

**RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO
SECTOR DO GÁS NATURAL**

ANO GÁS 2007-2008

Junho 2009

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

1	SUMÁRIO EXECUTIVO	1
2	INTRODUÇÃO	9
	Breve descrição do percurso do gás natural e constituição do SNGN	10
3	CONTINUIDADE DE SERVIÇO	15
3.1	Terminal de GNL.....	15
3.2	Armazenamento subterrâneo de gás natural.....	17
3.3	Rede de transporte de gás natural.....	18
3.4	Redes de distribuição	19
3.4.1	Caracterização geral de cada rede de distribuição de gás natural.....	22
3.4.2	Caracterização por cliente.....	29
4	CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL.....	31
4.1	Análise das características do gás natural e verificação do cumprimento dos limites regulamentares.....	33
4.2	Análise das características do gás natural sem limites regulamentares.....	34
5	PRESSÃO DE FORNECIMENTO	37
6	QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....	39
6.1	Transporte.....	39
6.1.1	Atendimento presencial e atendimento telefónico	39
6.1.2	Assistência técnica.....	39
6.1.3	Resposta a situações de emergência	39
6.1.4	Resposta a reclamações.....	40
6.1.5	Resposta a pedidos de informação.....	40
6.1.6	Cumprimento dos padrões de indicadores gerais de qualidade de serviço comercial.....	41
6.2	Distribuição	41
6.2.1	Activação de fornecimento	42
6.2.2	Atendimento presencial.....	44
6.2.3	Atendimento telefónico centralizado	45
6.2.4	Leituras dos equipamentos de medição	46
6.2.5	Assistência técnica.....	47
6.2.6	Resposta a situações de emergência	49
6.2.7	Visita combinada às instalações dos clientes.....	50
6.2.8	Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.....	53
6.2.9	Resposta a reclamações.....	56
6.2.10	Resposta a pedidos de informação.....	58
6.2.11	Síntese dos valores verificados para os indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço comercial.....	59
6.3	Comercialização de último recurso grossista.....	63
6.3.1	Atendimento presencial e atendimento telefónico	63
6.3.2	Resposta a reclamações.....	63

6.3.3	Resposta a pedidos de informação.....	63
6.4	Comercialização de último recurso retalhista	63
6.4.1	Atendimento presencial.....	64
6.4.2	Atendimento telefónico centralizado	64
6.4.3	Resposta a reclamações.....	65
6.4.4	Resposta a pedidos de informação.....	66
6.4.5	Síntese dos valores verificados para os indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço comercial.....	67
ANEXOS	69
I.	Breve caracterização das infra-estruturas e comercializadores do SNGN.....	71
A.	Número de clientes por classes a 30 de Junho de 2008	73
B.	Pontos de entrega da rede de transporte	74
II.	Indicadores gerais de continuidade de serviço considerando a classe de clientes	77
A.	Número médio de interrupções por 1000 clientes	79
B.	Duração média das interrupções por cliente.....	81
C.	Duração média das interrupções	83
III.	Indicadores individuais de continuidade de serviço considerando a classe de clientes.....	85
A.	Número de interrupções de abastecimento de gás natural	87
B.	Duração das interrupções de abastecimento.....	88

1 SUMÁRIO EXECUTIVO

Este relatório tem por objectivo caracterizar de modo sumário a qualidade de serviço prestada pelas entidades do sector do gás natural (operadores das infra-estruturas e comercializadores). Este é o primeiro relatório a ser publicado e abrange o ano gás 2007-2008 (1 de Julho de 2007 a 30 de Junho de 2008).

O relatório abrange quatro áreas da qualidade de serviço: continuidade de serviço, características do gás natural, pressão de fornecimento e qualidade comercial. A informação base da análise destas matérias é facultada pelos agentes do sector. No relatório é efectuado igualmente uma análise do cumprimento do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS GN) por parte dos agentes aos quais se lhes aplica.

De seguida são apresentadas as principais conclusões.

CONTINUIDADE DE SERVIÇO

No ano de 2007-2008 o tempo médio de descarga de navios metaneiros foi de 20 h 25 min, situando-se dentro do valor esperado, inferior a 24 h. No entanto, no 2.º trimestre registou-se um atraso na descarga de um navio metaneiro de 51 h 22 min, da responsabilidade do utilizador do terminal.

O tempo médio de enchimento de camiões-cisterna foi de 1 h 37 min, situando-se dentro do tempo esperado de enchimento (até 2 horas).

Neste ano realizaram-se todas as nomeações de injeção de gás natural do terminal de GNL (gás natural liquefeito) para a rede de transporte. O indicador “cumprimento das nomeações energéticas de injeção de gás natural” foi de 99,33%. É de esperar que o valor deste indicador seja próximo de 100%, mas não atinja os 100%, dado que quando são efectuadas as nomeações os utilizadores não têm conhecimento do valor exacto de Poder Calorífico Superior (PCS).

Na rede de transporte, operada pela REN Gasodutos, não se registaram interrupções de fornecimento.

Nas redes de distribuição registaram-se os valores dos indicadores de continuidade de serviço que se apresentam no quadro seguinte. De referir que o operador da rede Paxgás iniciou a sua actividade no final do 4.º trimestre do ano gás não tendo sido considerado nesta análise. A LisboaGás GDL e a Lusitaniagás apresentaram informação apenas para o último semestre do ano gás (Janeiro a Junho de 2008). Para interpretação dos valores apresentados, recorde-se que uma interrupção de fornecimento de gás natural é definida como ausência de fornecimento de gás natural à instalação do cliente, assim, uma ocorrência na rede pode originar várias interrupções.

	Operador da rede	Número de interrupções	Número médio de interrupções por 1000 clientes (interrupção/1000 clientes)	Duração média de interrupções por cliente (minuto/cliente)	Duração média das interrupções (minuto/interrupção)
Valores anuais (ano gás 2007-2008)	Setgás	6 875	53	17	313
	Portgás	2 744	15	3	177
	Beiragás	219	7	1	105
	Tagusgás	205	10	3	289
	Duriensegás	148	9	1	111
	Dianagás	30	9	59	6 480
	Sonorgás	0	0	0	0
	Medigás	0	0	0	0
Valores semestrais (Janeiro a Junho 2008)	Lisboagás GDL	30 866	68	19	296
	Lusitaniagás	2	0,01	0,001	87

Os indicadores de continuidade de serviço apresentaram gamas de valores muito diferentes. Este facto deveu-se essencialmente ao tipo de interrupções que afectaram as redes:

- Na Lusitaniagás, Dianagás, Tagusgás, Beiragás e Portgás, todas as interrupções deveram-se a causas não controláveis pelos operadores das redes;
- As interrupções registadas na Dianagás deveram-se apenas a uma ocorrência fora da responsabilidade do operador da rede e no seguimento de ordem proferida pela Protecção Civil (razão de segurança). A duração desta ocorrência foi de 4,5 dias;
- Na Portgás todas as interrupções deveram-se à intervenção de terceiros, i.e., situações fora da responsabilidade do operador (caso fortuito ou de força maior – c.f.f.m.);
- Na Lisboagás GDL, uma ocorrência devido a inundações (c.f.f.m.) deu origem a 69% das interrupções;
- Uma única ocorrência devida à intervenção de terceiros deu origem a 53% das interrupções da Setgás;
- As interrupções registadas na rede da Duriensegás foram todas da responsabilidade do operador da rede, sendo que em 40% das interrupções não houve pré-aviso aos clientes da sua ocorrência;
- A Duriensegás, a Setgás e a Tagusgás registaram interrupções controláveis previstas (interrupções provocadas pelo operador da rede para efeitos de intervenção na mesma). Estas interrupções deveram-se respectivamente a interrupções para efeitos de despressurização total da rede para proceder à ligação entre tubagens e de alteração de traçado da rede secundária.

Operador da rede Lisboagás GDL tem a rede de distribuição mais antiga, tendo esta sido inicialmente construída para gás de cidade. Esta rede encontra-se num processo de renovação (substituição de

troços de tubagem que, pela sua antiguidade, características ou estado de conservação se consideram obsoletos ou próximos do final do período de vida útil). No primeiro semestre de 2008 registaram-se 7805 interrupções previstas para efeitos de renovação da rede (cerca de 25% das interrupções registadas nesta rede no mesmo período).

Estão estabelecidos padrões anuais (valores mínimos de qualidade) para o indicador “Duração média das interrupções” por tipo de interrupção. Os valores do indicador para as interrupções controláveis acidentais e controláveis previstas não devidas a renovação da rede (outras situações) situaram-se abaixo de 40% e 50% do respectivo padrão. O valor do indicador para as interrupções controláveis previstas para renovação da rede é aplicável exclusivamente à LisboaGás GDL. Sendo o padrão anual, e havendo apenas informação para um semestre, não é possível aferir quanto ao cumprimento do mesmo.

Para a rede da LisboaGás GDL está também estabelecido um padrão anual para o indicador “Número médio de interrupções por 1 000 clientes” para as interrupções controláveis previstas não devidas a renovação da rede – 3,25 interrupções/1 000 clientes. No 2.º semestre do ano gás, a LisboaGás GDL registou 1,33 interrupções/1 000 clientes não sendo possível aferir quanto ao seu cumprimento por se referir apenas a um semestre

No ano gás 2007-2008 todas as instalações em que houve interrupção do fornecimento foram afectadas por uma única interrupção, com excepção de uma instalação fornecida pela Portgás cujo fornecimento foi interrompido duas vezes. No conjunto de todas as redes de distribuição, 55% dos clientes com interrupções foram interrompidos por mais de 3 horas. Este valor é devido essencialmente às interrupções ocorridas na rede de distribuição da Portgás e da Setgás para as quais 42% e 63% das interrupções tiveram uma duração superior a 3 horas.

CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL

No ano gás 2007-2008, o operador de rede de transporte (REN Gasodutos) e o operador do terminal de GNL (REN Atlântico) procederam à monitorização das características do gás natural. A informação prestada pelo operador do terminal de GNL apresenta inconsistências, motivo pelo qual não é efectuada a sua análise neste relatório.

Dos valores apresentados pelo operador da rede de transporte verifica-se que no ano gás 2007-2008 foram respeitados os limites estabelecidos no RQS GN relativos ao Índice de Wobbe, densidade, sulfureto de hidrogénio e enxofre total. No entanto, neste ano houve algumas características que não foram monitorizadas, ou que apresentam um grau de monitorização reduzido. O operador da rede de transporte referiu que foi dado início ao processo de aquisição de equipamentos para colmatar gradualmente a falta de informação actualmente existente.

Esta matéria requer maior atenção por parte dos operadores, no sentido de cumprimento do RQS GN com vista a garantir a caracterização da qualidade do gás natural fornecido em Portugal e consequentemente o bom funcionamento de SNGN.

PRESSÃO DE FORNECIMENTO

No ano gás 2007-2008 apenas a Portgás, a Tagusgás, a Beiragás e a Setgás apresentaram o registo da monitorização da pressão para todo o ano gás. Esta matéria requer maior atenção por parte dos operadores das redes de distribuição, no sentido de cumprimento do RQS GN que tem subjacente garantir a caracterização e a verificação dos níveis de pressão das redes necessária para permitir a estabilidade, segurança e continuidade de fornecimento das redes de distribuição.

Os valores de pressão registados para todas as redes de distribuição não detectaram qualquer situação anómala ou incumprimento de qualquer valor regulamentar ou contratual de pressão.

QUALIDADE COMERCIAL

Na actividade de transporte de gás natural, no ano gás 2007-2008, não se registaram situações de emergência ou situações de avaria em instalações de clientes ligados à rede de transporte. O atendimento prestado pelo operador de rede de transporte aos seus clientes é personalizado e realizado por intermédio de gestores de clientes. As três reclamações recebidas foram respondidas dentro do prazo regulamentar. Quanto a pedidos de informação, dos treze recebidos, um não teve resposta dentro do prazo.

No início de 2008 ocorreu a separação jurídica das actividades de distribuição e comercialização de último recurso retalhista das empresas obrigadas a este requisito (comercializadores de último recurso com mais de 100 000 clientes). Assim, a informação sobre qualidade de serviço comercial destas empresas está registada separadamente a partir do 3.º trimestre do ano gás.

Os operadores das redes de distribuição cumpriram os tempos de resposta definidos para situações de emergência numa percentagem de situações superior ao padrão. Os tempos de resposta a situações de avaria na alimentação individual da instalação de clientes foram, em geral, cumpridos de acordo com os padrões estipulados.

Nenhum dos operadores das redes de distribuição enviou informação anual relativa à frequência de leitura dos contadores de clientes domésticos e pequenas empresas. Somente uma das empresas cumpriu o indicador geral relativo ao prazo de resposta a pedidos de informação recebidos por escrito, por não ter recebido quaisquer pedidos.

Verificou-se um elevado número de incumprimentos dos padrões individuais por parte dos operadores das redes de distribuição. No entanto, o pagamento de compensações teve expressão diminuta, o que denota que não está a ser efectuado de modo automático como determina o RQS GN, na quase totalidade das situações, facto confirmado por algumas empresas.

O comercializador de último recurso grossista não enviou informação sobre reclamações e pedidos de informação.

As empresas em que a separação entre distribuição e comercialização é obrigatória optaram, ao abrigo do RRC, por assegurar o relacionamento comercial completo com os seus clientes através do comercializador de último recurso. Os comercializadores de último recurso retalhistas apresentaram um desempenho superior ao padrão estabelecido pelo RQS GN relativo ao tempo de espera no atendimento telefónico. Um dos comercializadores não atingiu o padrão respeitante ao tempo de espera no atendimento presencial.

Somente uma empresa de comercialização de último recurso retalhista respondeu dentro do prazo à totalidade dos pedidos de informação recebidos por escrito conforme o padrão estabelecido. Por outro lado, ocorreram situações de respostas a reclamações em tempos superiores ao definido, mas não foram pagas compensações por incumprimento do indicador individual.

Para o facto de não terem prestado toda a informação a que estão obrigadas pelo RQS GN, as empresas apresentaram como justificantes:

- Incapacidade dos sistemas de informação, para permitir a extracção da informação de qualidade de serviço comercial;
- A instalação em curso de equipamentos de monitorização da qualidade de serviço;
- A necessidade de separar a informação por actividades decorrente da obrigatoriedade de separação de actividades;
- A reduzida dimensão de algumas das empresas, com recursos insuficientes.

CUMPRIMENTO DAS DISPOSIÇÕES DO RQS GN

O RQS GN estabelece um conjunto de obrigações aos diversos agentes relativos à recolha, registo e divulgação de informação sobre qualidade de serviço. O cumprimento destas disposições é essencial para conhecer o nível de qualidade de serviço prestado, identificar situações de melhoria quer em termos estruturais do sector quer em termos funcionais, assegurar aos clientes os direitos que lhes assistem e fornecer-lhes ferramentas para poderem exercer os seus direitos.

O ano gás em análise é o primeiro ano em que as empresas do sector do gás natural iniciaram os processos de envio de informação à ERSE, nomeadamente com periodicidade trimestral e anual. Desta

forma, a ERSE considera que este ano gás deve ser entendido como um ano de aprendizagem, tanto para as empresas como para a ERSE. A quantidade e qualidade da informação foi reduzida, mas constatou-se uma melhoria da informação com o tempo, tendência que se espera continue a verificar-se no ano gás 2008-2009. Para colmatar os problemas de informação deste ano gás, as empresas necessitarão de desenvolver esforços de melhoria dos seus sistemas de informação e procedimentos de recolha de dados.

As normas complementares relativas ao registo de interrupções e cálculo dos indicadores de continuidade de serviço, bem como as metodologias de verificação das características do gás natural e do nível de pressão de fornecimento aos clientes são essenciais para haver uma harmonização de procedimentos e total entendimento da informação de qualidade de serviço. As empresas apresentaram uma proposta dos documentos que se lhes aplicam. Após os comentários da ERSE, apenas a Portgás enviou a versão alterada. O trabalho desenvolvido no ano gás 2007-2008 permitiu sistematizar e esclarecer procedimentos de análise e divulgação de informação que se considera poderem ser introduzidos nas normas complementares e nas metodologias e proceder à sua finalização.

Relativamente à publicação dos Relatórios de Qualidade de Serviços previstos pelo RQS GN, apenas duas empresas (Sonorgás e Portgás) enviaram à ERSE o respectivo relatório, no entanto nenhuma das duas empresas o publicou na sua página da internet.

A Lisboagás GDL, de acordo com o RQS GN, deveria enviar à ERSE anualmente um relatório com a descrição das acções de reconversão da rede e a caracterização da rede intervencionada, no entanto a empresa não enviou o referido relatório.

