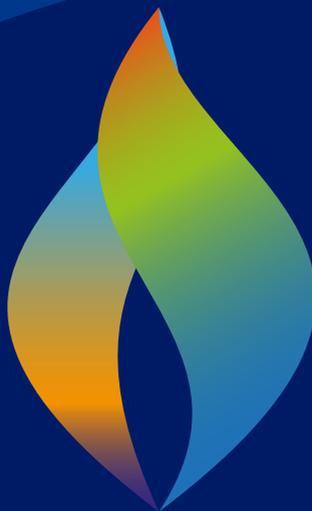


GÁS NATURAL

Relatório da Qualidade
de Serviço Técnica

2019



QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA

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

O que é a Qualidade de Serviço Técnica?

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

Como é que se reflete nos clientes?

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

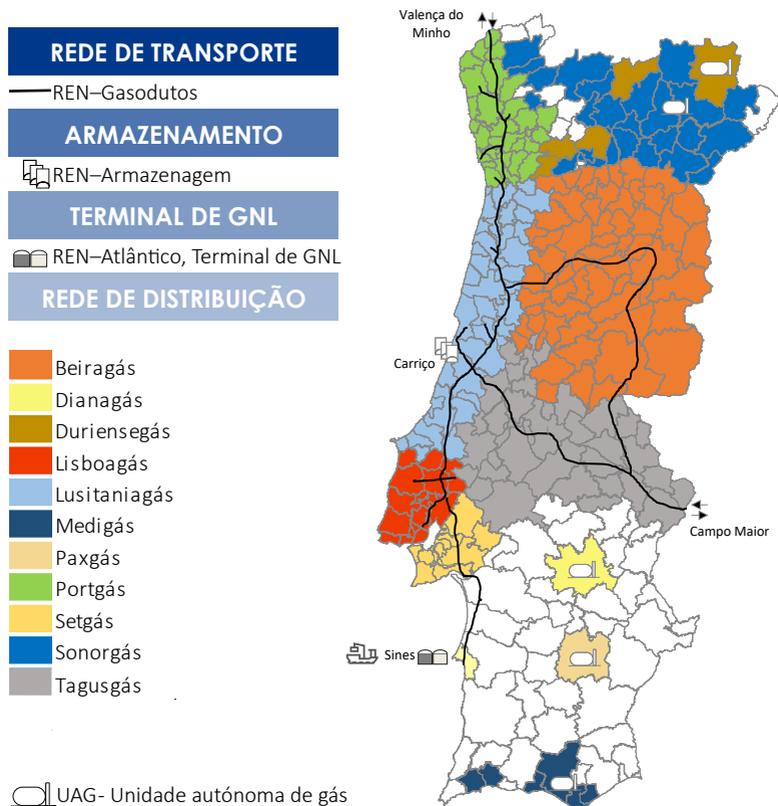
Em 2019, os padrões* estabelecidos para os indicadores de continuidade de serviço foram cumpridos por todos os operadores de redes de distribuição (ORD). Os requisitos de pressão e das características do gás natural foram também cumpridos por todos os ORD.

