior de incumprimentos por número de ativações. A empresa pagou compensações relativas a incumprimentos verificados no ano

gás anterior pelo que o número de compensações pagas é significativamente superior ao número de incumprimentos. Apesar deste esforço, o pagamento das compensações ainda não se realiza nos prazos definidos regulamentarmente.

A Duriensegás e a Lusitaniagás também efetuaram pagamentos de compensações relativas ao ano anterior.

No ano gás em análise realizaram-se 99 879 ativações, representando um decréscimo de 5% relativamente ao ano anterior.

	Ativações de fornecimento realizadas	
	2009-2010	2010-2011
Beiragás (ORD)	3 007	3 117
Dianagás (ORD)	1 328	955
Duriensegás (ORD)	1 600	1 774
Lisboagás	33 023	28 977
Lusitaniagás	14 044	16 847
Medigás (ORD)	2 234	1 753
Paxgás (ORD)	1 271	1 511
Portgás	33 832	33 029
Setgás	8 388	6 118
Sonorgás (ORD)	1 206	754
Tagusgás (ORD)	5 409	5 044
Total Geral	105 342	99 879

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A ERSE recomendou que a Portgás implemente um sistema de identificação dos incumprimentos de forma a efetuar os pagamentos de compensações, em cumprimento do estabelecido em termos regulamentares.

Enquanto a empresa não resolver as dificuldades com o seu sistema informático, deve adotar procedimentos alternativos que conduzam à identificação dos incumprimentos e pagamento das respetivas compensações.

AVARIA NA ALIMENTAÇÃO DO CLIENTE

ENQUADRAMENTO

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

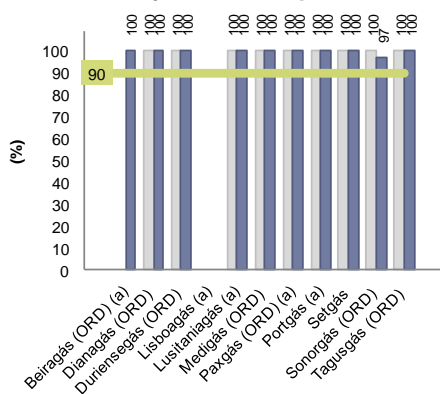
Habitualmente é necessária a deslocação do operador da rede à instalação do cliente, sendo o tempo de chegada avaliado através de um

indicador geral. Para esse indicador encontra-se 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, suspendendo-se os prazos fora deste horário.

CARACTERIZAÇÃO

Percentagem de assistências técnicas a avarias nas instalações de clientes domésticos com prazo de intervenção inferior ou igual a 4 horas

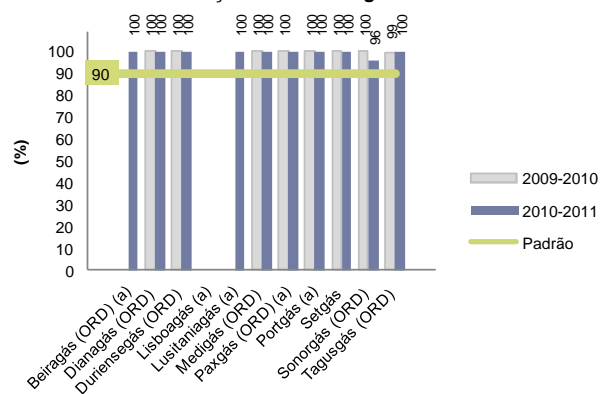


(a) Não separa clientes domésticos de não domésticos.

As empresas Dianagás, Duriensegás, Medigás, Setgás, Sonorgás e Tagusgás cumprem o padrão do indicador geral quer para clientes domésticos quer para não domésticos.

As seguintes empresas não efetuam a segmentação entre clientes domésticos e não domésticos: Beiragás, Lisboagás, Lusitaniagás, Paxgás e Portgás (primeiro trimestre). Por esta razão, apenas se pode concluir sobre o cumprimento de ambos os padrões quando o indicador tem um tempo de referência de 3 horas e o seu valor é 100%. Assim, apesar de só ter registado 20 incumprimentos num universo de 2427 assistências técnicas, não é

Percentagem de assistências técnicas a avarias nas instalações de clientes não domésticos com prazo de intervenção inferior ou igual a 3 horas



possível afirmar que a Lisboagás cumpre ambos os padrões.