Conforme anteriormente referido, no ano gás 2007-2008 verificaram-se diversos incumprimentos do RQS GN. Tal situação tem merecido acompanhamento da ERSE no sentido de ultrapassar as dificuldades identificadas, designadamente:

- Realização de reuniões periódicas com as empresas para acompanhamento do cumprimento do RQS GN.
- Melhorar os mecanismos de informação que permitam um acompanhamento mais rápido e rigoroso da evolução dos indicadores de qualidade de serviço.

Em resultado da sistematização conseguida no presente Relatório conclui-se na urgência de:

- Publicação por parte das empresas, no mais curto prazo de tempo, dos respectivos Relatórios da Qualidade de Serviço.
- Disponibilização da informação de qualidade de serviço técnica e comercial prevista no RQS GN.

- Apresentação de uma versão consolidada das normas complementares relativas ao registo de interrupções e cálculo dos indicadores de continuidade de serviço, bem como as metodologias de verificação das características do gás natural e do nível de pressão de fornecimento aos clientes.
- Pagamento de compensações nas situações de incumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço comercial previstos no RQS GN.

Para o efeito, a ERSE decidiu solicitar a todas as empresas que se encontram em incumprimento a apresentação de um calendário de acções que permita ultrapassar os incumprimentos identificados.

2 INTRODUÇÃO

Este documento constitui o primeiro relatório da qualidade de serviço do sector do gás natural. A sua publicação dá cumprimento ao estabelecido no Regulamento da Qualidade de Serviço de aplicação a este sector (RQS GN)¹.

Este relatório tem dois objectivos principais:

- Caracterizar a qualidade de serviço no sector do gás natural em termos de qualidade de serviço, desde a recepção do gás natural à sua comercialização;
- Analisar o cumprimento das disposições regulamentares por parte de cada um dos agentes do sector.

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

O relatório é referente ao ano gás 2007-2008, que abrange o período de 1 de Julho de 2007 a 30 de Junho de 2008.

De todas as empresas reguladas apenas a Portgás² e a Sonorgás³ apresentaram à ERSE o Relatório da Qualidade de Serviço previsto no RQS GN.

Para além deste capítulo introdutório, o relatório está estruturado da seguinte forma:

- Capítulo 2 – Caracterização e avaliação do sector em termos de continuidade de serviço avaliada com base no cumprimento das nomeações⁴, tempos de enchimento dos camiões-cisterna, tempos de descarga de navios metaneiros, e número e duração das interrupções, dependendo da infra-estrutura;
- Capítulo 3 – Caracterização e avaliação das propriedades químicas e físicas do gás natural recepcionado em Portugal e fornecido aos clientes, através de informação sobre o Índice de Wobbe, densidade, concentração de alguns dos seus componentes, entre outros parâmetros;
- Capítulo 4 – Avaliação da pressão de fornecimento nas redes de distribuição;
- Capítulo 5 – Caracterização da qualidade de serviço comercial, designadamente no que se refere ao atendimento presencial e telefónico, à resposta a pedidos de informação e reclamações.

¹ Regulamento da Qualidade de Serviço, publicado em anexo ao Despacho n.º 19 624-A/2006, de 25 de Setembro de 2006, 2.ª Série - Diário da República.

² Relatório enviado à ERSE mas não divulgado através da página da internet.

³ Relatório enviado à ERSE já em Abril de 2009.

⁴ Processo de informação diária em que os agentes de mercado comunicam ao operador da rede de transporte, na sua actividade de gestão técnica global do SNGN e aos operadores das infra-estruturas a capacidade que pretendem utilizar, nos pontos de entrada e de saída da respectiva infra-estrutura, no dia gás seguinte.

BREVE DESCRIÇÃO DO PERCURSO DO GÁS NATURAL E CONSTITUIÇÃO DO SNGN

A Figura 2-1 apresenta a constituição do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN).

Figura 2-1 – Constituição do SNGN



FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL A PORTUGAL

Portugal não possui jazigos de gás natural. Actualmente, o gás é importado, essencialmente, do Norte e Ocidente de África (Argélia e Nigéria). 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 sub-aquática de Tanger a Tarifa em Espanha. A ligação da rede de Espanha a Portugal é efectuada em Campo Maior;
- O gás natural proveniente da Nigéria é transportado até Portugal sob a forma de Gás Natural Liquefeito (GNL), i.e., em estado líquido, em navios metaneiros.

TERMINAL DE GNL

O GNL proveniente da Nigéria é descarregado dos navios metaneiros para o terminal de recepção, 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).

A actividade de operação do terminal de GNL é desenvolvida pela empresa REN Atlântico.

ARMAZENAMENTO DO GÁS NATURAL

Em Portugal existe armazenamento de gás natural (no estado gasoso) em cavidades subterrâneas de formação salina. O armazenamento subterrâneo situa-se no Carriço, concelho de Pombal. As cavidades recebem e fornecem gás natural à rede de transporte.

A actividade de operação do Armazenamento é desenvolvida pela empresa REN Armazenagem.

TRANSPORTE DO GÁS NATURAL

A rede de transporte é constituída pelo gasoduto em alta pressão e demais infra-estruturas que asseguram a veiculação do gás natural desde os locais de recepção e armazenamento de gás natural às redes de distribuição.

A rede de transporte é constituída por dois grandes eixos:

- Um eixo Sul-Norte desde o terminal de GNL até Valença do Minho que garante o abastecimento de gás natural à faixa litoral de Portugal com as localidades mais densamente povoadas. Este eixo tem uma grande derivação para Viseu;
- Um eixo entre Campo Maior, onde é feita a ligação Espanha - Portugal, 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 eléctrica⁵.

A actividade de transporte de gás natural é desenvolvida por uma única entidade, REN Gasodutos.

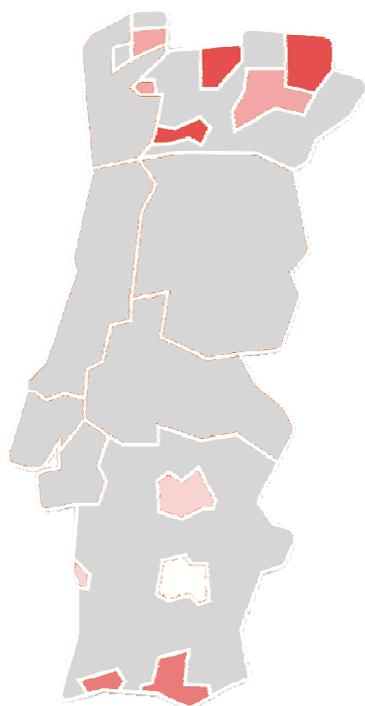
DISTRIBUIÇÃO DO GÁS NATURAL

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. 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 com gás natural através de uma rede de distribuição local.

A Figura 2-2 e a Figura 2-3 apresentam a distribuição geográfica das redes de distribuição com indicação do número de clientes.

⁵ No anexo I, B estão listados todos os pontos de entrega da rede de transporte.

Figura 2-2 – Redes de distribuição abastecidas por UAG



Número de clientes

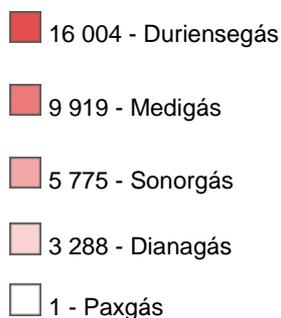


Figura 2-3 – Redes de distribuição ligadas à rede de transporte



Número de clientes



As redes de distribuição são infra-estruturas recentes. As redes de distribuição ligadas à rede de transporte (Portgás, Lusitaniagás, Setgás, Beiragás e Tagusgás) desenvolveram-se a partir de 1997. No caso das redes de distribuição abastecidas por UAG (Duriensegás, Medigás, Sonorgás, Dianagás e Paxgás), o seu desenvolvimento iniciou-se em 2001. A rede da Lisboaegás GDL diferencia-se das restantes pelo facto de ser uma rede antiga e de ter sido projectada e construída para fornecimento de gás de cidade. Actualmente esta rede está em processo de renovação, que é uma actividade de 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, por novos.

O operador da rede Paxgás iniciou a sua actividade de fornecimento de gás natural, no final do 4.º trimestre do ano gás em análise, não tendo sido considerado neste relatório.

COMERCIALIZAÇÃO

A comercialização de último recurso grossista é a actividade 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 actividade é desempenhada pela Transgás.

A comercialização de último recurso retalhista é a actividade que garante o fornecimento de gás natural a todos os clientes com consumo anual inferior a 2 milhões de m³(n), sendo sujeita a um regime de preços regulados.

EMPRESAS DO SNGN

O Quadro 2-1 apresenta um resumo das empresas que actuam no SNGN e as actividades de desenvolvem de acordo com o descrito anteriormente.

Quadro 2-1 – Listagem das empresas do SNGN

Empresa	Agente
Beiragás*	Operador da rede de distribuição e comercializador de último recurso retalhista
Dianagás*	
Duriensegás*	
Medigás*	
Paxgás*	
Sonorgás	
Tagusgás	
Lisboagás GDL*	Operador da rede de distribuição
Lusitaniagás*	
Portgás	
Setgás*	
EDP Gás Serviço Universal	Comercializador de último recurso retalhista
Lisboagás Comercialização*	
Lusitaniagás Comercialização*	
Setgás Comercialização*	
REN Gasodutos	Operador da rede de transporte
Transgás*	Comercializador de último recurso grossista
REN Atlântico	Operador de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL
REN Armazenagem	Operador de armazenamento subterrâneo
Transgás Armazenagem*	Operador de armazenamento subterrâneo

* Para facilitar alguns dos comentários ao longo do relatório identificam-se as empresas do grupo Galp.

3 CONTINUIDADE DE SERVIÇO

3.1 TERMINAL DE GNL

Sistematizando o apresentado anteriormente, o terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL (terminal de GNL) tem três funções distintas:

- Recepção de GNL, através dos navios metaneiros, contratado pelos diversos agentes de mercado;
- Injecção de gás natural na rede de transporte;
- Carga de camiões-cisterna com GNL, para fornecimento das UAG.

Deste modo, a avaliação da qualidade de serviço desta infra-estrutura contempla estes três processos. Estão estabelecidos indicadores gerais de continuidade de serviço para cada um dos processos referidos, com o objectivo de avaliar os tempos de descarga de navios, o cumprimento das nomeações de injecção de gás natural para a rede de transporte e os tempos de enchimento dos camiões-cisterna.

No que se refere aos tempos de descarga de navios e de enchimento de camiões-cisterna, consideram-se atrasos sempre que a duração da descarga for superior a 24 h e a duração do enchimento for superior a 2 h.

O Quadro 3-1 apresenta os indicadores gerais de qualidade de serviço para o ano gás 2007-2008.

Quadro 3-1 – Caracterização da qualidade de serviço do terminal de GNL, ano gás 2007-2008

	Trimestre				Anual (Julho 2007 – Junho 2008)
	1.º Jul – Set 2007	2.º Out – Dez 2007	3.º Jan - Mar 2008	4.º Abr – Jun 2008	
Número de descargas de navios metaneiros	7	10	10	8	35
Número de enchimentos de camiões-cisterna	440	622	623	463	2148
Tempo médio efectivo de descarga de navios metaneiros (hh:mm)	17:58	25:18	18:17	19:07	20:25
Tempo médio de atraso de descarga de navios metaneiros (hh:mm)	0:00	51:22	0:00	0:00	51:22
Tempo médio efectivo de enchimento de camiões-cisterna (hh:mm)	1:42	1:43	1:32	1:34	1:37
Tempo médio de atraso de enchimento de camiões-cisterna (hh:mm)	0:41	1:03	0:25	0:30	0:49
Cumprimento das nomeações de injeção de GN (%)	100%	100%	100%	100%	100%
Cumprimento das nomeações energéticas de injeção de GN (%)	99,00%	99,47%	99,43%	99,44%	99,33%

Relativamente aos indicadores apresentados importa salientar o seguinte:

- O tempo de atraso de descarga de navios metaneiros registado diz respeito a apenas 1 navio, e foi da responsabilidade do próprio utilizador do terminal;
- Verificaram-se atrasos de enchimento de aproximadamente 10% dos camiões-cisterna. Um dos motivos dos atrasos relaciona-se com a necessidade operacional de proceder ao arrefecimento da cisterna antes do seu enchimento;
- Uma vez que os utilizadores não têm conhecimento do valor exacto de Poder Calorífico Superior (PCS)⁶ quando efectuam as nomeações, os valores de cumprimento das nomeações energéticas de injeção de gás natural não atingem os 100%.

As ocorrências que afectaram a continuidade de serviço do terminal de GNL são as apresentadas no Quadro 3-2.

⁶ A avaliação da energia do gás natural é efectuada com base no valor do PCS.

Quadro 3-2 – Listagem das ocorrências no terminal de GNL, ano gás 2007-2008

Data	Funções do terminal afectadas	Causa	Duração (h)	Clientes afectados
18-Dez-07	Regaseificação, recepção de navios ou enchimento de camiões	Manutenção Programada	10	-
18-Mar-08	Regaseificação, recepção de navios ou enchimento de camiões	Manutenção Programada	10	-
30-Mai-08	Regaseificação, recepção de navios ou enchimento de camiões	Manutenção Programada	0,33	-
20-Nov-07	Regaseificação, recepção de navios	Falha de Equipamento	1	0
17-Mar-08	Regaseificação, recepção de navios	Falha de Equipamento	1	0
15-Mai-08	Regaseificação, recepção de navios	Falha de Equipamento	0,83	0
25-Mai-08	Regaseificação, recepção de navios ou enchimento de camiões	Falha de Electricidade	2	0

Relativamente às ocorrências devidas a manutenção programada, os utilizadores do terminal de GNL têm conhecimento deste tipo de ocorrências antecipadamente no início de cada ano gás e no início de cada mês. Desta forma, os utilizadores programam o uso dos serviços do terminal tendo em conta a informação deste tipo de ocorrências minimizando o seu impacto.

As ocorrências devidas a falhas de equipamentos registaram durações pouco significativas não afectando nenhum dos utilizadores do terminal de GNL.

O RQS GN estabelece que os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais de caracterização da continuidade de serviço para o terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL devem respeitar o estabelecido em norma complementar a aprovar pela ERSE, com base numa proposta a apresentar pelo operador da infra-estrutura. O operador do terminal de GNL apresentou uma primeira versão à ERSE sobre a qual esta entidade apresentou os seus comentários. Não foi submetida a versão revista para aprovação.

3.2 ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO DE GÁS NATURAL

O operador do armazenamento subterrâneo é responsável por gerir os fluxos de gás natural entre as cavernas de armazenamento e a rede de transporte.

Em termos de qualidade de serviço prestada por este operador, importa avaliar a gestão da recepção de gás natural nas cavernas e a gestão de injeção de gás natural na rede. Desta forma, estão estabelecidos três indicadores para avaliar: o cumprimento das nomeações de extracção de gás natural, o cumprimento das nomeações de injeção de gás natural e o cumprimento energético de armazenamento.

Durante o ano gás 2007-2008 o armazenamento subterrâneo foi utilizado essencialmente para as reservas de segurança⁷, tendo-se registado poucas movimentações de gás natural.

O operador do armazenamento subterrâneo não determinou os indicadores estabelecidos, uma vez que no ano gás em análise as regras e os mecanismos para a operação e o acesso do armazenamento subterrâneo ainda não estavam completamente estabelecidos. No entanto, o operador do armazenamento referiu à ERSE que no ano gás 2007-2008 todas as nomeações foram cumpridas.

O RQS GN estabelece que os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais de caracterização da continuidade de serviço para o armazenamento subterrâneo devem respeitar o estabelecido em norma complementar a aprovar pela ERSE, com base numa proposta a apresentar pelo operador da infra-estrutura. O operador do armazenamento subterrâneo apresentou uma primeira versão à ERSE sobre a qual esta entidade apresentou os seus comentários. Não foi submetida a versão revista para aprovação.

3.3 REDE DE TRANSPORTE DE GÁS NATURAL

O operador da rede de transporte é responsável por assegurar o contínuo fornecimento de gás natural até aos seus pontos de saída (redes de distribuição, grandes clientes, interligações internacionais e armazenamento subterrâneo, ver Anexo I, B).

A continuidade do serviço de fornecimento da rede de transporte é avaliada com base nos seguintes indicadores:

- Número médio de interrupções por pontos de saída;
- Duração média das interrupções por pontos de saída (minutos/ponto de saída);
- Duração média de interrupção (minutos/interrupção).

No ano em análise, não se registaram interrupções de serviço e portanto, os valores dos indicadores gerais de continuidade foram nulos.

O RQS GN estabelece o envio de propostas, por parte do operador da rede de transporte, dos seguintes documentos à ERSE:

- Normas complementares referentes aos procedimentos a observar no registo das interrupções de fornecimento;

⁷ Quantidades de gás natural armazenadas com o fim de fazer face a situações de perturbação do abastecimento, quando expressamente determinado pelo ministro responsável pela área da energia, de acordo com os artigos 49.º e 50.º do Decreto-Lei n.º 140/2006.

