

## Comunicado

### **Relatório da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural 2015**

O Relatório da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural, publicado anualmente pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, tem por objetivo caracterizar a qualidade de serviço prestada pelos operadores das infraestruturas, pelos comercializadores de último recurso retalhistas e pelos comercializadores em regime de mercado, visando garantir os interesses dos consumidores no que se refere à prestação de serviços com adequados índices de qualidade técnica e comercial.

O Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural (RQS GN), em vigor para todas as empresas desde início de 2014, passou a abranger os comercializadores de mercado, na sequência do aprofundamento da liberalização do setor do gás natural e da passagem de um número crescente de consumidores do mercado regulado para o mercado livre.

O Relatório da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural 2015 apresenta um conjunto de informação que aumenta a transparência do setor, e permite fazer uma avaliação mais efetiva das diferentes ofertas presentes em mercado, contribuindo desse modo para escolhas mais informadas por parte dos consumidores de energia em Portugal.

O relatório analisa as duas vertentes da qualidade de serviço do setor do gás natural: a qualidade de serviço técnica, que inclui a continuidade de serviço, as características do gás natural e a pressão de fornecimento; e a qualidade de serviço comercial, que inclui aspetos do relacionamento comercial entre os operadores e os consumidores como o atendimento presencial e telefónico, as leituras de contadores, as assistências técnicas, as visitas combinadas e as reclamações e pedidos de informação.

No ano de 2015, verificou-se, na generalidade, um bom desempenho por parte das empresas no cumprimento dos indicadores de **qualidade de serviço técnica**. Em termos de continuidade de serviço, salienta-se que não foi registada nenhuma interrupção de fornecimento na rede de transporte de gás natural, contrariamente ao verificado no ano de 2014 em que ocorreu uma interrupção.

No âmbito da **qualidade de serviço comercial**, verificou-se, de forma geral, um bom desempenho, quer nos indicadores gerais quer nos indicadores individuais.

Aceda ao [Relatório da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural 2015](#).

**Lisboa, 28 de abril de 2017**