No ano gás 2010-2011 foram realizadas 23 899 assistências técnicas, valor cerca de 10% abaixo do registado no ano anterior.

Assistências técnicas a avarias nas instalações individuais de clientes

	2009-2010	2010-2011
Beiragás (ORD)	1 074	783
Dianagás (ORD)	365	274
Duriensegás (ORD)	1 082	1 112
Lisboagás	2 790	2 427
Lusitaniagás	7 571	6 428
Medigás (ORD)	165	348
Paxgás (ORD)	304	270
Portgás	10 134	9 690
Setgás	2 235	1 635
Sonorgás (ORD)	166	343
Tagusgás (ORD)	702	589
Total Geral	26 588	23 899

A REN Gasodutos reportou não terem existido situações de avaria na alimentação individual de clientes ligados à rede de transporte.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As empresas apresentam dificuldades no reporte da informação, em particular na segmentação por tipo de cliente. Esta separação (prevista na regulamentação) destina-se a permitir distinguir entre situações mais urgentes, normalmente associadas ao exercício de uma atividade económica em que está envolvido um valor de consumo superior e frequentemente mais pessoas afetadas, de

outras menos urgentes, por exemplo as associadas à vida doméstica.

A ERSE recomendou a adaptação dos atuais sistemas e procedimentos para que as empresas passem a cumprir integralmente o RQS GN, designadamente no que respeita à distinção entre clientes domésticos e não domésticos.

SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

ENQUADRAMENTO

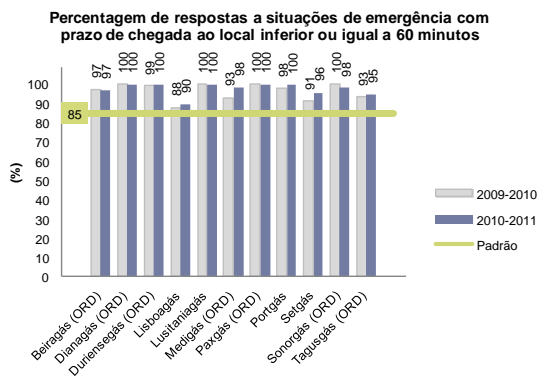
Consideram-se situações de emergência aquelas em que se encontram em risco pessoas ou bens. A situação mais comum que origina chamadas para a linha de emergência é o cheiro a gás que pode indiciar uma fuga.

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 chegar ao local em menos de 60 minutos em 85% das situações.

CARACTERIZAÇÃO



Nas redes de distribuição todas as empresas cumpriram o padrão do indicador geral, verificando-se que, na generalidade das situações, o desempenho das empresas foi ligeiramente superior ao do ano anterior.

No ano 2010-2011 foram reportadas 13 549 situações de emergência, valor 7% inferior ao do ano anterior.

Situações de emergência comunicadas	2009-2010		2010-2011	
	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011
Beiragás	890	820	890	820
Dianagás	107	171	107	171
Duriensegás	477	612	477	612
Lisboagás	6 197	5 456	6 197	5 456
Lusitaniagás	2 073	1 980	2 073	1 980
Medigás	118	243	118	243
Paxgás	110	117	110	117
Portgás	2 194	1 837	2 194	1 837
Setgás	1 765	1 725	1 765	1 725
Sonorgás	121	53	121	53
Tagusgás	538	535	538	535
Total Geral	14 590	13 549	14 590	13 549

A REN Gasodutos reportou a ausência de situações de emergência na rede de transporte.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As empresas cumprem o padrão. Este é um dos indicadores que tem registado melhor desempenho ao longo dos anos.

VISITA COMBINADA

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.

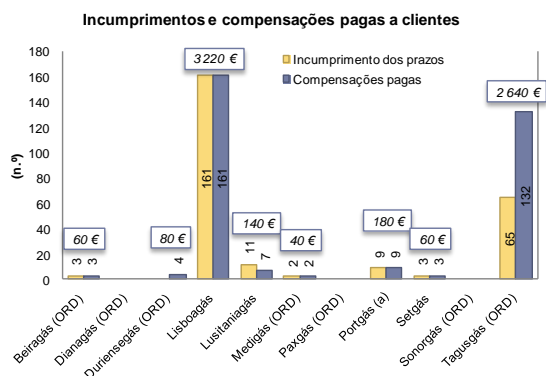
Estão previstas as seguintes modalidades de marcação:

- 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 até à chegada da empresa, 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.