- Normas complementares referentes aos procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais de continuidade de serviço.

O operador da rede de transporte apresentou uma primeira versão à ERSE sobre a qual esta entidade apresentou os seus comentários. No entanto, não foi submetida à ERSE a versão revista para aprovação e posterior publicação.

3.4 REDES DE DISTRIBUIÇÃO

Tal como na rede de transporte, as redes de distribuição têm que assegurar o contínuo fornecimento de gás natural aos seus clientes. Assim, o desempenho destas infra-estruturas é avaliado com base em indicadores gerais e indicadores individuais de continuidade de serviço.

Os indicadores são determinados considerando o tipo de interrupções de acordo com dois critérios:

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

Entende-se por interrupção de fornecimento de gás natural como a ausência de fornecimento de gás natural à instalação do cliente.

Uma ocorrência na rede pode originar várias interrupções, i.e., o corte de fornecimento a vários clientes. O restabelecimento do fornecimento de gás natural é efectuado cliente a cliente.

Os operadores das redes de distribuição não possuem meios para saber com exactidão a duração da interrupção de cada um dos clientes. Assim, na determinação dos indicadores de continuidade de serviço, os operadores das redes de distribuição assumem uma duração média de corte⁸, com excepção dos operadores da rede de distribuição da Tagusgás, Dianagás e Duriensegás que consideraram a duração das interrupções com origem na mesma ocorrência igual ao tempo de reposição do último cliente.

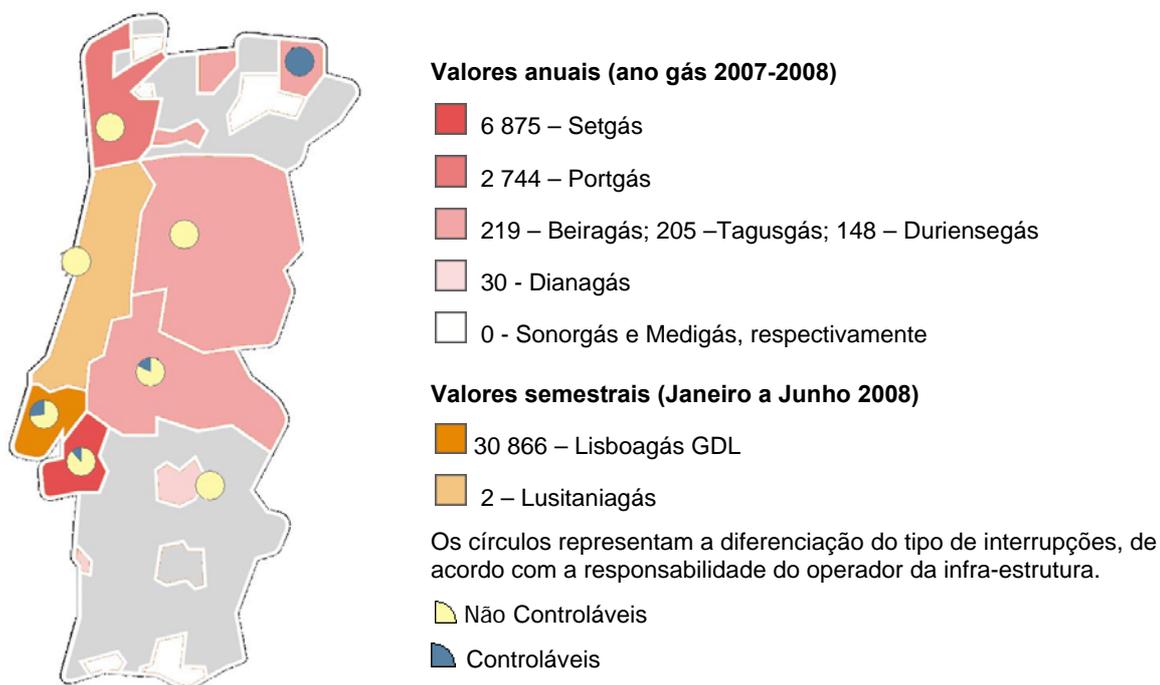
De forma a harmonizar e sistematizar os procedimentos de registo de interrupções e de cálculo dos indicadores de continuidades de serviço, o RQS GN estabelece o envio, por parte dos operadores das redes de distribuição, de normas complementares. Os operadores das redes de distribuição enviaram a primeira versão à ERSE sobre a qual esta entidade apresentou os seus comentários. No entanto, apenas a Portgás submeteu à ERSE a versão revista para aprovação e posterior publicação.

⁸ A duração média de corte é o tempo médio de reposição de fornecimento entre o primeiro e o último cliente.

De seguida é efectuada a análise da continuidade de serviço dos diversos operadores das redes de distribuição. Chama-se a atenção para o facto da Lusitaniagás e da Lisboaagás GDL apenas terem começado a registar informação sobre continuidade de serviço no 3.º trimestre do ano gás. Assim, os valores apresentados para estes dois operadores representam, somente, um semestre, motivo pelo qual a sua caracterização é apresentada de forma diferenciada.

A Figura 3-1 apresenta o número de interrupções de fornecimento aos clientes, no ano gás 2007-2008.

Figura 3-1 – Número de interrupções aos clientes por rede de distribuição, ano gás 2007-2008



O Quadro 3-3 apresenta o número de interrupções a clientes por tipo de interrupção.

Quadro 3-3 – Número interrupções a clientes, ano gás 2007-2008

Operador da Rede	Tipo de interrupção			
	Não Controlável		Controlável	
	Prevista <i>Razões de interesse público</i>	Acidental <i>Razões de segurança Casos fortuitos ou de força maior</i>	Prevista <i>Razões de serviço</i>	Acidental <i>Outras causas, tais como avarias</i>
Sonorgás	0	0	0	0
Medigás	0	0	0	0
Lusitaniagás	0	2	0	0
Dianagás	0	30	0	0
Duriensegás	0	0	90	58
Tagusgás	0	169	21	15
Beiragás	0	219	0	0
Portgás	0	2744	0	0
Setgás	0	6058	817	0
Lisboagás GDL	0	22433	8433	0

A Lisboagás GDL, de Janeiro a Junho de 2008, registou 7 805 interrupções controláveis devidas a renovação⁹ da rede, sendo o único operador da rede que necessita deste tipo de interrupções.

As interrupções registadas na rede da Duriensegás foram todas da responsabilidade do operador da rede, sendo que em 60% das interrupções houve pré-aviso aos clientes (interrupções previstas). Por outro lado, no caso da Dianagás todas as interrupções decorreram de uma ordem da Protecção Civil de corte de fornecimento devida a razões de segurança.

As interrupções não controláveis registadas nas redes da Portgás, da Lusitaniagás e da Beiragás foram todas causadas por intervenção de terceiros nas redes, tais como rupturas da rede devido a obras de outras entidades.

Os clientes domésticos foram os mais afectados por interrupções nas redes de distribuição, a Lusitaniagás, a Beiragás e a Duriensegás apenas registaram interrupções neste tipo de clientes.

A Sonorgás e a Medigás não relataram qualquer registo de interrupções aos seus clientes, nas suas redes de distribuição.

⁹ 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, por novos.

3.4.1 CARACTERIZAÇÃO GERAL DE CADA REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL

A caracterização geral tem o objectivo 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 efectuada através dos seguintes indicadores gerais:

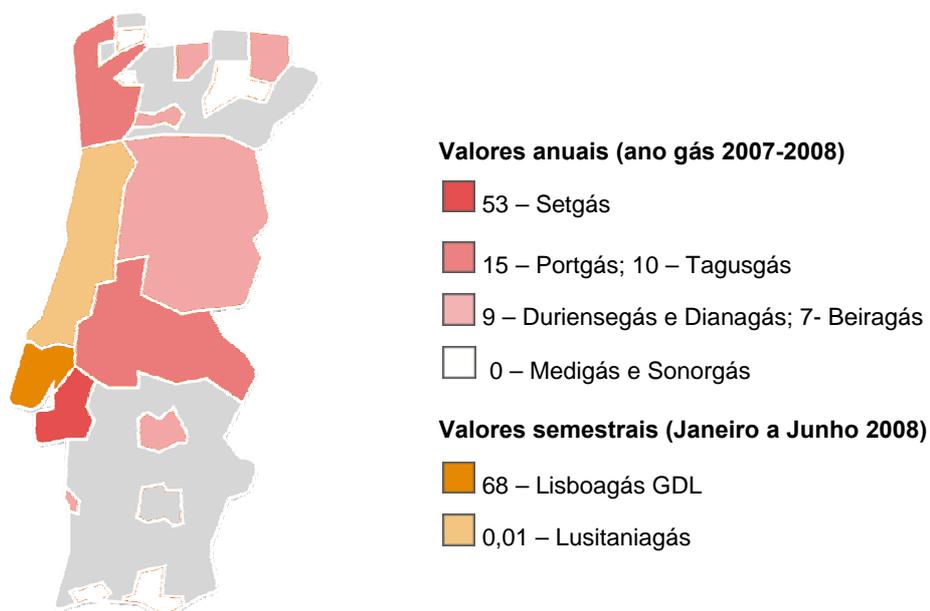
- Número médio de interrupções por cliente;
- Duração média das interrupções por cliente (minutos/cliente);
- Duração média das interrupções (minutos/interrupção).

Neste ponto os indicadores consideram as interrupções a todos os clientes. No Anexo II são apresentados os valores dos indicadores por classe de clientes.

NÚMERO MÉDIO DE INTERRUPÇÕES POR 1 000 CLIENTES

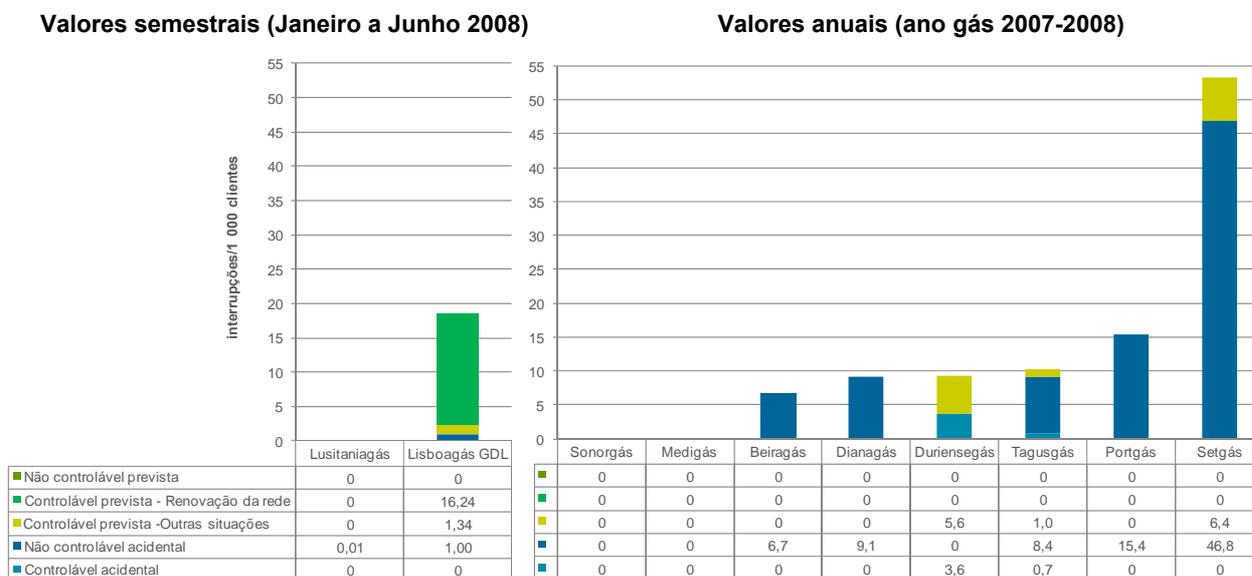
A Figura 3-2 apresenta o valor do número de interrupções por 1 000 clientes em cada rede de distribuição.

Figura 3-2 – Número médio de interrupções por 1 000 clientes por rede de distribuição (interrupção/1 000 clientes), ano gás 2007-2008



A Figura 3-3 apresenta os valores do número médio de interrupções por 1 000 clientes por rede de distribuição considerando o tipo de interrupções.

Figura 3-3 – Número médio de interrupções por 1 000 clientes por rede de distribuição considerando o tipo de interrupções, ano gás 2007-2008



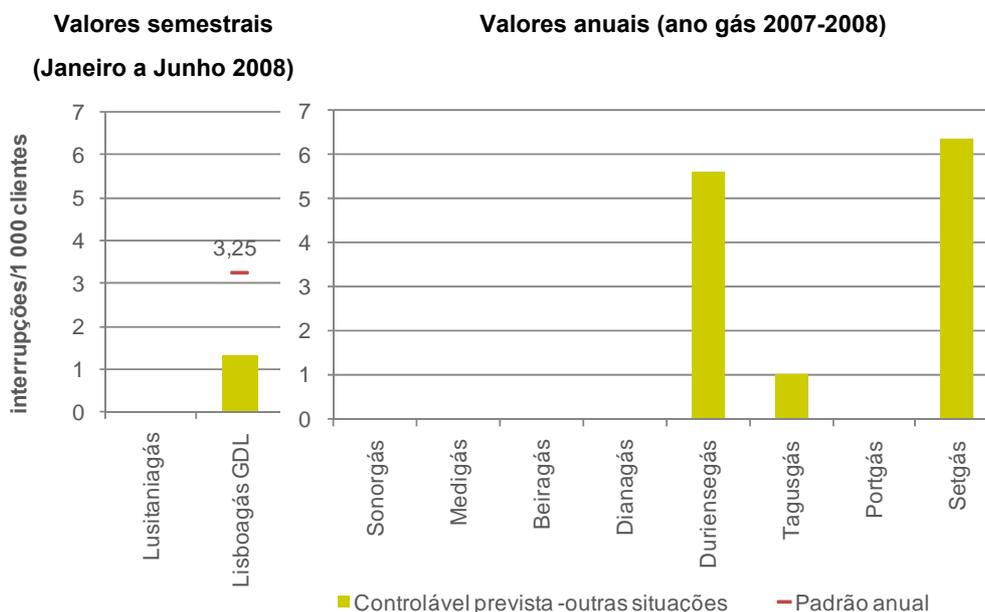
Da análise da Figura 3-3 salienta-se o seguinte:

- Os valores elevados do indicador, para as interrupções não controláveis acidentais, devidas a casos fortuitos ou de força maior (c.f.f.m.). De referir que, uma única ocorrência devida a c.f.f.m. afectou, no caso da Lisboagás GDL aproximadamente 21 170 clientes¹⁰ (originando 45,2 interrupções por 1 000 clientes) e no caso da Setgás 3 670 clientes (originando 28,4 interrupções por 1 000 clientes).
- Como esperado, o valor do número de interrupções controláveis é reduzido, dado que as redes de distribuição são recentes, o que diminui a necessidade de acções de manutenção. No entanto, todas as interrupções registadas na Duriensegás foram controláveis.

A Figura 3-4 apresenta este indicador determinado para as interrupções controláveis previstas – outras situações, i.e., interrupções da responsabilidade do operador com pré-aviso ao cliente e que não sejam devidas a renovação da rede, e o respectivo padrão anual para a Lisboagás GDL.

¹⁰ Esta ocorrência teve como causa inundações que originaram falhas em vários postos de redução de pressão (PRP). O número de clientes afectados foi determinado de forma aproximada pela Lisboagás GDL através da análise das áreas de influência desses PRP por área geográfica e correspondência a diferentes códigos postais.

