

GÁS

Relatório da Qualidade
de Serviço Técnica
2022



Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

setembro 2023



QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA

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

O que é a Qualidade de Serviço Técnica?

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

Como é que se reflete nos clientes?

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

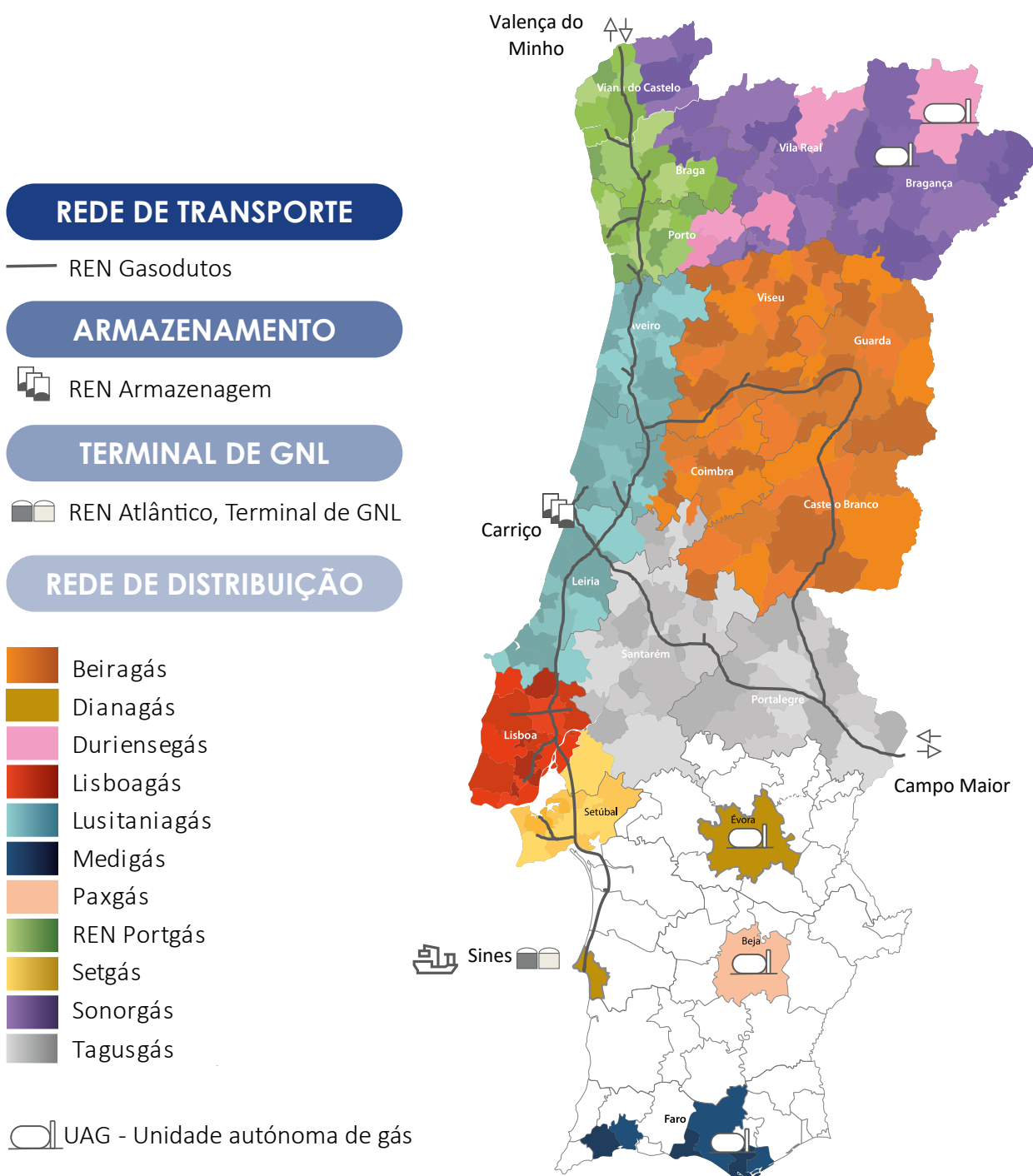
Em 2022, os padrões* gerais estabelecidos para os indicadores de continuidade de serviço foram cumpridos por todos os operadores de redes de distribuição (ORD). Os requisitos de pressão e das características do gás foram também cumpridos por todos os ORD.