CARACTERIZAÇÃO



(a) A empresa não garantiu a identificação de todos os incumprimentos.

O número de situações em que as empresas não cumprem o intervalo agendado é diminuto quando comparado com o número total de visitas combinadas. Comparativamente com o ano anterior, verifica-se uma diminuição nos incumprimentos e, conseqüentemente, no número de compensações pagas.

A Porto-gás, em 2010-2011, não conseguiu identificar incumprimentos relativos ao indicador individual devido a problemas com o sistema informático, pelo que o respetivo pagamento de compensações não foi assegurado. Esta

situação representa um incumprimento do RQS GN.

A Tagus-gás pagou compensações relativas a incumprimentos verificados no ano gás anterior pelo que, este ano, o número de compensações pagas é significativamente superior ao número de incumprimentos. Apesar deste esforço, o pagamento das compensações ainda não se realiza nos prazos regulamentarmente definidos.



Ver notas do gráfico anterior.

De assinalar ainda que algumas empresas optaram por não cobrar as compensações devidas pelos clientes.

Visitas combinadas agendadas		
	2009-2010	2010-2011
Beiragás (ORD)	900	802
Dianagás (ORD)	1 328	955
Duriensegás (ORD)	109	153
Lisboagás	119 807	94 586
Lusitaniagás	2 136	2 509
Medigás (ORD)	2 822	2 852
Paxgás (ORD)	1 271	1 511
Portgás	17 830	20 314
Setgás	24 860	22 968
Sonorgás (ORD)	336	754
Tagusgás (ORD)	5 396	6 992
Total Geral	176 795	154 396

Ocorreram 154 396 visitas combinadas, um decréscimo de 13% face ao ano gás anterior.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A ERSE recomendou que a Portgás implemente um sistema de identificação dos incumprimentos de forma a efetuar os pagamentos de compensações, em cumprimento do estabelecido em termos regulamentares. Enquanto a empresa não resolver as dificuldades com o seu sistema informático, deve adotar procedimentos alternativos que conduzam à identificação dos incumprimentos e ao pagamento das respetivas compensações.

Relativamente a este tema, destaca-se ainda a não cobrança de compensações aos clientes quando estes não cumprem o período acordado. As empresas alegam dificuldades na prova em caso de litígio e dificuldades na gestão dessas reclamações. A ERSE

A Lisboagás passou a disponibilizar aos clientes o serviço de desmarcação ou remarcação de visitas anteriormente combinadas.

A Lusitaniagás e a Setgás informaram que efetuam contacto telefónico com o cliente previamente à deslocação até à instalação do cliente.

compreende os factos invocados, mas recomenda a implementação dos mecanismos necessários ao cumprimento do regulamento. Sublinha-se ainda o facto de no mercado liberalizado esse custo ser imputado ao comercializador, que poderá prescindir da cobrança ao cliente, mas não deixará de ter de o pagar ao operador da rede de distribuição.

A ERSE recomendou ainda que as empresas implementem 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, de forma a reduzir o número de ausências dos clientes nas suas instalações no período acordado.

LEITURA DO EQUIPAMENTO 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 definido 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 entrou em vigor no ano gás 2010-2011 e aplica-se somente aos clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³(n).

CARACTERIZAÇÃO

Somente a Portgás enviou dados à ERSE que permitem o cálculo deste indicador. Esta empresa registou um desempenho de 95%, não tendo portanto cumprido o padrão estabelecido.

As restantes empresas também não reportaram à ERSE a informação relativa à distribuição do número de leituras pelos intervalos entre leituras consecutivas.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A definição do indicador foi simplificada com a publicação do RQS GN atualmente em vigor. Apesar desta simplificação, verifica-se que, com exceção da Portgás, as empresas ainda não procederam à atualização dos seus procedimentos e sistemas de modo a

calcularem o indicador nos termos regulamentarmente estabelecidos.