Figura 3-4 - Número médio de interrupções por 1 000 clientes por rede de distribuição considerando as interrupções controláveis previstas, outras situações, ano gás 2007-2008



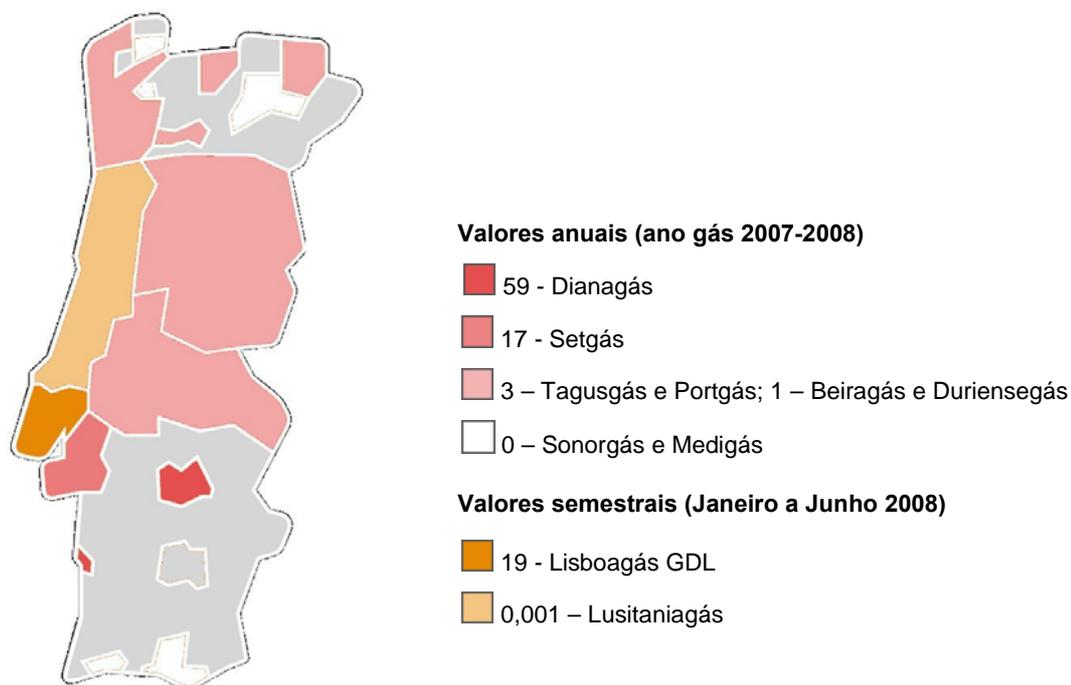
De referir que, pelo facto da Lisboaagás GDL só apresentar informação para um semestre, não é possível aferir quanto ao cumprimento do valor do padrão anual. Caso um semestre fosse representativo de 50% das interrupções controláveis previstas de um ano, a Lisboaagás GDL cumpriria o padrão estabelecido.

Os valores mais elevados deste indicador na Duriensegás e na Setgás deveram-se respectivamente a interrupções para efeitos de despressurização total da rede para proceder à ligação entre tubagens e à alteração de traçado da rede secundária.

DURAÇÃO MÉDIA DAS INTERRUPTÕES POR CLIENTE

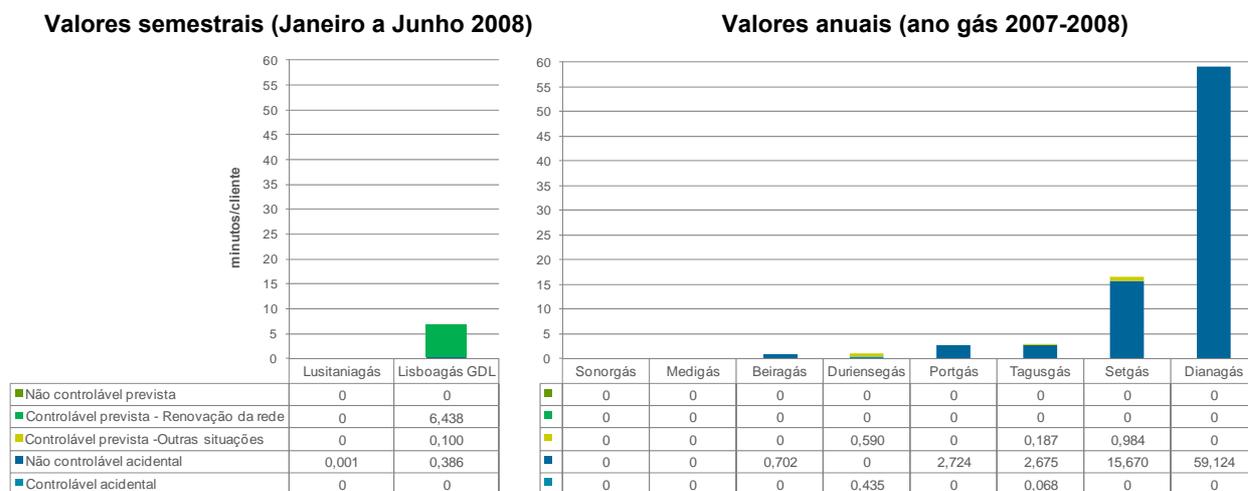
A Figura 3-5 apresenta o valor da duração média das interrupções por cliente em cada rede de distribuição.

Figura 3-5 – Duração média das interrupções por cliente e rede de distribuição (minuto/cliente), ano gás 2007-2008



Da análise da Figura 3-5 salienta-se o elevado valor do indicador para a rede de distribuição da Dianagás que se deve ao facto das 30 interrupções a clientes, devidas a razões de segurança, terem tido uma duração muito elevada (4,5 dias). A preponderância da duração destas interrupções é igualmente reflectida na Figura 3-6 que apresenta a duração média das interrupções por cliente, por rede de distribuição e considerando o tipo de interrupções.

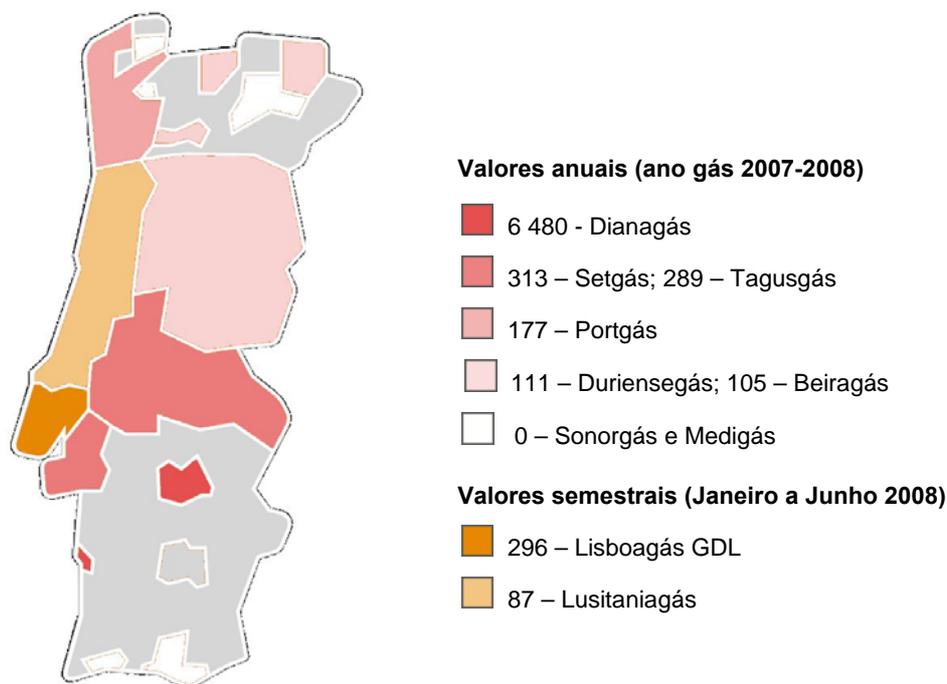
Figura 3-6 – Duração média das interrupções por cliente e por rede de distribuição considerando o tipo de interrupções, ano gás 2007-2008



DURAÇÃO MÉDIA DAS INTERRUPTÕES

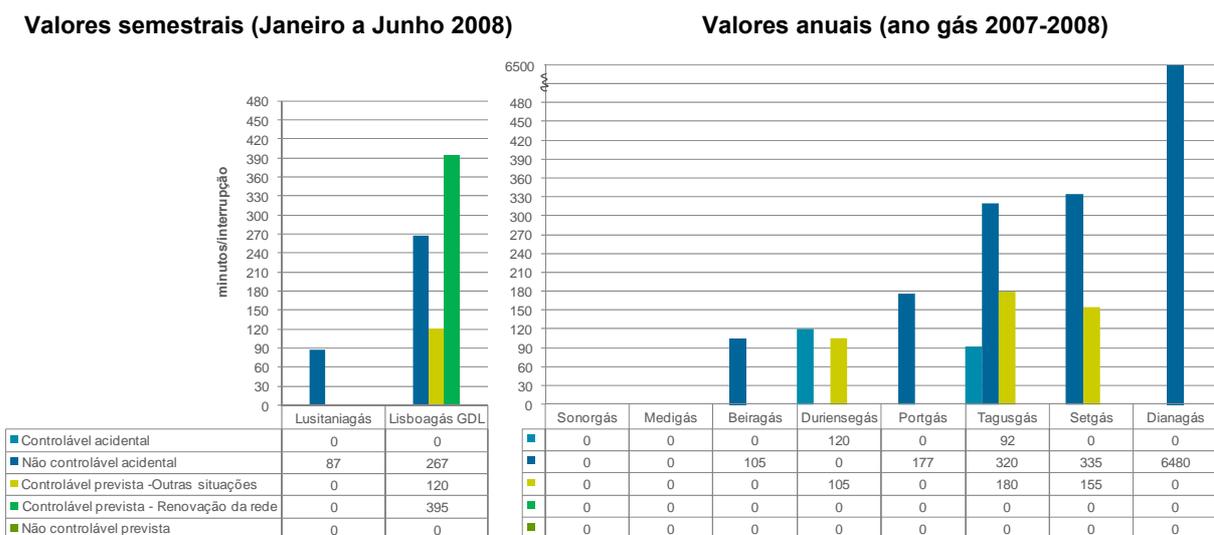
A Figura 3-7 apresenta o valor da duração média das interrupções a clientes em cada rede de distribuição.

Figura 3-7 – Duração média das interrupções a clientes por rede de distribuição (minuto/interrupção), ano gás 2007-2008



Da figura anterior verifica-se uma grande disparidade entre a duração média de interrupção aos clientes entre redes de distribuição. Este facto deve-se em parte ao tipo de interrupções verificadas em cada rede de distribuição, nomeadamente interrupções acidentais e previstas, como se pode verificar na Figura 3-8.

Figura 3-8 – Duração média das interrupções por rede de distribuição considerando o tipo de interrupções, ano gás 2007-2008



Analisando a Figura 3-8 importa destacar que, como esperado, dada a sua imprevisibilidade e as causas associadas, as interrupções não controláveis acidentais registaram as durações mais elevadas e com

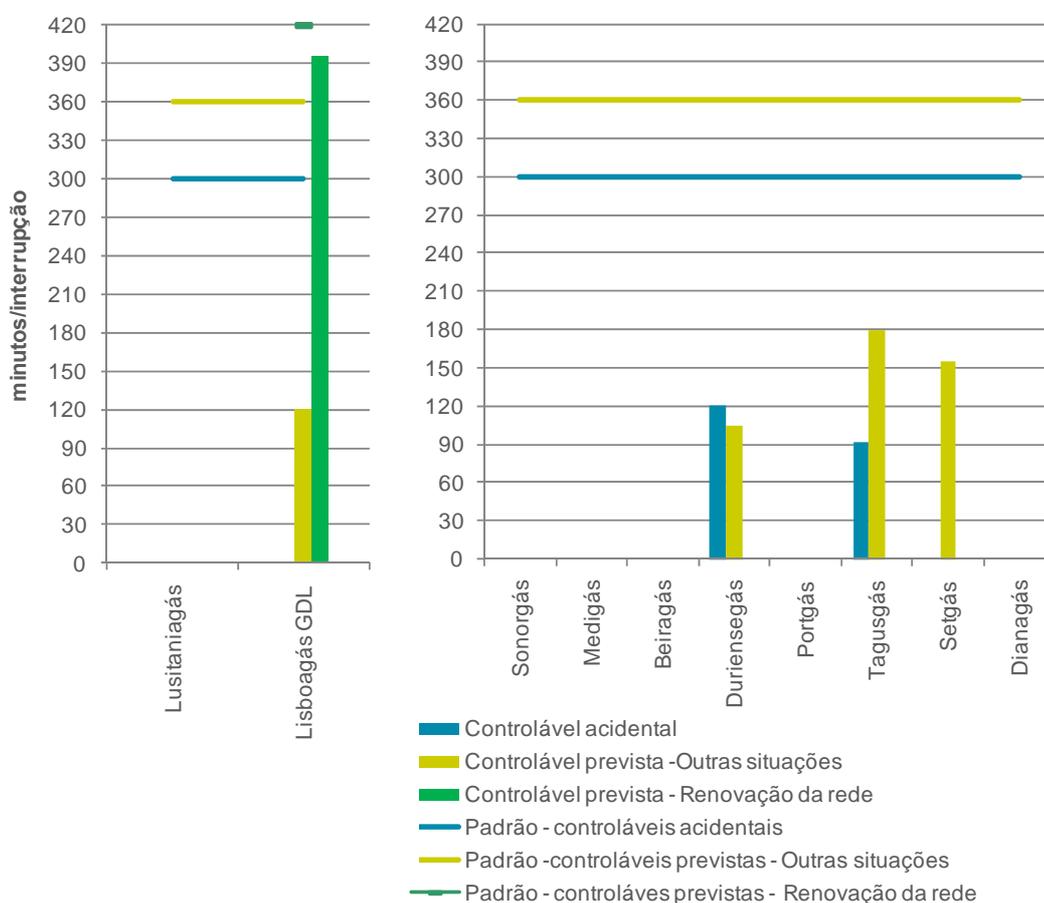
maior variação entre redes de distribuição. Por outro lado, nas interrupções previstas não devidas a renovação da rede (outras situações) os operadores definem a sua duração e ocorrência com vista a minimizar o seu impacto nos clientes. Este tipo de interrupções registou durações entre 2 e 3 horas, afectando os clientes de manhã, depois das 9 h, ou de tarde, após as 15 h.

A Figura 3-9 apresenta os valores do indicador “duração média das interrupções”, considerando o tipo de interrupção e o respectivo padrão.

Figura 3-9 – Verificação dos padrões para o indicador “duração média das interrupções” por rede de distribuição, ano gás 2007-2008

Valores semestrais (Janeiro a Junho 2008)

Valores anuais (ano gás 2007-2008)



Da análise da Figura 3-9 verifica-se o seguinte:

- O valor do indicador para as interrupções controláveis previstas – renovação da rede foi próximo do valor padrão (7 horas). Recorde-se que, pelo facto do valor do indicador se referir a um semestre e o padrão estar estabelecido para um ano, não se pode aferir quanto ao seu cumprimento. No entanto, dado que este indicador resulta do quociente entre a soma das durações das interrupções e o número de interrupções, e uma vez que a sua duração é

controlável pelo operador da rede, pode depreender-se que o operador actua de forma a que este padrão seja cumprido;

- Os valores do indicador para as interrupções controláveis acidentais e controláveis previstas não devidas a renovação da rede – outras situações situaram-se abaixo de 40% e 50% do respectivo padrão, em todas as redes de distribuição.

3.4.2 CARACTERIZAÇÃO POR CLIENTE

A continuidade do fornecimento de gás natural a cada cliente é avaliada através dos seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

- Número de interrupções: número total de interrupções ocorridas na instalação de cada cliente, durante um ano;
- Duração das interrupções: soma da duração de todas as interrupções ocorridas na instalação de cada cliente, durante um ano.

No ano gás 2007-2008 todas as instalações em que houve interrupção do fornecimento foram afectadas por uma única interrupção, com excepção de uma instalação fornecida pela Portgás cujo fornecimento foi interrompido duas vezes.

O Quadro 3-4 apresenta o número de instalações de clientes por intervalos de duração de interrupção e tipo de interrupção.

A Lisboagás GDL e a Beiragás não determinaram o indicador individual “Duração das interrupções”. De acordo com estas empresas, os sistemas de informação internos não permitem determinar este indicador.

Quadro 3-4 – Número de instalações de clientes por intervalos de duração das interrupções, ano gás 2007-2008

		Número de instalações															Total
		Interrupções controláveis						Interrupções não controláveis									
		Previstas				Acidentais		[0,1]	[1,2]	[2,3]	[3,4]	[4,5]	[5,6]	[6,7]	108		
Durações (h)	[0,1]	[1,2]	[2,3]	[4,5]	[0,1]	[1,2]	[2,3]	[0,1]	[1,2]	[2,3]	[3,4]	[4,5]	[5,6]	[6,7]	108		
Operador da Rede																	
Sonorgás																	
Medigás																	
Lusitaniagás								1	1							2	
Dianagás															30	30	
Duriensegás	90					58										148	
Tagusgás			20		7		8		31	24					115	205	
Portgás								160	702	730	518	293	278	63		2744	
Setgás	24	130	666	1				109	833	771	671			3670		6875	

Da análise do quadro anterior verifica-se que 55% das interrupções tiveram uma duração superior a 3 horas. Este valor é devido essencialmente às interrupções ocorridas na rede de distribuição da Portgás e da Setgás para as quais 42% e 63% das interrupções tiveram uma duração superior a 3 horas.

No Anexo III são apresentados os indicadores individuais por classes de clientes.

4 CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL

O gás natural é constituído por uma mistura de gases, onde o metano (CH_4) predomina na ordem dos 90%. As características do gás natural dependem da concentração dos diversos componentes que o constituem. A limitação da concentração de alguns dos componentes do gás natural é essencial para garantir o bom funcionamento das infra-estruturas e dos equipamentos que o utilizam, bem como a segurança da sua utilização e um adequado rendimento de combustão.