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



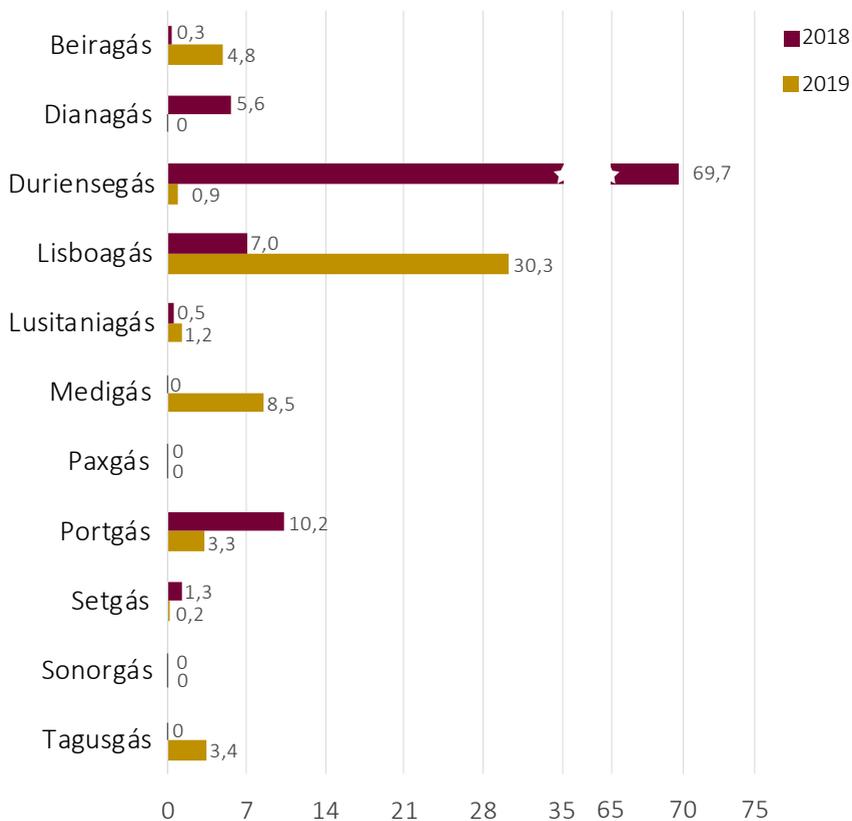
OPERADORES DE INFRAESTRUTURAS DE GÁS NATURAL

Portugal não produz **gás natural**, pelo que importa 100% do que consome. O gás natural chega ao país por gasodutos (Campo Maior ou Valença do Minho) ou por via marítima (Sines) e é armazenado em instalações próprias (Carricho e Sines) que abastecem a rede de transporte. A partir desta rede chega a casa dos consumidores através de redes de distribuição.



REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL

Número médio de interrupções por 1000 clientes



Em 2019, o operador de rede de distribuição (ORD) com mais clientes interrompidos foi a Lisboagás, devido especialmente a um incidente na rede não controlável pelo ORD.

Este incidente, com consequências de dimensão excecional, foi causado por terceiros (máquina escavadora que danificou a rede de gás) e afetou 13 089 clientes das localidades de Queluz, Massamá e Belas, com uma duração total de 3 254 minutos.



REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL

Número total de clientes interrompidos

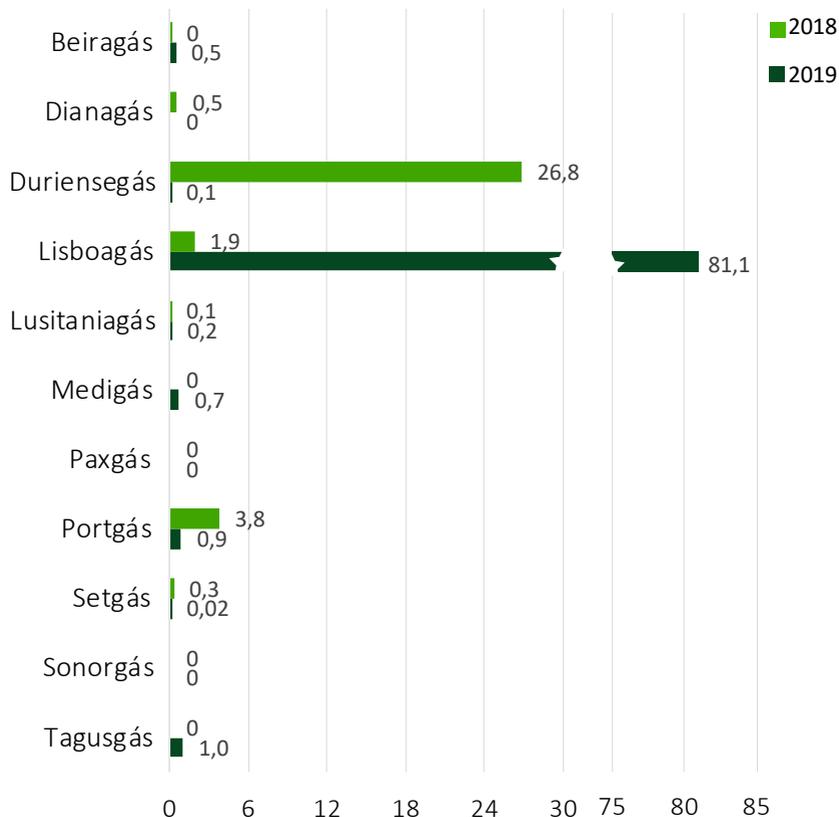
Operador das redes	Nº clientes interrompidos		Nº total de clientes
	2018	2019	
Beiragás	15	269	56 155
Dianagás	57	0	10 324
Duriensegás	2 103	27	31 090
Lisboagás	3 720	16 260	536 503
Lusitaniagás	104	275	231 923
Medigás	0	203	24 197
Paxgás	0	0	6 139
Portgás	3 749	1 363	377 747
Setgás	215	31	173 016
Sonorgás	0	0	16 337
Tagusgás	0	137	38 989