Assim, a ERSE recomendou que as restantes empresas adotem, com urgência, os procedimentos necessários ao cumprimento das obrigações regulamentares.

RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

ENQUADRAMENTO

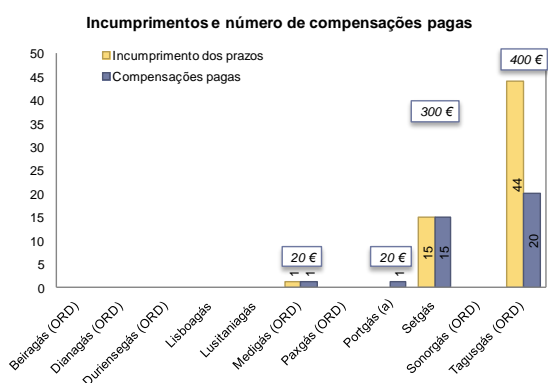
Existem determinados factos imputáveis ao cliente que originam a interrupção do fornecimento, sendo o mais comum a falta de pagamento. O operador da rede de distribuição deve restabelecer o fornecimento nos seguintes prazos:

- No máximo de 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



(a) A empresa não garantiu a identificação de todos os incumprimentos.

O número de situações em que as empresas não respeitaram os prazos máximos estabelecidos é diminuto quando comparado com o total de restabelecimentos efetuados. Comparativamente com o ano anterior, não há variações significativas.

A Portgás, em 2010-2011, não conseguiu identificar incumprimentos relativos ao indicador individual devido a problemas com o sistema informático, pelo que o respetivo pagamento de

compensações não foi assegurado. Esta situação representa um incumprimento do RQS GN.

Foram registados 72 695 restabelecimentos, uma redução de 2% em relação ao ano anterior.

Restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

	2009-2010	2010-2011
Beiragás (ORD)	2 515	2 581
Dianagás (ORD)	10	39
Duriensegás (ORD)	1 737	1 609
Lisboaagás	39 635	27 357
Lusitaniagás	7 977	12 336
Medigás (ORD)	521	1 171
Paxgás (ORD)	11	45
Portgás	9 799	16 606
Setgás	9 410	8 652
Sonorgás (ORD)	1 543	934
Tagusgás (ORD)	1 186	1 365
Total Geral	74 344	72 695

No que respeita ao restabelecimento urgente verifica-se que a Portgás não disponibiliza essa modalidade, tendo informado que efetua a totalidade dos restabelecimentos em prazos iguais ou inferiores a 4 horas.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A ERSE recomendou que a Portgás implemente um sistema de identificação dos incumprimentos de forma a efetuar os pagamentos de compensações, em cumprimento do estabelecido em termos regulamentares.

Enquanto a empresa não resolver as dificuldades com o seu sistema informático, deve adotar procedimentos alternativos que conduzam à identificação dos incumprimentos e pagamento das respetivas compensações.

RECLAMAÇÕES

ENQUADRAMENTO

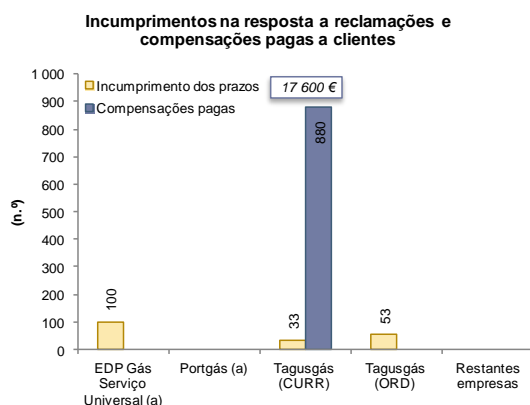
Os comercializadores de mercado devem responder às reclamações dentro do prazo acordado com os seus clientes. Eventuais compensações devidas em caso de incumprimento seguem também o estabelecido contratualmente.

As restantes empresas são obrigadas a responder às reclamações num prazo máximo de 20 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.

No ano gás 2011-2012, o prazo de resposta passa a ser de 15 dias úteis.

CARACTERIZAÇÃO



(a) A empresa não garantiu a identificação de todos os incumprimentos.