As características do gás natural podem ser de combustão (associadas à utilização do gás natural) ou de não combustão (com impacto no equipamento e nos produtos que utilizam o gás natural como matéria prima).

O Índice de Wobbe (IW) e a densidade relativa (d) são as características de combustão. Estas características definem ainda o PCS que permite conhecer a quantidade de energia térmica existente no gás natural.

As características de não combustão são essenciais para evitar a corrosão e a deterioração das infra-estruturas de gás natural, dos equipamentos e dos aparelhos que utilizam gás natural. Assim, a limitação do valor do ponto de orvalho da água, da concentração de sulfureto de hidrogénio (H_2S) e da concentração de enxofre existente no gás natural, garantem o bom funcionamento dos equipamentos.

Por outro lado, a concentração de oxigénio (O_2), de sulfureto de carbonilo (COS), de impurezas e de metano, juntamente com o ponto de orvalho de hidrocarbonetos são determinantes nas situações em que o gás natural é utilizado como matéria-prima.

As características do gás natural não são alteradas ao longo das infra-estruturas. Assim, a verificação das características do gás natural fica assegurada nos pontos de entrada de gás natural no SNGN. Caso o gás natural que entra no SNGN tenha diferentes proveniências e, portanto, diferentes constituições, para conhecer as características do gás natural fornecido aos clientes é necessário monitorizar as suas características em torno dos pontos da rede em que se dá a mistura desses gases com diferentes proveniências.

O RQS GN estabelece a apresentação por parte dos operadores das infra-estruturas que possuem pontos de entrada no SNGN e pontos de mistura de gás natural com diferente proveniência, à ERSE, de uma metodologia de monitorização das características do gás natural. Esta metodologia deve incluir, de forma justificada:

- Os métodos e procedimentos adoptados para a monitorização do gás natural;
- A periodicidade ou continuidade da amostragem;

- A especificação dos equipamentos de monitorização, nomeadamente quanto a classes de exactidão e planos de calibração.

O operador da rede de transporte e o operador do terminal de GNL apresentaram uma proposta conjunta da metodologia à ERSE, sobre a qual esta entidade apresentou os seus comentários. A ERSE não tem conhecimento da versão final da metodologia. Na análise da informação relativa às características do gás natural apresentada à ERSE pelo operador da rede de transporte, a ERSE teve em conta a proposta da metodologia apresentada pelo operador.

TERMINAL DE GNL

No terminal de recepção e armazenamento de gás natural devem monitorizar-se as características do gás natural em 3 pontos:

- Na descarga dos navios metaneiros, ponto de entrada do GNL no SNGN, para garantir as características do gás natural;
- No enchimento dos camiões-cisterna e na injeção do gás natural para a rede de transporte para conhecer as características do gás natural fornecido, já que o GNL de enchimento dos camiões-cisterna e o gás natural que é injectado para a rede de transporte resulta da mistura de GNL proveniente de mais que um navio metaneiro.

Os valores das características do gás natural no ponto de ligação à rede de transporte (TA 12808 – Terminal Atlântico) são apresentados no ponto 4.1.

ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO

No armazenamento subterrâneo de gás natural devem monitorizar-se as características do gás natural no ponto de ligação à rede de transporte (UGS 02523 – Carriço). Esta monitorização é assegurada pela rede de transporte e os respectivos valores são apresentados no ponto 4.1.

REDE DE TRANSPORTE

Na rede de transporte monitorizam-se as características do gás natural em 8 pontos:

- Na entrada de gás natural para a rede de transporte proveniente de Espanha ou do armazenamento subterrâneo, para assegurar as características do gás natural que circula na rede;
- Em pontos de mistura de gás natural ao longo da rede de transporte, para conhecer as características do gás fornecido aos clientes. Dado que os grandes clientes ligados directamente à rede de transporte possuem equipamentos de monitorização do gás natural, os valores das características nestes pontos são igualmente reportados.

4.1 ANÁLISE DAS CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL E VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO DOS LIMITES REGULAMENTARES

O Quadro 4-1 apresenta a gama de variação dos valores médios diários de *IW*, *d*, concentração de água, sulfureto de hidrogénio e enxofre total por ponto de monitorização da rede de transporte e os respectivos limites regulamentares. Relativamente aos valores das características do gás natural nas descargas dos navios metaneiros e no enchimento dos camiões-cisterna, a informação disponibilizada pela REN Atlântico apresenta algumas inconsistências, motivo pelo qual não é apresentada.

Quadro 4-1 Verificação dos valores médios diários de *IW*, *d*, concentração de água, sulfureto de hidrogénio e enxofre total, ano gás 2007-2008

Ponto de Monitorização	Valores	Característica observada ⁽¹⁾				
		<i>IW</i> (MJ/m ³ (n)) <i>Limite:</i> <i>Mínimo:</i> 48,17 <i>Máximo:</i> 57,66	<i>d</i> ⁽²⁾ <i>Limite:</i> <i>Mínimo:</i> 0,5549 <i>Máximo:</i> 0,7001	Concentração de água (ppm _v) ⁽³⁾ <i>Limite:</i> <i>Máximo:</i> 88 <i>ppm_v</i>	Sulfureto de hidrogénio (mg/m ³ (n)) <i>Limite:</i> <i>Máximo:</i> 5	Enxofre total (mg/m ³ (n)) <i>Limite:</i> <i>Máximo:</i> 50
CTS 06000 - Valença do Minho	Mínimo	53,72	0,63	6,44		
	Percentil 50	53,86	0,63	25,03		
	Máximo	53,84	0,63	9,20		
GRMS 01269 - C.T. TER	Mínimo	53,62	0,60			
	Percentil 50	55,21	0,61			
	Máximo	55,41	0,64			
GRMS 02069 - Porto de Mós	Mínimo	52,69	0,60	0,08		
	Percentil 50	55,18	0,61	0,11		
	Máximo	55,42	0,65	7,17		
GRMS 03009 - Taveiro	Mínimo	52,18	0,61	0,01		
	Percentil 50	53,40	0,63	0,43		
	Máximo	55,23	0,65	59,21		
GRMS 03659 - C.T. Tapada	Mínimo	51,96	0,61			
	Percentil 50	53,44	0,63			
	Máximo	55,21	0,65			
N 10 - Badajoz	Mínimo	51,96	0,61	5,08	0,95	0,95
	Percentil 50	53,00	0,64	8,77	1,48	1,48
	Máximo	54,00	0,66	97,37	2,06	2,06
TA 12808 - Terminal Atlântico	Mínimo	55,01	0,60			
	Percentil 50	55,19	0,61			
	Máximo	55,39	0,63		1,00	1,00
UGS 02523 - Carriço	Mínimo	52,57	0,61			
	Percentil 50	53,23	0,64			
	Máximo	54,83	0,66			

⁽¹⁾ Condições de referência: temperatura 0 °C, pressão absoluta 1,01325 bar, temperatura inicial de combustão 25 °C.

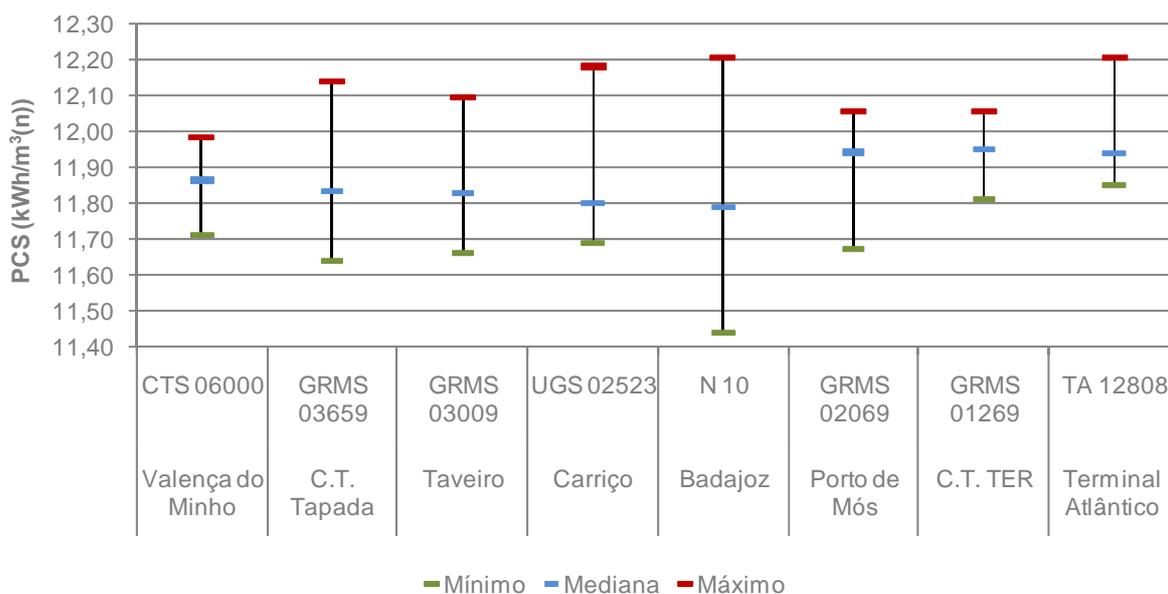
⁽²⁾ De acordo com o RQS GN a densidade a monitorizar é a densidade relativa (é um valor adimensional).

⁽³⁾ O RQS GN define que a característica a monitorizar é o ponto de orvalho da água, no entanto o operador da rede de transporte enviou a informação relativamente à concentração de água por ser a informação disponibilizada pelo equipamento de monitorização.

No ano gás 2007-2008 foram respeitados os limites das características do gás natural estabelecidos no RQS GN, com excepção da concentração da água, que registou valores superiores ao limite estabelecido, com o valor máximo registado no quadro anterior, no dia 21 de Julho. De acordo com o esclarecimento prestado pela REN Gasodutos, durante o mês de Julho, entre os dias 19 e 23, ocorreu uma avaria nas unidades de secagem do gás natural na Argélia, que provocou o aparecimento de uma bolsa de água que entrou no sistema espanhol e posteriormente na rede nacional de transporte.

A Figura 4-1 apresenta o valor máximo e mínimo dos valores médios diários para o PCS determinados com base nos valores médios diários de *IW* e *d*.

Figura 4-1 – Gama de variação dos valores diários do PCS, ano gás 2007-2008



4.2 ANÁLISE DAS CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL SEM LIMITES REGULAMENTARES

Para além das características apresentadas no ponto anterior, o RQS GN estabelece a monitorização das seguintes características, para as quais não estabelece limites:

- Concentração de sulfureto de carbonilo;
- Concentração de impurezas;
- Concentração de oxigénio;

- Ponto de orvalho de hidrocarbonetos;
- Concentração mínima de metano.

Durante o ano de 2007-2008 não foram efectuadas medições de concentração de sulfureto de carbonilo e de concentração de impurezas.

O ponto de orvalho dos hidrocarbonetos apenas é fornecido no ponto de saída do terminal para a rede de transporte. O valor registado é o máximo, -36 °C, e é o indicado nos certificados de carga de GNL aquando da carga dos navios metaneiros na Nigéria, não sendo portanto um valor monitorizado por um operador do SNGN.

O Quadro 4-2 apresenta a gama de variação dos valores médios diários de concentração de oxigénio e concentração mínima de metano por ponto de monitorização da rede de transporte.

Quadro 4-2 – Valores de concentração de oxigénio e concentração mínima de metano, ano gás 2007-2008

Ponto de Monitorização	Valores	Característica observada ¹	
		Concentração de oxigénio (ppmv)	Concentração mínima de metano (% molar)
CTS 06000 - Valença do Minho	Mínimo		86,85
	Percentil 50		88,30
	Máximo		88,22
GRMS 01269 - C.T. TER	Mínimo		85,84
	Percentil 50		92,38
	Máximo		93,01
GRMS 02069 - Porto de Mós	Mínimo	0,05	83,91
	Percentil 50	0,17	92,05
	Máximo	54,72	92,81
GRMS 03009 - Taveiro	Mínimo	0,03	79,36
	Percentil 50	1,51	86,09
	Máximo	12,56	92,12
GRMS 03659 - C.T. Tapada	Mínimo		83,79
	Percentil 50		86,08
	Máximo		92,15
N 10 - Badajoz	Mínimo		83,07
	Percentil 50		85,14
	Máximo		88,39
TA 12808 - Terminal Atlântico	Mínimo		91,59
	Percentil 50		92,49
	Máximo		93,21
UGS 02523 - Carriço	Mínimo		83,91
	Percentil 50		86,56
	Máximo		91,66

¹ Condições de referência: temperatura 0 °C, pressão absoluta 1,01325 bar, temperatura inicial de combustão 25 °C.

A concentração de oxigénio é apenas monitorizada em 2 pontos do SNGN, situados a montante e a jusante do ponto de rede de cruzamento dos dois eixos da rede de transporte.

Da análise dos valores médios da concentração de oxigénio, verifica-se uma grande variação de valores. No ponto de monitorização GRMS 02069 - Porto de Mós, que durante o ano gás em análise registou um valor médio de 5,08 ppm_v, 5% dos valores médios diários foram superiores a 36,22 ppm_v. A este respeito a REN Gasodutos referiu o facto de que, devido à sua localização geográfica, este ponto de monitorização pode analisar gás natural proveniente do terminal de GNL ou de Campo Maior.

A REN Gasodutos esclareceu que, no ano de 2009, irão instalar equipamentos de monitorização das características do gás natural que permitirão colmatar a falta de informação actualmente existente.

5 PRESSÃO DE FORNECIMENTO

A pressão é uma característica intrínseca dos sistemas de gás natural. A monitorização da pressão é uma forma de caracterizar o sistema de gás natural, garantindo a sua estabilidade e/ou segurança. Monitorizar a pressão é também uma forma de controlar as variações das necessidades de consumo da rede.

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. Os grandes clientes podem contratar com o operador da rede os limites de pressão de fornecimento às suas instalações.

Tendo em conta o exposto, durante o ano gás 2007-2008, os operadores das redes de distribuição efectuaram a monitorização da pressão em alguns pontos das redes de distribuição. De acordo com o tipo de pontos definidos, a monitorização realizou-se de forma permanente ou não permanente, ou seja, continuamente ao longo do ano gás ou por um período de tempo definido.

O RQS GN estabelece o envio, por parte dos operadores das redes de distribuição, de procedimentos de verificação do nível de pressão de fornecimento aos clientes. Os operadores das redes de distribuição enviaram a primeira versão à ERSE sobre a qual esta entidade apresentou os seus comentários. No entanto, apenas a Portgás apresentou a versão revista. A metodologia referida é importante para a interpretação da informação registada e para a harmonização, nomeadamente na escolha dos pontos a monitorizar por parte dos vários operadores das redes de distribuição.

O Quadro 5-1 apresenta o número de pontos com monitorização da pressão para cada uma das redes de distribuição, considerando pontos permanentes e não permanentes. A monitorização não permanente teve a duração mínima de 1 dia e a duração máxima de 1 mês. Apenas a Portgás, a Tagusgás, a Beiragás e a Setgás apresentaram o registo da monitorização da pressão para todo o ano gás em análise.

Quadro 5-1 – Pontos com monitorização da pressão por operador da rede de distribuição, ano gás 2007-2008

Operador da Rede	Pontos com monitorização permanente ¹		Pontos com monitorização não permanente	
	Número	Tipo	Número	Motivo da monitorização
Tagusgás	16	PRM e UAG	-	-
Portgás	65	PRM e UAG	5	Verificação de pressão nos períodos de maior consumo
Setgás	26	PRM	11	Verificação de pressão nos períodos de maior consumo
Beiragás	11	PRM	73	Manutenção Preventiva - Vigilância de Rotina
Sonorgás	5	UAG	-	-
Dianagás	1	UAG	-	-
Medigás	1	UAG	-	-
Lusitaniagás	6	PRM	5	Controlo de rede (2 acções foram monitorizações a clientes)
Duriensegás	3	UAG	3	Verificação da evolução da pressão nos períodos de maior consumo
Lisboagás GDL	64	PRP e PM	-	-

¹PRM – Posto de Regulação e Medida; PRP – Posto de Redução de Pressão; PM – Posto de Medida

Os valores de pressão registados para todas as redes de distribuição demonstram que não houve qualquer situação anómala ou incumprimento de qualquer valor regulamentar ou contratual de pressão, em todos os pontos monitorizados.

6 QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A qualidade de serviço comercial refere-se ao relacionamento entre os prestadores de serviços e os seus clientes e estabelece regras, indicadores e padrões sobre diversas situações, tais como activação do fornecimento, atendimento presencial, atendimento telefónico, resposta a pedidos de informação e reclamações, resposta a situações de emergência, leitura do equipamento de medição e visita combinada à instalação do cliente.