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



OPERADORES DE INFRAESTRUTURAS DE GÁS

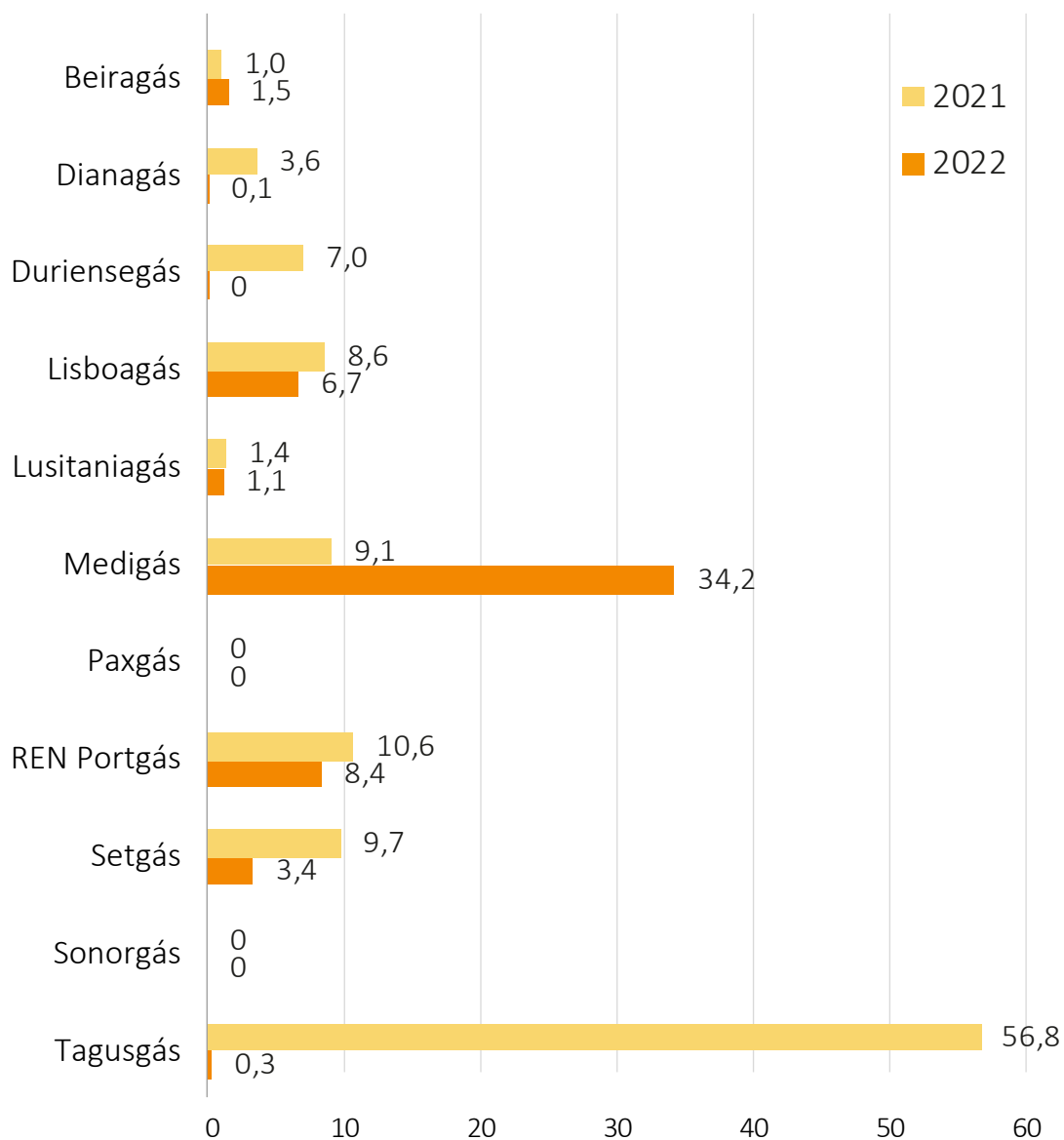
Portugal não produz **gás**, importando 100% do gás que consome. O gás chega ao país por gasodutos (Campo Maior ou Valença do Minho) ou por via marítima (Sines) e é armazenado em instalações próprias (Carriço e Sines) que abastecem a rede de transporte. A partir desta rede, o gás chega a casa dos consumidores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





REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Número médio de interrupções por 1000 clientes



Em 2022, o operador de rede de distribuição (ORD) com o maior número médio de interrupções foi a Medigás, devido ao aumento dos casos fortuitos ou de força maior. Estas situações decorreram de trabalhos de terceiros na proximidade da rede de distribuição.

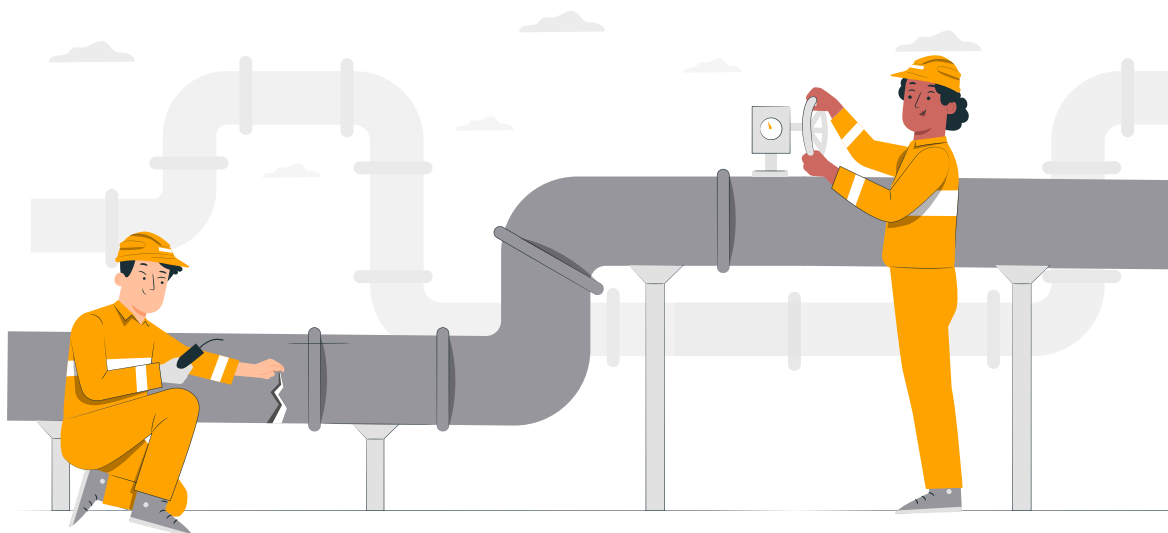


REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Número total de clientes interrompidos

Operador das redes	Nº clientes interrompidos		Nº total de clientes
	2021	2022	
Beiragás	60	87	58 918
Dianagás	38	1	10 587
Duriensegás	226	1	32 710
Lisboagás	4603	3566	535 336
Lusitaniagás	324	434	241 870
Medigás	226	865	25 302
Paxgás	0	0	6 190
REN Portgás	4201	3366	402 754
Setgás	1718	594	177 119
Sonorgás	0	0	25 906
Tagusgás	2347	15	42 066