A EDP Gás Serviço Universal e a Portgás, em 2010-2011, não conseguiram identificar incumprimentos relativos ao indicador individual devido a problemas com o sistema informático, pelo que o respetivo pagamento de compensações não foi assegurado. Esta situação representa um incumprimento do RQS GN.

Em comparação com as restantes empresas, a Tagusgás destaca-se pela maior percentagem de incumprimentos face ao número de reclamações. A empresa pagou compensações relativas a incumprimentos verificados no ano gás anterior pelo que o número de compensações pagas é superior ao número de

incumprimentos. Apesar deste esforço, o pagamento das compensações ainda não se realiza nos prazos regularmente definidos.

O número total de reclamações respondidas foi de 45 745 representando uma diminuição de 22% relativamente ao ano anterior.

	Respostas a reclamações	
	2009-2010	2010-2011
Beiragás (CURR)	1 153	537
Beiragás (ORD)	1 457	938
Dianagás (CURR)	91	90
Dianagás (ORD)	199	259
Duriensegás (CURR)	950	257
Duriensegás (ORD)	1 302	795
EDP Gás Serviço Universal	1 558	5 615
Lisboagás	16 725	13 840
Lisboagás Comercialização	15 952	9 350
Lusitaniagás	6 396	5 588
Lusitaniagás Comercialização	4 164	2 344
Medigás (CURR)	197	138
Medigás (ORD)	370	245
Paxgás (CURR)	69	77
Paxgás (ORD)	130	171
Portgás	358	391
REN Gasodutos	16	33
Setgás	3 368	2 657
Setgás Comercialização	1 957	1 393
Sonorgás (CURR)	130	111
Sonorgás (ORD) (b)		4
Tagusgás (CURR)	1 944	435
Tagusgás (ORD) (b)		504
Total Geral	58 486	45 772

(b) O total das reclamações do ano gás 2009-2010 foi atribuído à comercialização.

Para o universo das empresas, o número de respostas a reclamações é de 18 em cada mil clientes, valor inferior ao registado no ano gás anterior (25 reclamações por mil clientes). As empresas EDP Gás Serviço Universal e

Dianagás (ORD) viram aumentar o número de reclamações recebidas por número de clientes, em especial a primeira.

Os assuntos mais reclamados são a qualidade de serviço técnica, interrupções de fornecimento e ligações às redes, que representaram 78% das reclamações.

Respostas a reclamações por mil clientes

	2009-2010	2010-2011
Beiragás (CURR)	28	12
Beiragás (ORD)	35	21
Dianagás (CURR)	16	13
Dianagás (ORD)	35	38
Duriensegás (CURR)	42	10
Duriensegás (ORD)	57	32
EDP Gás Serviço Universal	7	22
Lisboagás	34	27
Lisboagás Comercialização	32	18
Lusitaniagás	34	29
Lusitaniagás Comercialização	22	12
Medigás (CURR)	14	9
Medigás (ORD)	26	15
Paxgás (CURR)	25	17
Paxgás (ORD)	47	39
Portgás	2	2
Setgás	23	18
Setgás Comercialização	14	9
Sonorgás (CURR)	15	10
Sonorgás (ORD) (b)		0
Tagusgás (CURR)	71	14
Tagusgás (ORD) (b)		17

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Na grande maioria das situações as reclamações são respondidas num prazo inferior a 20 dias úteis.

A ERSE recomendou que a EDP Gás Serviço Universal e a Portgás implementem sistemas de identificação dos incumprimentos de forma a

efetuar os pagamentos de compensações, em cumprimento do estabelecido regulamentarmente. Enquanto as empresas não resolverem as dificuldades com os seus sistemas informáticos, devem adotar procedimentos alternativos que conduzam à identificação dos incumprimentos e ao pagamento das respetivas compensações.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