6.1 TRANSPORTE

A actividade de transporte de gás natural é desenvolvida pela REN Gasodutos.

6.1.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL E ATENDIMENTO TELEFÓNICO

O RQS GN estabelece que o operador da rede de transporte deve dispor das modalidades de atendimento que garantam um atendimento adequado às necessidades e dimensionado de modo a garantir o acesso célere aos seus serviços, não especificando modalidades de atendimento obrigatórias. A REN Gasodutos informou a ERSE que não disponibiliza atendimento presencial nem atendimento telefónico centralizado do tipo *call center*. O atendimento dos utilizadores da rede de transporte é normalmente assegurado pelos gestores de clientes que garantem um atendimento personalizado aos clientes.

6.1.2 ASSISTÊNCIA TÉCNICA

O operador da rede de transporte está obrigado pelo RQS GN a garantir que a resposta a situações de avaria na alimentação individual das instalações dos clientes não ultrapassa um tempo máximo. De acordo com o padrão do indicador geral relativo à resposta a situações de avaria na alimentação individual da instalação do cliente, o tempo de chegada dos técnicos do operador da rede de transporte à instalação do cliente deve ser no máximo de 3 horas em, pelo menos, 90% das situações de avaria na instalação individual dos clientes não domésticos, em cada ano gás.

Para o ano gás 2007-2008, a REN Gasodutos reportou a ausência de avarias na alimentação individual de instalações de clientes. Não havendo registo de ocorrências, considera-se que houve cumprimento do indicador tal como está definido.

6.1.3 RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

Para as situações de emergência, tipificadas como aquelas em que se encontram em risco pessoas ou bens, o RQS GN estabelece como indicador geral o tempo de resposta a essas situações, calculado

como o tempo que decorre entre a comunicação da situação de emergência ao operador de rede e o instante de chegada ao local. De acordo com o padrão definido no RQS GN para este indicador, o tempo de resposta do operador da rede de transporte a situações de emergência, em cada ano gás, deve ser inferior a 90 minutos em, pelo menos, 80% das situações.

A REN Gasodutos reportou a ausência de situações de emergência no ano gás 2007-2008. Não havendo registo de ocorrências, considera-se que houve cumprimento do indicador tal como está definido.

6.1.4 RESPOSTA A RECLAMAÇÕES

Sempre que qualquer entidade abrangida pelo RQS GN considere que não foram acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas respeitantes às exigências de qualidade de serviço pode apresentar a sua reclamação junto da entidade com quem se relaciona comercialmente. A recepção de reclamações e pedidos de informação deve ser assegurada através das modalidades de atendimento disponibilizadas pelos operadores.

A resposta a reclamações é considerada um indicador individual de qualidade de serviço, pelo que a ausência de resposta no prazo máximo de 20 dias úteis, confere ao cliente o direito à compensação no valor de 20 euros.

No ano gás 2007-2008, a REN Gasodutos registou 3 reclamações, 1 relacionada com questões contratuais e 2 com questões técnicas, tendo sido respeitado o prazo máximo de resposta em todas elas.

6.1.5 RESPOSTA A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

A resposta a pedidos de informação é um indicador geral de qualidade de serviço, devendo o operador da rede de transporte assegurar a resposta a todos os pedidos de informação apresentados por escrito no prazo máximo de 15 dias úteis após a sua recepção.

No ano gás 2007-2008, o operador da rede de transporte registou 13 pedidos de informação, maioritariamente relacionados com esclarecimentos de questões contratuais.

Considerando a informação disponível, o operador da rede de transporte não cumpriu o prazo máximo de resposta para um dos pedidos de informação, pelo que o indicador apresenta um valor de 92,3%, inferior ao padrão estabelecido (100%).

6.1.6 CUMPRIMENTO DOS PADRÕES DE INDICADORES GERAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

No quadro seguinte apresenta-se uma síntese do cumprimento dos padrões dos indicadores gerais de qualidade de serviço comercial pela REN Gasodutos.

Quadro 6-1 – Cumprimento dos padrões dos indicadores gerais de qualidade de serviço comercial para o operador da rede de transporte (REN Gasodutos)

Indicador	Cumprimento dos padrões dos indicadores gerais?
Percentagem de situações em que a assistência técnica após comunicação pelos clientes não domésticos de avaria na sua instalação é inferior ou igual a 3 horas	*
Percentagem de situações em que o tempo de resposta a situações de emergência é inferior ou igual a 90 minutos	*
Percentagem de situações em que o tempo de resposta a pedidos de informação escritos é inferior ou igual a 15 dias úteis	

Legenda:

* Não foram registadas ocorrências

 Cumpriu

 Não cumpriu

6.2 DISTRIBUIÇÃO

A actividade de distribuição é desenvolvida pelas seguintes empresas: Beiragás, Dianagás, Duriensegás, Portgás, LisboaGás GDL, Lusitaniagás, Medigás, Paxgás, Setgás, Sonorgás e Tagusgás.

De realçar que, de acordo com o Decreto-Lei n.º 140/2006, somente os comercializadores de último recurso com mais de 100 000 clientes são obrigados a separar juridicamente a sua actividade da operação de redes, encontrando-se nesta situação as seguintes empresas: Portgás, LisboaGás GDL, Lusitaniagás e Setgás.

No que respeita à análise da informação disponibilizada neste capítulo, deverão ser considerados os seguintes aspectos:

- A separação jurídica das actividades de distribuição e comercialização de último recurso retalhista só ocorreu no início de 2008, pelo que as empresas obrigadas a este requisito somente passaram a registar informação separada deste modo a partir desta data, ou seja, no 3.º e 4.º trimestres do ano gás em análise neste relatório;

- Algumas das empresas não obrigadas à separação de actividades apresentaram informação distinguindo as duas actividades. Todavia, em todas as situações em que não exista essa obrigação de separação legal, os valores são apresentados de forma agregada e na actividade de distribuição;
- O Regulamento de Relações Comerciais (RRC) permite que seja o comercializador de último recurso a assegurar o relacionamento comercial com o cliente, inclusive sobre matérias da competência do operador de rede. No entanto, para as empresas cuja separação entre distribuição e comercialização seja obrigatória, ambas devem manter registo de pedidos de informação e de reclamações, independentemente do modo como são organizados os fluxos de informação entre elas.

O RQS GN estabelece de modo explícito que as empresas devem enviar à ERSE um conjunto de informação com discriminação trimestral. Deste modo, quando se indica que não existe informação, pode concluir-se que a empresa em causa está em incumprimento do RQS GN.

Seguidamente são analisados os diferentes assuntos tratados na qualidade de serviço comercial e relativamente aos quais o RQS GN estabelece indicadores.

6.2.1 ACTIVAÇÃO DE FORNECIMENTO

Os operadores das redes de distribuição devem, segundo o RQS GN, garantir aos clientes domésticos e às pequenas empresas que a visita combinada para activação do fornecimento de gás natural é agendada para uma data nos três dias úteis seguintes àquela em que a activação é solicitada.

O incumprimento do prazo acima mencionado por facto imputável ao operador da rede de distribuição confere ao cliente o direito a uma compensação no valor de 20 euros por cada incumprimento. No caso do incumprimento se dever a ausência do cliente, fica este sujeito ao pagamento de uma compensação de igual valor ao operador da rede.

A Beiragás enviou informação sobre o número total de activações de fornecimento e o número de activações realizadas fora do prazo previsto. Não registou o pagamento de qualquer compensação.

A Setgás disponibilizou informação sobre o número total de activações referentes aos 3.º e 4.º trimestres, tendo informado que o seu sistema informático não permitia a obtenção dos restantes dados do ano gás sobre este indicador individual. Não foram pagas compensações aos clientes.

A Dianagás registou activações de fornecimento realizadas fora do prazo definido no RQS GN nos três primeiros trimestres do ano gás mas, no que respeita a compensações, afirma não haver lugar ao pagamento destas uma vez que o incumprimento se deveu a caso de força maior (a pedido da protecção civil).

A Duriensegás não enviou a informação sobre o número de activações realizadas fora do prazo previsto tendo enviado apenas o número total.

A Medigás informou que as activações das instalações dos clientes são realizadas em datas combinadas com os clientes no prazo máximo de 2 dias úteis, pelo que não houve lugar a compensações visto que não ocorreram activações fora do prazo previsto no RQS GN.

A Portgás disponibilizou toda a informação prevista no RQS GN, tendo registado duas activações de fornecimento fora do prazo previsto e pagas as respectivas compensações aos clientes. De referir que a compensação paga no 4.º trimestre teve origem num processo de reclamação instaurado pelo cliente.

A LisboaGás GDL registou duas activações fora do prazo previsto tendo procedido ao pagamento das respectivas compensações.

A Lusitaniagás registou 16 activações fora do prazo previsto no ano gás, mas não dispõe de informação sobre o pagamento de compensações nos 3.º e 4.º trimestres.

A Sonorgás realizou todas as activações de fornecimento dentro do prazo de 3 dias úteis definido no RQS GN.

A Tagusgás apresenta duas activações fora do prazo previsto, não registando o pagamento de qualquer compensação.

As empresas do grupo Galp informaram que devido aos seus sistemas informáticos ainda não estarem completamente operacionais e considerando as alterações organizacionais decorrentes da separação entre as actividades de comercialização e de distribuição, não lhes foi possível fornecer toda a informação requerida no que respeita às activações de fornecimento. Acresce que o sistema de pagamento automático de compensações não se encontra ainda implementado, sendo estas pagas somente na sequência de reclamação do cliente, o que configura um incumprimento do disposto no RQS GN.

Em síntese, no ano gás em análise e tendo em consideração a informação recebida, registaram-se 72 001 activações de fornecimento de gás natural. O número de registos de activações realizadas fora do prazo de 3 dias úteis após a solicitação de activação é de 3747. Foram contabilizados 4 pagamentos de compensações num total de 80 euros. Esta situação denota que o pagamento das compensações não está a ser efectuado de modo automático, ou seja, sem necessidade de solicitação do cliente, verificando-se o incumprimento do RQS GN.

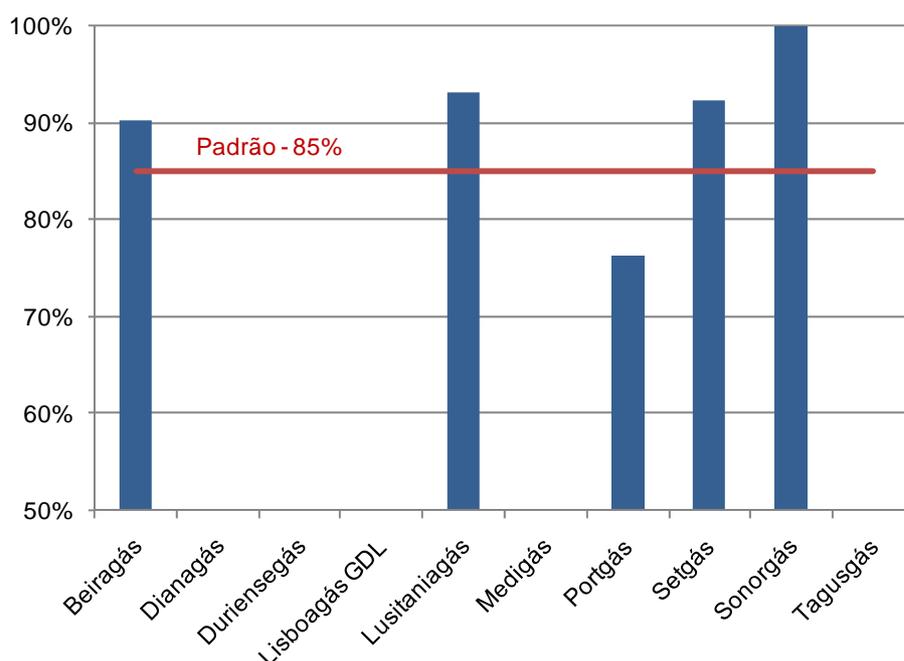
6.2.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL

De acordo com o RQS GN, os operadores das redes de distribuição devem dispor de atendimento presencial. Para os dois centros de cada empresa com maior número de atendimentos, deve ser calculado o indicador geral “tempo de espera igual ou inferior a 20 minutos”, definindo o regulamento um padrão geral que estabelece que em, pelo menos, 85% dos atendimentos efectuados o tempo de espera deve ser inferior a 20 minutos.

Para as empresas em que não é obrigatória a separação entre a actividade de distribuição e a comercialização regulada, consideraram-se todos os atendimentos realizados na actividade de distribuição.

Os valores anuais verificados para este indicador são apresentados na figura seguinte, sendo também feita a comparação com o respectivo padrão geral (85%). Para as empresas que não enviaram informação não são apresentados valores.

Figura 6-1 – Atendimentos presenciais com um tempo de espera inferior a 20 minutos



Verifica-se que cumprem o padrão geral as seguintes empresas: Beiragás, Lusitaniagás, Setgás e Sonorgás. A Portgás não cumpriu o padrão. As restantes empresas não apresentam informação.

Realça-se que as empresas obrigadas à separação entre actividades de distribuição e de comercialização de último recurso retalhista assumem que a partir do 3.º trimestre do ano gás o atendimento é exclusivamente efectuado pela empresa de comercialização de último recurso do

respectivo grupo empresarial. Sendo esta uma modalidade de relacionamento possível ao abrigo do RQS GN e do RRC, o comercializador de último recurso retalhista deve assegurar a comunicação ao cliente de informação relativa às actividades a tratar directamente com o operador da rede de distribuição.

As empresas do Grupo Galp têm vindo a instalar equipamentos que permitem monitorizar os tempos de espera nos atendimentos presenciais, admitindo-se que num futuro próximo passem a disponibilizar informação sobre este indicador.

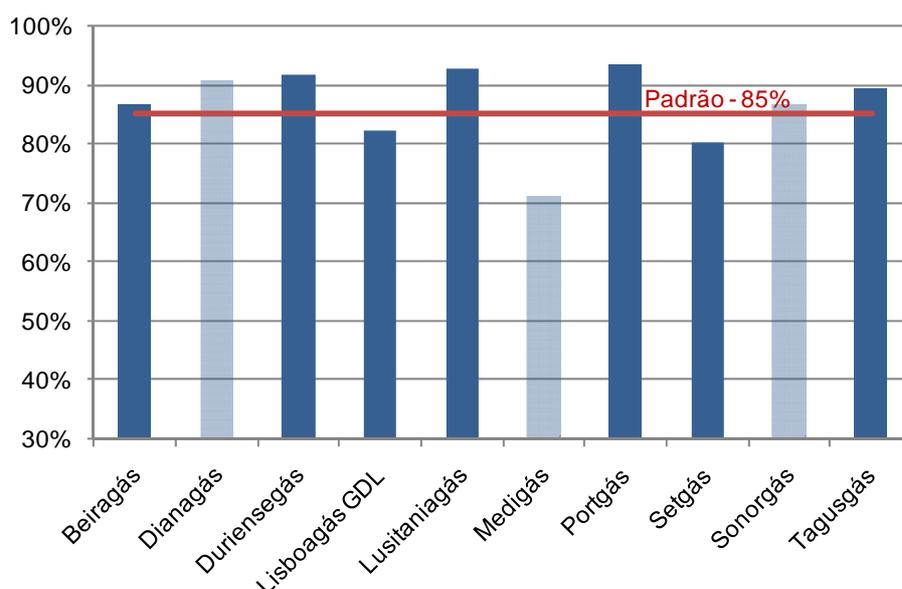
6.2.3 ATENDIMENTO TELEFÓNICO CENTRALIZADO

De acordo com o RQS GN, os operadores das redes de distribuição devem dispor de atendimento telefónico centralizado, relativamente ao qual deve ser calculado o indicador geral “tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos”, definindo o regulamento um padrão geral que estabelece que em, pelo menos, 85% dos atendimentos efectuados o tempo de espera deve ser inferior a 60 segundos.

Para as empresas em que não é obrigatória a separação entre a actividade de distribuição e a comercialização de último recurso, consideraram-se todos os atendimentos efectuados na actividade de distribuição.

Os valores anuais verificados para este indicador são apresentados na figura seguinte. As barras a cor mais clara indicam que não existe informação completa para o ano gás.

Figura 6-2 – Atendimentos telefónicos com um tempo de espera inferior a 60 segundos



Verifica-se que cumprem o padrão geral as seguintes empresas: Beiragás, Duriensegás, Lusitaniagás, Portgás e Tagusgás. A Lisboagás GDL e a Setgás não cumprem o padrão. As restantes empresas não apresentaram informação ou apresentaram informação incompleta.