Em 2019, 1,2% das instalações de clientes foram interrompidas. Excluído o incidente excecional da Lisboagás, o número de interrupções registadas a nível nacional foi de 0,4%.



REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL

Duração média das interrupções por cliente (minutos/cliente)



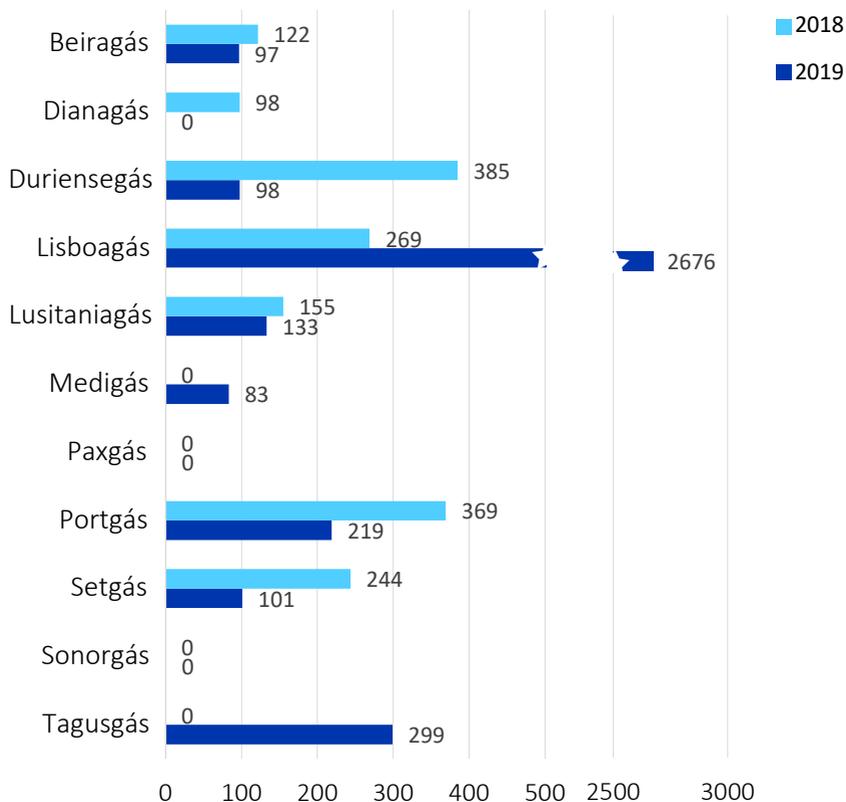
Este indicador totaliza a duração das interrupções pelo número total de clientes do ORD.

A duração média das interrupções por cliente, a nível nacional foi de 0,9 minutos/cliente, excluído o incidente da Lisboagás, à semelhança da tendência dos anos anteriores.



REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL

Duração média das interrupções (minutos/interrupção)



Este indicador que, representa a duração média das interrupções verificadas nos clientes interrompidos, foi a nível nacional, em 2019, de 2 370 minutos (242 minutos, excluído o caso do incidente da Lisboagás).





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