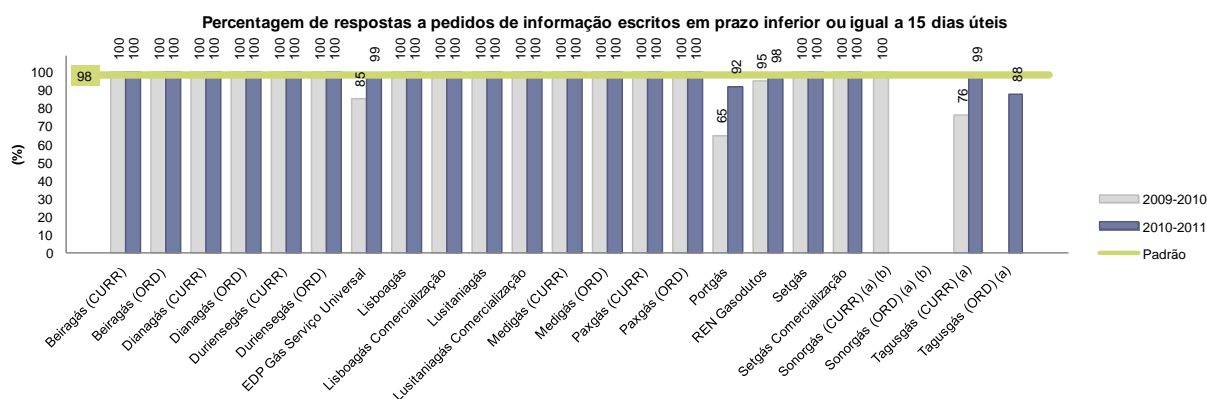
ENQUADRAMENTO

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.

CARACTERIZAÇÃO



(a) A totalidade dos pedidos de informação do ano 2009-2010 foi atribuída à comercialização. (b) Sem ocorrências no ano gás 2010-2011.

As empresas cumpriram o padrão do indicador geral, com exceção da Portgás e da Tagusgás (ORD). A Tagusgás informou que, entretanto, realizou um programa de ações de formação com o objetivo de vir a melhorar o seu desempenho.

A Sonorgás reportou a ausência de pedidos de informação por escrito no ano gás 2010-2011.

Registaram-se 37 994 pedidos de informação apresentados por escrito, um aumento de 41% face ao ano anterior. Este aumento é em parte justificado pela melhoria na qualidade e no número de canais de comunicação com os clientes.

Os principais temas dos pedidos de informação são: ligações às redes, ações de inspeção e reconversão de instalações e leituras do contador.

Respostas a pedidos de informação recebidos por escrito

	2009-2010	2010-2011
Beiragás (CURR)	689	903
Beiragás (ORD)	294	420
Dianagás (CURR)	25	109
Dianagás (ORD)	5	63
Duriensegás (CURR)	209	381
Duriensegás (ORD)	25	185
EDP Gás Serviço Universal	231	957
Lisboagás	4 347	6 957
Lisboagás Comercialização	13 925	17 080
Lusitaniagás	1 207	1 622
Lusitaniagás Comercialização	2 956	4 569
Medigás (CURR)	63	278
Medigás (ORD)	7	128
Paxgás (CURR)	24	61
Paxgás (ORD)	4	41
Portgás	46	12
REN Gasodutos	88	100
Setgás	365	902
Setgás Comercialização	2 346	3 129
Sonorgás (CURR) (a) (b)	1	0
Sonorgás (ORD) (a) (b)	0	0
Tagusgás (CURR) (a)	149	80
Tagusgás (ORD) (a)	0	17
Total Geral	27 006	37 994

Ver notas do gráfico.

No âmbito do regime dos call centers, os pedidos de informação recebidos telefonicamente que não tenham resposta imediata devem ser respondidos num prazo de

três dias úteis. A este respeito as empresas não dispõem ainda de informação que permita aferir o cumprimento das disposições legais embora tenham informado a ERSE de que no ano gás

2010-2011 já estavam implementados os procedimentos necessários para dar cumprimento a esta obrigação.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Assinala-se uma maior consistência nos procedimentos de registo e reporte à ERSE da informação relativa aos pedidos de informação, em relação aos anos anteriores.