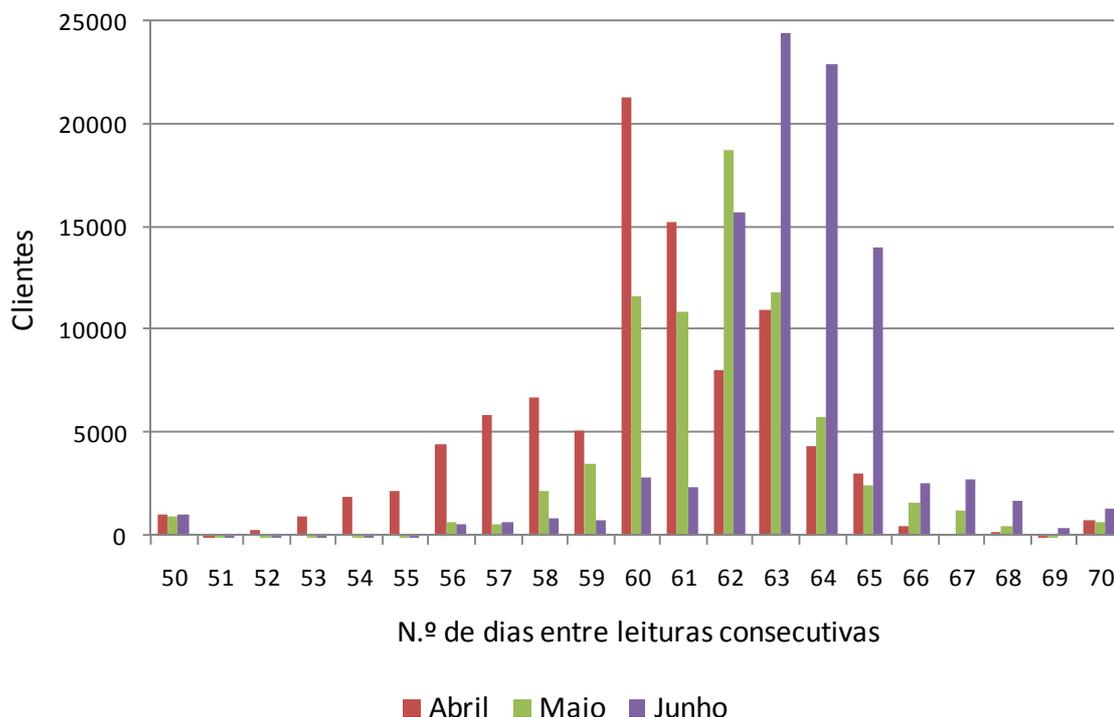
6.2.4 LEITURAS DOS EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

Este indicador tem como objectivo a aferição do cumprimento do intervalo máximo de 60 dias entre leituras consecutivas dos contadores.

Este indicador geral, que não tem um padrão definido, aplica-se aos operadores das redes de distribuição e considera as leituras dos contadores dos clientes domésticos e das pequenas empresas. Nenhum operador de rede apresentou o cálculo e respectivo valor deste indicador, conforme definido no RQS GN.

Segundo o RQS GN, os operadores das redes de distribuição devem ainda fornecer à ERSE informação sobre a distribuição do número de clientes domésticos e de pequenas empresas pelo intervalo máximo entre leituras consecutivas por cliente. Esta informação foi somente apresentada pela Portgás relativamente ao último trimestre do ano gás que se apresenta na figura seguinte.

Figura 6-3 – Histograma de leituras da Portgás (4.º trimestre)



A Portgás informou que no mês de Junho foi implementada uma nova aplicação informática para leituras de contadores o que provocou um atraso no início das leituras dando origem a um desvio no 4.º trimestre. Salientou ainda que a existência de uma franja de clientes com leituras superiores a 70 dias (1% do total) deve-se à existência de contadores no interior de habitações e moradias.

Conforme referido, os restantes operadores de redes de distribuição não apresentaram a informação adicional prevista no RQS GN. As empresas do grupo Galp informaram não terem o sistema informático preparado para produzir esta informação. A Sonorgás enviou informação sobre o número de leituras efectuada a clientes domésticos e pequenas empresas em cada mês, do segundo semestre do ano gás, discriminada por concelho. Esta informação, no entanto, não corresponde à informação prevista no RQS GN.

6.2.5 ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Os operadores das redes de distribuição estão obrigados pelo RQS GN a um nível mínimo de qualidade na resposta a situações de avaria na alimentação individual das instalações dos clientes. De acordo com o padrão do indicador geral relativo à resposta a situações de avaria na alimentação individual da instalação do cliente, o tempo de chegada dos técnicos do operador da rede de distribuição à instalação do cliente deve ser, para cada ano gás:

- No máximo de 4 horas em, pelo menos, 90% das situações de avaria na instalação individual dos clientes domésticos;
- No máximo de 3 horas em, pelo menos, 90% das situações de avaria na instalação individual dos clientes não domésticos.

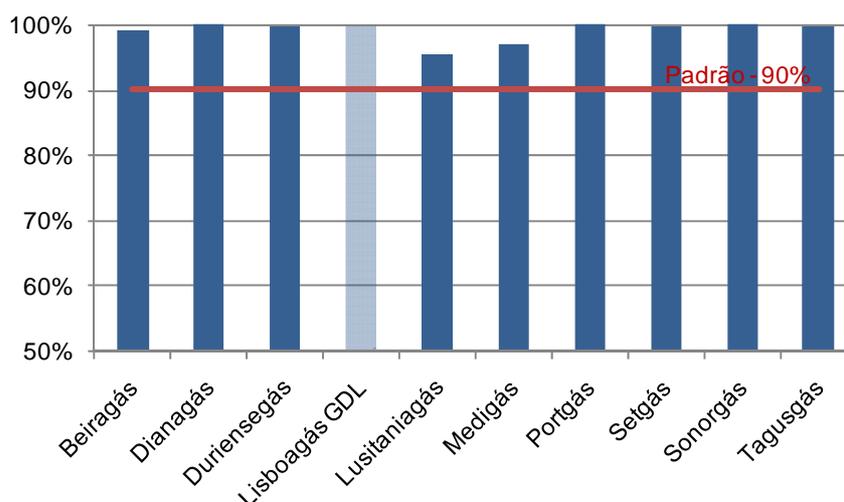
Os valores apresentados pela LisboaGás GDL para o ano gás em análise não se encontram desagregados entre clientes domésticos e clientes não domésticos, facto justificado pela empresa com a configuração do Sistema de Informação que impede essa separação. Contudo, além de apresentar as situações com tempos de resposta até 4 horas, a empresa indica ainda aquelas com tempos de intervenção até 3 horas.

A Portgás apresentou o total de avarias na alimentação individual das instalações dos clientes, uma vez que o sistema de informação da empresa não faz distinção entre clientes domésticos e não domésticos. A empresa informou que cumpriu os prazos estabelecidos no RQS GN para a totalidade das situações.

Em síntese, e tendo presente a informação disponibilizada pelas empresas, os operadores das redes de distribuição reportaram um total de 21 198 situações de avaria na alimentação individual de instalações dos clientes.

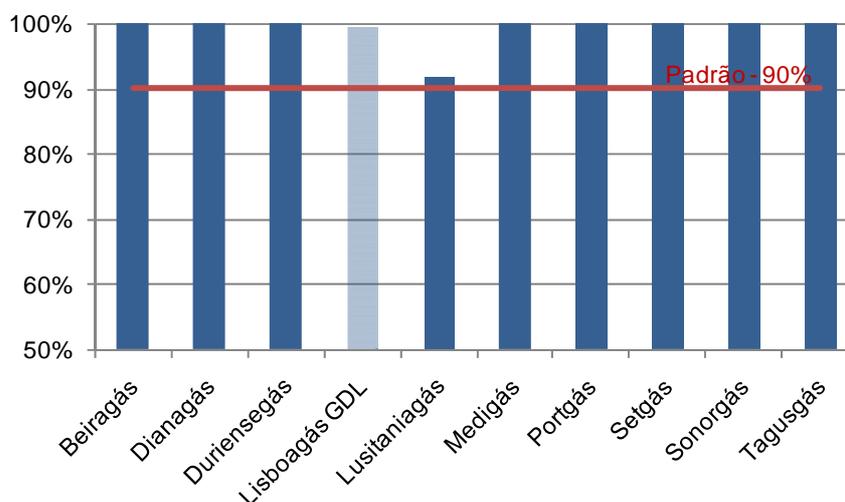
Na figura seguinte apresentam-se os dados sobre o indicador geral relativo a clientes domésticos. A barra mais clara indica que não existe informação completa para o ano gás.

Figura 6-4. Situações de avaria na alimentação individual da instalação de clientes domésticos com tempo de resposta inferior a 4 horas



Na figura seguinte apresenta-se os dados sobre o indicador geral relativo a clientes não domésticos. A barra de cor mais clara indica que não existe informação completa para o ano gás.

Figura 6-5. Situações de avaria na alimentação individual da instalação de clientes não domésticos com tempo de resposta inferior a 3 horas



Em suma, no ano gás 2007-2008, a empresa LisboaGás GDL não prestou informação suficientemente completa para determinar o cumprimento dos indicadores gerais sobre avarias em instalações de clientes. Quer o indicador respeitante a avarias em instalações de clientes domésticos quer o relativo a instalações de clientes não domésticos foi cumprido pelos restantes operadores das redes de distribuição.

Quanto aos tempos médios de resposta a avarias, os valores reportados oscilaram entre 15 e 43 minutos para a intervenção das equipas de reparação de avarias (isto é, desde a comunicação da avaria até à chegada ao local). Para a reparação da avaria propriamente dita os tempos médios reportados variam numa gama de valores semelhante.

6.2.6 RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

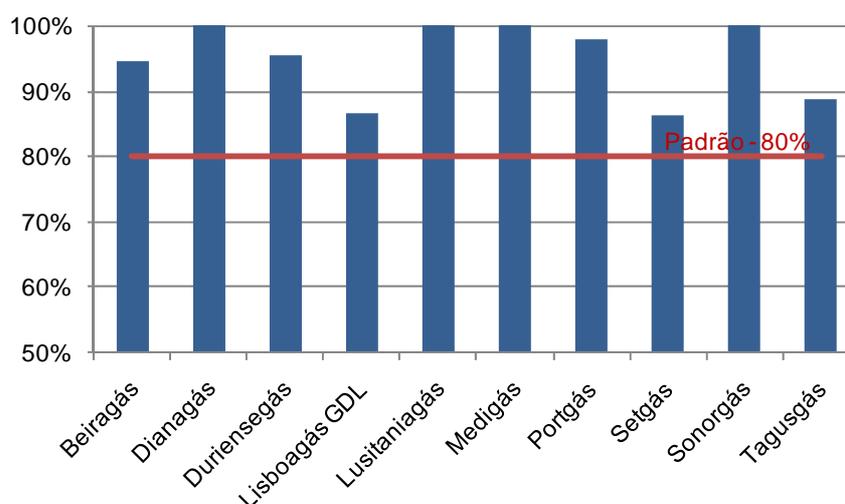
Para as situações de emergência, tipificadas como aquelas em que se encontram em risco pessoas ou bens, o RQS GN estabelece como indicador geral o tempo de resposta a essas situações, calculado pelo tempo que decorre entre a comunicação da situação de emergência ao operador de rede de distribuição e o instante de chegada ao local.

De notar que são consideradas todas as situações para as quais a comunicação da situação foi identificada como sendo de emergência, mesmo que posteriormente se tenha constatado a inexistência de risco para pessoas ou bens. Refira-se, como exemplo desta última situação, as comunicações telefónicas de um cliente indicando cheiro a gás no interior da habitação, em que o técnico no local verifica que o cheiro tem origem distinta das redes de gás natural.

Para cada ano gás, o RQS GN estipula como padrão que o tempo de resposta de cada operador das redes de distribuição a situações de emergência deve ser inferior a 60 minutos em, pelo menos, 80% destas situações.

As empresas reportaram um total de 15 697 situações de emergência, sendo que 91% das situações comunicadas foram respondidas em tempo inferior a 60 minutos. O indicador geral foi cumprido por todos os operadores das redes de distribuição, conforme se verifica na figura seguinte.

Figura 6-6. Situações de emergência comunicadas com tempo de resposta inferior a 60 minutos



6.2.7 VISITA COMBINADA ÀS INSTALAÇÕES DOS CLIENTES

As visitas combinadas às instalações dos clientes devem ser marcadas por acordo entre o comercializador ou o comercializador de último recurso retalhista e o cliente. Estes últimos devem posteriormente interagir, de forma célere e expedita, com os operadores das redes de distribuição para agendamento das visitas.

De acordo com o indicador individual previsto no RQS GN relativo à visita combinada, o operador da rede de distribuição deve iniciar a visita à instalação do cliente num dos seguintes intervalos de tempo:

- Num intervalo de tempo previamente combinado, com a duração máxima de duas horas e meia (modalidade de disponibilização obrigatória);
- Num intervalo de cinco horas, se 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 de disponibilização opcional).

Tratando-se de um indicador individual, o incumprimento dos prazos acordados por facto imputável ao operador da rede de distribuição confere ao cliente o direito a compensação. Quando a visita combinada não é realizada por ausência do cliente, este deve compensar o operador da rede de distribuição em montante idêntico.

Os operadores de redes de distribuição Beiragás, Duriensegás e Setgás não disponibilizaram informação sobre as situações de visita combinada. Considerando a informação disponibilizada à ERSE, durante o ano gás, foram agendadas 104 669 vistas combinadas a instalações dos clientes, sendo que a informação da Lisboagás GDL não inclui o primeiro trimestre do ano gás.

O Quadro 6-2 apresenta a informação sobre visitas combinadas enviada pelas empresas.

Quadro 6-2 – Informação sobre visitas combinadas

Empresa	N.º total de visitas combinadas	Visitas realizadas fora dos períodos previstos		
		N.º	Compensações pagas (N.º)	Compensações pagas (€)
Beiragás	N/D	N/D	N/D	N/D
Dianagás (1)	181	0	0	0
Duriensegás	N/D	N/D	0	0
Lisboagás GDL (2)	79 324	3 626	5	100
Lusitaniagás (3)	4 486	232	0	0
Medigás	688	0	0	0
Portgás	19 039	2	2	40
Setgás	N/D	N/D	0	0
Sonorgás	0	0	0	0
Tagusgás	951	1	0	0
TOTAL	104 669	3 861	7	140

N/D: Dados não enviados/incompletos.

(1): Dados sobre visitas realizadas fora dos períodos previstos apenas para 4.º trimestre do ano gás.

(2): Dados sobre visitas realizadas fora dos períodos previstos não incluem 1.º trimestre do ano gás.

(3): Dados sobre compensações pagas não disponíveis para os 3.º e 4.º trimestres do ano gás.

A Dianagás indicou que as visitas combinadas realizadas no 4.º trimestre cumpriram os intervalos de tempo definidos no RQS GN, mas não prestou informação para os outros trimestres. A Medigás informou a ERSE que as visitas combinadas foram realizadas nos períodos previstos e a Sonorgás reportou a inexistência de visitas combinadas no ano gás. Os restantes operadores que forneceram informação realizaram 3 906 visitas em que não cumpriram os intervalos definidos.

No ano gás 2007-2008 houve lugar ao pagamento de somente 7 compensações aos clientes num montante total de 140 €. A diferença entre os incumprimentos verificados e o número de compensações pagas evidencia que o pagamento não é feito de modo automático.

Os dados da Lusitaniagás quanto ao número e montante de compensações pagas referem-se apenas ao 1.º e ao 2.º trimestre do ano gás.

A Portgás informou que não possui sistema automático de controlo de prazos e que as compensações pagas tiveram origem em reclamações do próprio cliente.

A Duriensegás e a Setgás informaram não terem procedido ao pagamento de compensações, mas não apresentaram dados que permitam aferir o cumprimento do indicador.

No ano gás em análise, não foram realizadas 5 301 visitas por ausência do cliente, de acordo com os dados dos operadores de redes de distribuição Beiragás, Duriensegás (3.º e 4.º trimestres do ano gás), Lisboagás GDL (dados a partir do segundo trimestre do ano gás), Lusitaniagás, Portgás, Sonorgás e Tagusgás (estas duas sem ocorrências). Os restantes operadores não apresentaram informação.

O Quadro 6-3 apresenta a informação por empresa relativa a vistas combinadas não realizadas por ausência do cliente.

Quadro 6-3 - Visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente

Empresa	Visitas não realizadas por ausência do cliente	
	N.º	Encargos cobrados (€)
Beiragás	200	0
Dianagás	N/D	N/D
Duriensegás (1)	0	0
Lisboagás GDL (2)	2 873	0
Lusitaniagás	267	0
Medigás	N/D	0
Portgás	1 961	N/D
Setgás	N/D	N/D
Sonorgás	0	0
Tagusgás	0	0
TOTAL	5 301	0

N/D: Dados não disponíveis.

(1): Dados não incluem 1.º e 2.º trimestres do ano gás.

(2): Dados não incluem 1.º trimestre do ano gás.

