

# Relatório síntese

Ação de fiscalização aos aspetos de  
continuidade de serviço da Lisboagás

# Índice

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

# Índice

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

## 1. Regulamento de Qualidade de Serviço

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

## 2. Obrigações

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

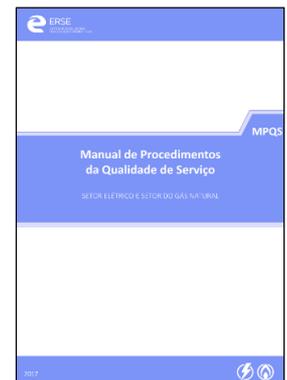
## 3. Indicadores

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

## 4. Ações de Fiscalização

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

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



# Índice

1. Enquadramento

**2. Objetivos e Responsabilidades**

3. Resumo de Conclusões e Recomendações

## 1. Objetivos da Ação de Fiscalização

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

## 2. Responsabilidades

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

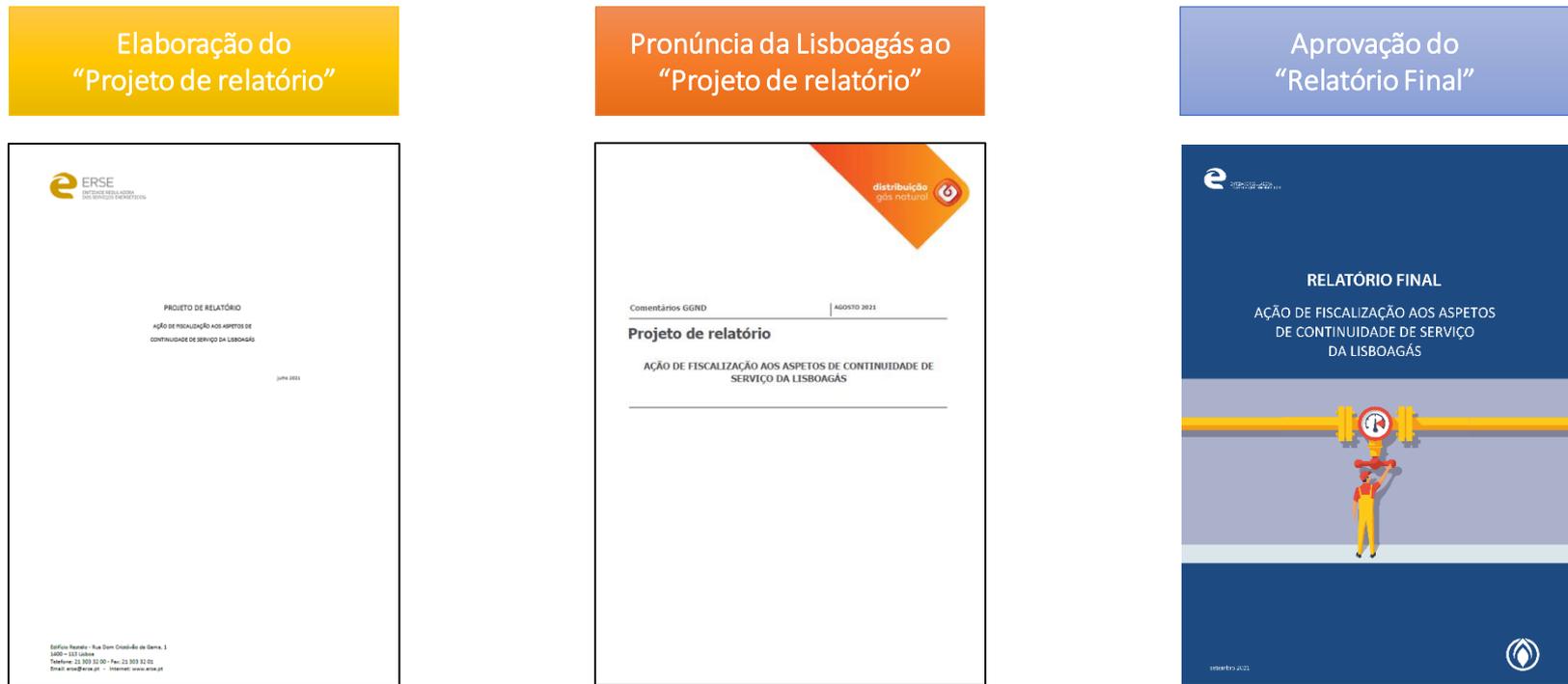
# Índice

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

# Resumo de Conclusões e Recomendações



## Avaliação dos resultados da ação de fiscalização



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

Tomada de decisão da ERSE

## Não conformidades

### Artigo 110.º do RQS

Publicação e envio à ERSE dos relatórios da qualidade de serviço

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

### N.º 4 do Procedimento n.º 11 do MPQS

Envio de informação à ERSE

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

## Observações

### Artigo 31.º do RQS Definição de interrupção

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

### Artigo 34.º do RQS Registo de interrupções de fornecimento

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

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

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

## Oportunidades de melhoria

### Artigo 36.º do RQS

Indicadores gerais para as redes de distribuição

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

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

### Procedimento n.º 13 do MPQS

Modelo de relatório relativo aos cffm no setor do gás natural

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

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



OBRIGADO!

---

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