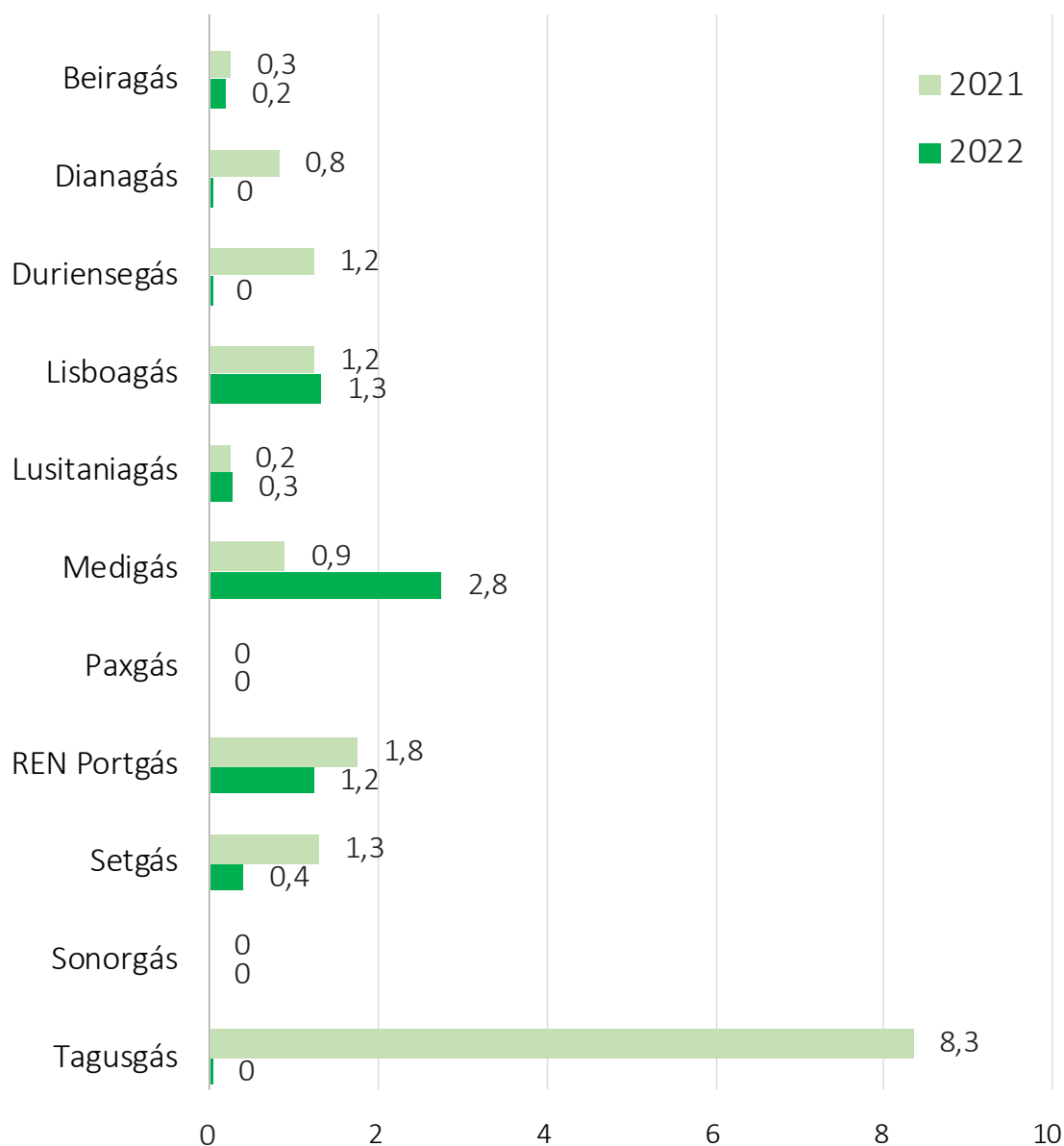
Em 2022, foram interrompidas 0,6% das instalações do total de clientes existentes em Portugal continental. Em comparação com 2021, registou-se uma redução em 35% do número de clientes interrompidos.





REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Duração média das interrupções por cliente (minutos/cliente)

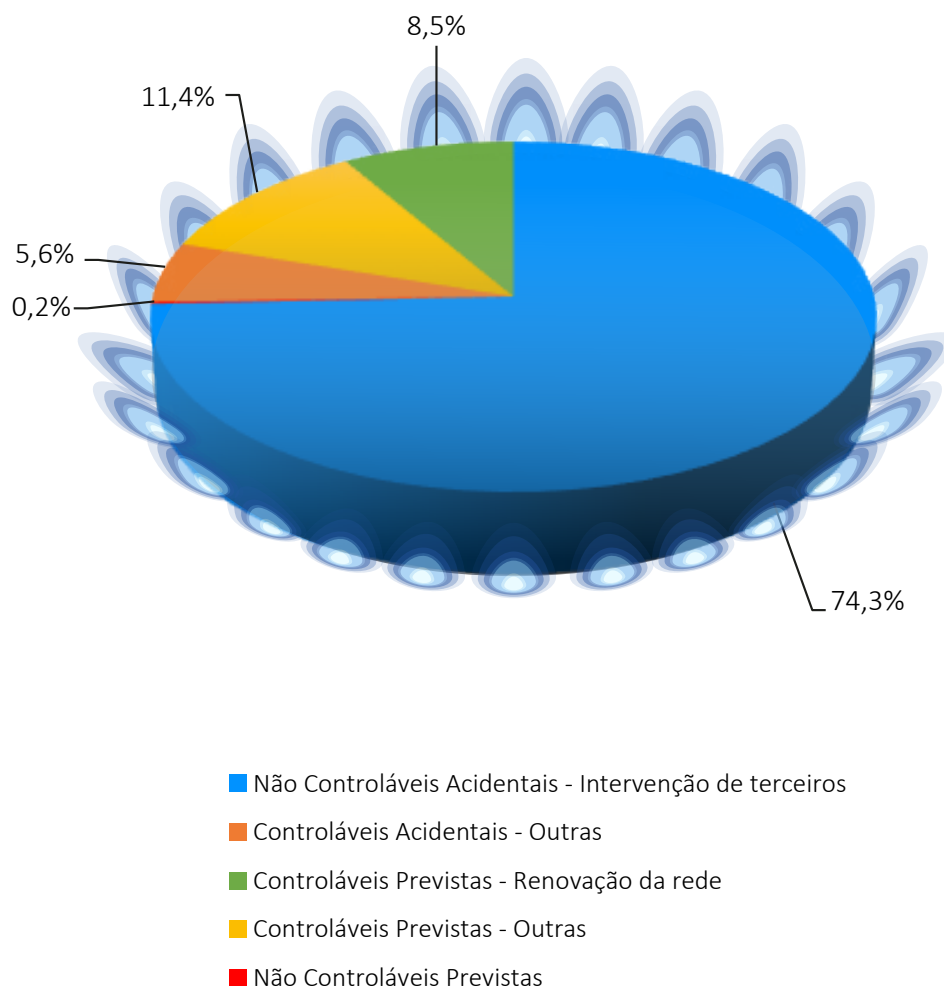


Este indicador totaliza a duração das interrupções pelo número total de clientes dos Operadores de Rede de Distribuição. A duração média das interrupções por cliente, a nível nacional foi de 0,9 minutos/cliente, registando uma redução deste indicador de 74% face a 2021.



REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Tipo de Interrupções nas instalações de clientes



Os tipos de interrupção nas redes de distribuição podem ser os seguintes:

- interrupção prevista ou interrupção acidental - em função da possibilidade de avisar previamente os clientes da ocorrência da interrupção;
- interrupção controlável ou interrupção não controlável - em função da capacidade de intervenção do operador da rede para evitar a ocorrência de interrupção.

Para mais informações consulte [aqui](#) os indicadores de continuidade de serviço por operador de rede de distribuição.



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

Tel.: 21 303 32 00 • e-mail: erse@erse.pt
www.erse.pt