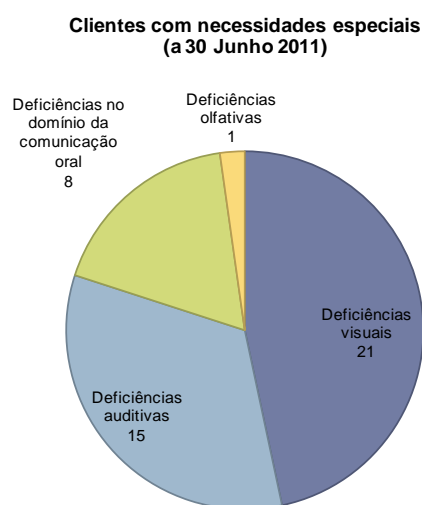
CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

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

voluntário dos clientes com necessidades especiais, de modo a que tanto operadores de redes como comercializadores possam desenvolver ações que assegurem a estes clientes níveis de qualidade comercial adequados.

CARACTERIZAÇÃO



O número de clientes com necessidades especiais registados é reduzido (45), tratando-se na sua maioria de deficientes visuais. O número de clientes registados diminuiu consideravelmente em relação ao ano gás anterior (30%). Esta diferença justifica-se pela não apresentação de comprovativos da situação de cliente com necessidade especial após solicitação.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O baixo número de clientes registados indicia falta de informação ou pouco interesse por parte dos clientes nas ações desempenhadas pelas empresas. A ERSE recomendou que as empresas atuem de forma mais ativa nesta área, nomeadamente com melhor informação e

uma mais adequada identificação das necessidades destes clientes.

Destaca-se positivamente a iniciativa da EDP Gás Serviço Universal em publicar em suporte Braille as condições gerais do contrato de fornecimento.

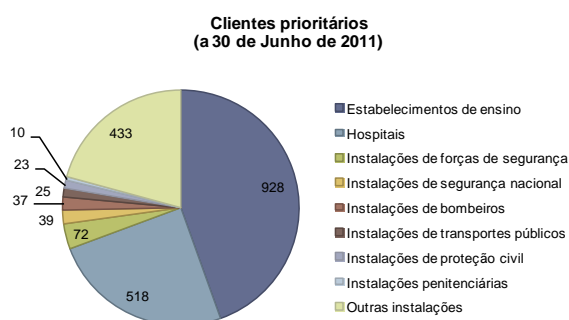
CLIENTES PRIORITÁRIOS

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 voluntário 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.

CARACTERIZAÇÃO



O número de clientes prioritários registados é de 2 085, tratando-se na sua maioria de escolas do ensino básico. O número de clientes registados sofreu uma ligeira diminuição em relação ao ano gás anterior (1%).

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.


SÍNTESE DO CUMPRIMENTO DOS INDICADORES GERAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

Cumprimento dos padrões dos indicadores gerais	PADRÃO	Empresas																						
		Beiragás (CURR)	Beiragás (ORD)	Dianagás (CURR)	Dianagás (ORD)	Duriensegás (CURR)	Duriensegás (ORD)	EDP Gás Serviço Universal	Lisboagás	Lisboagás Comercialização	Lusitaniagás	Lusitaniagás Comercialização	Medigás (CURR)	Medigás (ORD)	Paxgás (CURR)	Paxgás (ORD)	Portgás	REN Gasodutos	Setgás	Setgás Comercialização	Sonorgás (CURR)	Sonorgás (ORD)	Tagusgás (CURR)	Tagusgás (ORD)
Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos	85%	98%	98%	(a)	(a)	97%	97%	98%	99%	99%	96%	96%	(a)	(a)	ND	ND	100%	NA	98%	98%	100% (b)	(b)	96%	93%
Percentagem de atendimentos telefónicos com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	85%	87%	87%	(c)	(c)	91%	92%	97%	88%	89%	90%	90%	(c)	(c)	(c)	(c)	99%	NA	89%	89%	(d)	(d)	93%	95%
Percentagem de assistências técnicas a avarias nas instalações de clientes domésticos com prazo de intervenção inferior ou igual a 4 horas	90%	NA	100%	NA	100%	NA	100%	NA	(e)	NA	100%	NA	NA	100%	NA	100%	100%	NA	100%	NA	NA	97%	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	100%	NA	100%	NA	100%	NA	(e)	NA	100%	NA	NA	100%	NA	100%	100%	SO	100%	NA	NA	96%	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	100%	NA	100%	NA	90%	NA	100%	NA	NA	98%	NA	100%	100%	NA	96%	NA	NA	98%	NA	95%
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	SO	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	ND	NA	ND	NA	ND	NA	ND	NA	ND	NA	NA	ND	NA	ND	95%	NA	ND	NA	NA	ND	NA	ND
Percentagem de respostas a pedidos de informação escritos com prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	92%	98%	100%	100%	SO	SO	99%	88%

Legenda:

NA não aplicável.
 ND não disponível.
 SO sem ocorrências.

 Cumpriu o padrão.
 Não cumpriu o padrão ou a informação é insuficiente para calcular o indicador.
 O valor do indicador está disponível mas nem toda a informação de base cumpre o estabelecido.

 As empresas justificam a ausência de informação com a eminente fusão das três empresas, que se aguarda desde 2008.

(a) Cada empresa não monitorizou um dos seus dois maiores centros de atendimento presencial. (b) A informação não foi separada entre as atividades de comercialização e de operação de redes da empresa. Os atendimentos presenciais foram atribuídos na totalidade à comercialização. (c) A informação do quarto trimestre do ano gás 2010-2011 não foi separada pelas três empresas. (d) Informação do mês de junho de 2011 em falta. (e) As ocorrências não são registadas com distinção entre clientes domésticos e não domésticos, não sendo possível concluir sobre o cumprimento do padrão. No conjunto das assistências a clientes domésticos e a clientes não domésticos, o tempo de resposta foi inferior a 3 horas em 99% das situações.

SÍNTESE DA INFORMAÇÃO RELATIVA AOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

Cumprimento dos padrões dos indicadores individuais		Beiragás (CURR)	Beiragás (ORD)	Dianagás (CURR)	Dianagás (ORD)	Durisenegás (CURR)	Durisenegás (ORD)	EDP Gás Serviço Universal	Lisboagás	Lisboagás Comercialização	Lusitaniagás	Lusitaniagás Comercialização	Medigás (CURR)	Medigás (ORD)	Paxgás (CURR)	Paxgás (ORD)	Portgás	REN Gasodutos	Setgás	Setgás Comercialização	Sonorgás (CURR)	Sonorgás (ORD)	Tagusgás (CURR)	Tagusgás (ORD)
Ativação de fornecimento	Disponibilização de informação	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	Informação incompleta	NA	Cumpriu	NA	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu
	Pagamento de compensações não depende de solicitação dos clientes	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	Não cumpriu	NA	Cumpriu	NA	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu
Visita combinada	Disponibilização de informação	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	Informação incompleta	NA	Cumpriu	NA	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu
	Pagamento de compensações não depende de solicitação dos clientes	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	Não cumpriu	NA	Cumpriu	NA	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	Disponibilização de informação	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	Informação incompleta	NA	Cumpriu	NA	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu
	Pagamento de compensações não depende de solicitação dos clientes	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	NA	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu	Não cumpriu	NA	Cumpriu	NA	NA	Cumpriu	NA	Cumpriu
Resposta a reclamações	Disponibilização de informação	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Informação incompleta	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Informação incompleta	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu
	Pagamento de compensações não depende de solicitação dos clientes	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Não cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Não cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu

Legenda:
NA não aplicável.

Cumpriu Não cumpriu Informação incompleta

4 RELATÓRIOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS EMPRESAS

De acordo com o estabelecido regulamentarmente, as empresas devem tornar públicos os seus relatórios da qualidade de serviço até 15 de novembro. Até à mesma data devem enviar um exemplar à ERSE. O RQS GN estabelece um conjunto mínimo de matérias que deve constar nos relatórios, com o objetivo de comunicar eficazmente às partes interessadas o desempenho das empresas no ano gás em questão. Assim, os relatórios devem ser adequados ao público a que se destinam, podendo as empresas adotar versões com conteúdos e formas distintas.

Todas as empresas remeteram à ERSE os respetivos relatórios, não tendo a REN Gasodutos cumprido o prazo estabelecido.

A avaliação da ERSE relativamente ao conteúdo e à forma dos relatórios é na generalidade negativa tendo em conta o objetivo de efetuar uma comunicação eficaz aos públicos a que se destinam. Tal como na avaliação do ano anterior, a ERSE reitera que os relatórios apresentam um conjunto de oportunidades de melhoria, na forma e no conteúdo.