O RQS GN estabelece que os comercializadores, os comercializadores de último recurso grossistas ou os comercializadores de último recurso retalhistas, conforme aplicável, devem assegurar o pagamento das compensações aos operadores das redes de distribuição.

Os operadores de redes de distribuição que forneceram dados sobre as visitas não realizadas por ausência do cliente indicaram não ter cobrado quaisquer encargos aos clientes. A Portgás justificou essa opção pelo facto de não possuir um mecanismo efectivo de controlo para registo e notificação dos clientes ausentes.

6.2.8 RESTABELECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

A interrupção do fornecimento pode ser realizada devido a factos imputáveis aos clientes, os quais estão definidos no Regulamento de Relações Comerciais (RRC). Nos casos em que a situação que deu origem à interrupção do fornecimento tenha sido ultrapassada, assim como todos os pagamentos determinados legalmente tenham sido efectuados, o RQS GN estabelece que o operador da rede de distribuição deve repor o fornecimento de gás natural, nos seguintes prazos:

- Até às 17 horas do dia útil seguinte à regularização da situação, no caso dos clientes domésticos e das pequenas empresas;
- No período de oito horas a contar do momento da regularização da situação, para os restantes clientes;
- No prazo de quatro horas a contar do momento da regularização da situação, caso o cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no Regulamento de Relações Comerciais.

Caso ocorra o incumprimento dos prazos acima referidos, e desde que o motivo tenha como responsável o operador da rede de distribuição, o cliente tem direito a uma compensação no valor de 20 euros.

RESTABELECIMENTO DE CLIENTES DOMÉSTICOS, PEQUENAS EMPRESAS E RESTANTES CLIENTES

A Dianagás apresentou o número total de restabelecimentos para clientes domésticos e pequenas empresas para o ano gás, mas os dados relativos aos restantes clientes dizem respeito apenas ao 4.º trimestre do ano gás.

Os dados da LisboaGás GDL relativos a restabelecimentos realizados fora dos períodos previstos no RQS GN referem-se apenas ao 4.º trimestre do ano gás.

A Lusitaniagás apenas disponibilizou o número de restabelecimentos para clientes domésticos e pequenas empresas e não forneceu dados relativos ao cumprimento do indicador individual.

A Setgás não disponibilizou informação sobre este indicador.

Tendo em consideração a informação prestada, durante o ano gás, foram realizados 31 358 restabelecimentos não urgentes do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, na sua quase totalidade restabelecimentos em instalações de clientes domésticos e pequenas empresas, conforme se observa no quadro seguinte.

Quadro 6-4 – Restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Empresa	N.º de restabelecimentos após interrupção por facto imputável ao cliente		N.º de restabelecimentos realizados fora dos períodos previstos no RQS GN	
	Domésticos e pequenas empresas	Restantes clientes	Domésticos e pequenas empresas	Restantes clientes
Beiragás	1 044	0	0	0
Dianagás (1)	31	0	0	0
Duriensegás	926	0	0	0
Lisboagás GDL (2)	14 227	9	160	0
Lusitaniagás	5 206	N/D	N/D	N/D
Medigás	581	0	0	0
Portgás	7 508	24	0	0
Setgás	N/D	N/D	N/D	N/D
Sonorgás	1 041	0	0	0
Tagusgás	760	1	84	0
TOTAL	31 324	34	244	0

N/D: Dados não disponíveis.

(1): Dados do 4.º trimestre do ano gás, à excepção do n.º total de restabelecimentos para clientes domésticos e pequenas empresas (anual).

(2): Dados sobre restabelecimentos fora dos períodos previstos referem-se apenas ao 4.º trimestre do ano gás.

Para os clientes domésticos e pequenas empresas, os restabelecimentos foram efectuados dentro dos prazos regulamentares pela Beiragás, Duriensegás, Medigás, Portgás e Sonorgás.

Para os restantes clientes, foram cumpridos os prazos regulamentares pela Portgás e pela Tagusgás. Os operadores Beiragás, Duriensegás, Medigás e Sonorgás não realizaram restabelecimentos para este segmento de clientes, considerando-se que houve cumprimento do indicador.

RESTABELECIMENTO URGENTE

No que respeita aos restabelecimentos urgentes, a informação prestada pela Dianagás é relativa ao 4.º trimestre do ano gás. Os dados da Lisboagás GDL correspondem aos 3.º e 4.º trimestres.

Há a registar o cumprimento do prazo regulamentar no caso das empresas Beiragás, Duriensegás, Medigás e Tagusgás. A Portgás informou que não teve solicitações de restabelecimento urgente porque efectua restabelecimentos em períodos de meio-dia (da manhã para a tarde e da tarde para a manhã seguinte). A Sonorgás também não efectuou restabelecimentos urgentes, pelo que se considera que ambas cumpriram o indicador.

No ano gás 2007-2008, foram reportados 11 686 € relativos a encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente de fornecimento, que foram recebidos pela Beiragás, Duriensegás,

Lisboagás GDL (dados dos 3.º e 4.º trimestres) e Tagusgás, sendo que a Medigás não cobrou encargos, conforme se observa no quadro seguinte.

Quadro 6-5 – Restabelecimentos urgentes de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Empresa	N.º de solicitações	Encargos cobrados a clientes (€)	N.º de restabelecimentos urgentes fora dos períodos previstos no RQS GN
Beiragás	139	1 245	0
Dianagás (1)	0	N/D	0
Duriensegás	400	3 584	0
Lisboagás GDL (2)	693	6 830	0
Lusitaniagás	480	N/D	N/D
Medigás	514	0	0
Portgás	0	0	0
Setgás	N/D	N/D	N/D
Sonorgás	0	0	0
Tagusgás	3	27	0
TOTAL	2 229	11 686	0

N/D: Dados não disponíveis.

(1): Dados do 4.º trimestre do ano gás.

(2): Dados dos 3.º e 4.º trimestres.

COMPENSAÇÕES PAGAS A CLIENTES

A Lisboagás GDL e a Tagusgás, que reportaram não terem cumprido os prazos regulamentares em restabelecimentos de clientes domésticos e de pequenas empresas, não procederam ao pagamento de compensações.

A Lisboagás GDL informou também não ter pago compensações relativas a incumprimento dos períodos previstos para restabelecimentos urgentes no ano gás. Os dados relativos ao cumprimento dos prazos sobre as situações de restabelecimento urgente limitam-se aos 3.º e 4.º trimestres.

A Setgás indicou não ter pago compensações, quer para restabelecimentos urgentes, quer não urgentes, mas não prestou informação sobre o cumprimento dos indicadores individuais.

A Dianagás informou que não pagou compensações no 4.º trimestre do ano gás e a Lusitaniagás indicou não ter pago compensações nos 1.º e 2.º trimestres. Para ambas as empresas, a informação sobre o cumprimento dos períodos previstos é incompleta, conforme referido anteriormente.

A Portgás indicou não proceder ao pagamento automático de compensações.

Em síntese, de acordo com os dados disponíveis, em 2007-2008 não houve lugar ao pagamento de compensações associadas ao incumprimento desde indicador individual, tanto para restabelecimentos não urgentes, como para os urgentes.

6.2.9 RESPOSTA A RECLAMAÇÕES

Nos termos do RQS GN, os operadores das redes de distribuição, para efeitos de cumprimento do indicador individual de resposta a reclamações, devem responder a todas as reclamações recebidas no prazo máximo de 20 dias úteis. Sendo um indicador individual, a ausência de resposta no prazo indicado confere aos clientes o direito ao pagamento de uma compensação no valor de 20 euros.

No que respeita à Beiragás, considerando agregadamente os valores apresentados, a empresa registou um total de 2748 reclamações, tendo registado 2685 reclamações respondidas no prazo de 20 dias úteis e 63 situações de não cumprimento do prazo de resposta no prazo máximo estabelecido pelo RQS GN. Todavia, a empresa não indica o pagamento de qualquer compensação. Informou ainda que os sistemas informáticos ainda não permitem o pagamento automático de compensações, pelo que, eventuais pagamentos de compensações são efectuados na sequência de reclamação de clientes.

A informação relativa à Dianagás foi enviada de forma incompleta, porque se refere apenas a um dos trimestres. A empresa não apresenta informação sobre os prazos de resposta, nem informa sobre o eventual pagamento de compensações. A empresa informou ainda que face à dimensão reduzida da empresa não teve recursos suficientes no ano gás em análise que permitisse a adequação dos sistemas informáticos de modo a registar a informação necessária.

A Duriensegás registou um total de 651 reclamações, sendo a maioria relativa a questões técnicas (redes, funcionamento dos contadores, ligação aos gasodomésticos, etc.). Do total das reclamações recebidas, 80 foram respondidas para além do prazo máximo de resposta. A empresa não enviou informação sobre o eventual pagamento de compensações, tendo informado que está em fase de implementação o sistema que permitirá o seu pagamento automático. Sem prejuízo do referido, indicou que em caso de reclamação de clientes em que comprovadamente a empresa tenha incorrido em situações em que a compensação é devida, a mesma foi paga.

No que respeita à Lisboaagás GDL, a empresa informou a ERSE que não tem disponível a informação relativa ao número e tipificação das reclamações recebidas e respondidas, porque o sistema informático está em fase de implementação. A informação relativa ao cálculo do indicador individual está igualmente incompleta, tendo apenas apresentado valores relativos ao 2.º trimestre do ano gás.

A Lusitaniagás registou, no ano gás 2007-2008, 7 214 reclamações, tendo registado 108 reclamações respondidas para além do prazo de 20 dias úteis. Todavia, não apresenta informação sobre a sua desagregação, nem sobre eventuais pagamentos de compensações.

A Medigás informou que recebeu 43 reclamações, tendo respondido dentro do prazo de 20 dias úteis a 38 reclamações, e a 5 reclamações fora do prazo previsto no RQS GN. A empresa não efectuou qualquer pagamento de compensações, nem apresentou informação sobre a desagregação das reclamações por tema ou segmento de clientes.

A Portgás, no ano gás 2007-2008, recebeu um total de 376 reclamações. Em 17 situações não foi possível cumprir o prazo de resposta fixado pelo RQS GN, tendo efectuado apenas o pagamento de 7 compensações. O pagamento da compensação aos clientes não necessita de reclamação do cliente sendo efectuado de modo automático. No entanto, uma vez que a verificação dos prazos é feita caso a caso de modo manual, verificaram-se atrasos no pagamento das compensações.

A informação disponível na ERSE relativa à Setgás também está incompleta, dizendo respeito apenas aos dois primeiros trimestres do ano gás. A empresa informa ainda que não efectuou o pagamento de compensações.

A Sonorgás recebeu, no ano gás 2007-2008, 51 reclamações, sendo os principais temas reclamados relativos a medições de consumo e qualidade de serviço técnica. No que respeita ao cumprimento do indicador individual, informaram que houve 6 reclamações respondidas no prazo máximo de 20 dias úteis. A empresa informou ainda que só quantificou o prazo de resposta para as reclamações apresentadas por escrito, tendo referido que não houve pagamento de compensações por incumprimento do prazo de resposta às reclamações. Recorde-se, a este respeito, que o indicador relativo à resposta a reclamações não distingue os meios utilizados para a sua apresentação (telefone, presencialmente, carta, email, etc.), devendo ser consideradas, para efeitos de cálculo, todas as reclamações.

A Tagusgás registou um total de 2850 reclamações, tendo respondido dentro do prazo máximo de resposta a 1949 reclamações e a 901 num prazo superior a 20 dias úteis. Efectuou o pagamento de 2 compensações.

De forma sumária o conjunto dos operadores de distribuição de gás natural reportou a informação à ERSE expressa no quadro seguinte.

Quadro 6-6 – Resposta a reclamações

Empresa	N.º total de reclamações	≤ 20 d. úteis	> 20 d. úteis	Compensações pagas (€)
Beiragás	2 748	2 685	63	0
Dianagás (1)	10	10	0	n.d
Duriensegás	539	459	80	0
Lisboagás GDL (2)	2 432	1 410	1 022	N/D
Lusitaniagás (3)	7 214	7 106	108	0
Medigás	43	38	5	0
Portgás	376	359	17	140
Setgás	1 010	1 000	10	0
Sonorgás	51	6	0	0
Tagusgás	2 850	1 949	901	40
TOTAL	17 273	15 022	2 206	180

N/D: Dados não disponíveis.

(1): Dados do 4.º trimestre do ano gás.

(2): Dados do 2.º trimestre do ano gás.

(3): Dados do 1.º e 2.º trimestres do ano gás.

6.2.10 RESPOSTA A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Os operadores das redes de distribuição devem responder a todos os pedidos de informação recebidos por escrito no prazo máximo de 15 dias úteis. Trata-se de um indicador geral com um padrão de 100%.

No ano gás em análise, no conjunto das 7 empresas que enviaram informação, registaram-se 19 787 pedidos de informação. Algumas destas empresas informaram que consideraram na informação apresentada pedidos de informação que não foram recebidos por escrito. Conforme se pode observar pela Figura 6-7, 2 empresas cumpriram o indicador referente à resposta a pedidos de informação.

A Dianagás e a Sonorgás informaram que não registaram apresentação de pedidos de informação por escrito os quais, nos termos do RQS GN, são os que são considerados neste indicador. Assim, na ausência de ocorrências, considera-se que as empresas cumpriram o indicador.

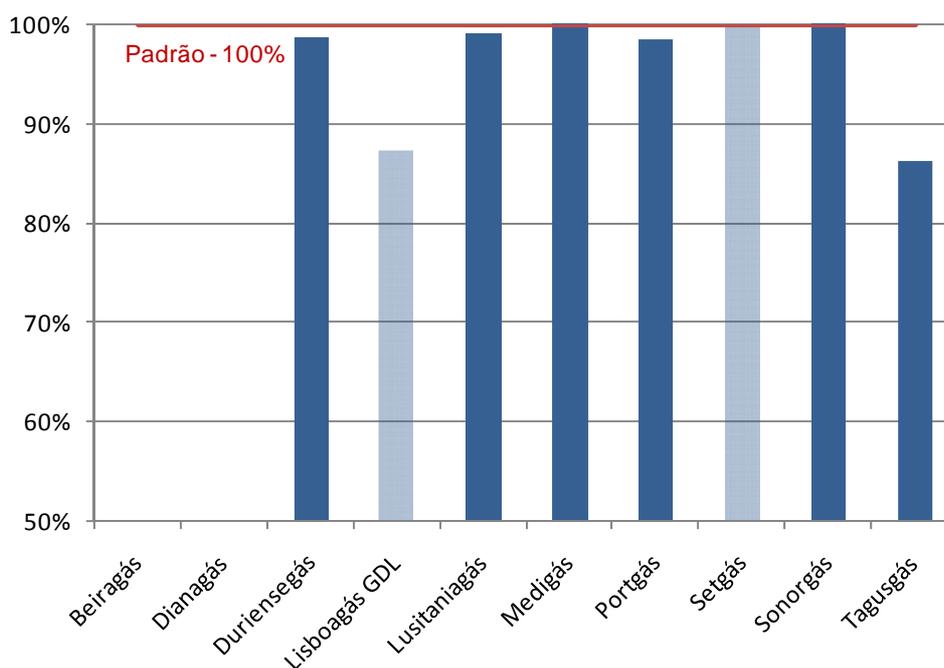
A Lisboagás GDL só apresentou informação relativa ao 2.º trimestre do ano gás em análise, embora, uma vez que o valor do padrão é 100%, se possa concluir pelo seu não cumprimento no ano gás em análise.

A informação apresentada relativa à Setgás diz respeito ao primeiro semestre do ano gás. Importa sublinhar que, embora a recepção dos pedidos de informação dos clientes seja feita pelo comercializador

de último recurso retalhista, os operadores de rede de distribuição também deverão calcular este indicador.

A informação relativa a este indicador encontra-se resumida no gráfico que seguidamente se apresenta. No gráfico, as barras a cor mais clara indicam que não existe informação completa para o ano gás e a ausência de barras representa o não envio de informação por parte da empresa a que diz respeito.

Figura 6-7 – Resposta a pedidos de informação



6.2.11 SÍNTESE DOS VALORES VERIFICADOS PARA OS INDICADORES GERAIS E INDIVIDUAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

No Quadro 6-7 apresenta-se informação agregada respeitante ao cumprimento dos padrões dos indicadores gerais. De modo geral, pode concluir-se que:

- Nenhuma empresa apresenta informação sobre o indicador geral relativo a leitura de contadores;
- O tempo de espera no atendimento presencial não foi monitorizado num conjunto significativo de empresas;
- Relativamente aos restantes indicadores, verificam-se falhas de informação, designadamente não existindo informação com o detalhe completo;
- Os indicadores com melhor desempenho em termos de cumprimento dos respectivos padrões são os relativos à resposta a situações de emergência e a assistências técnicas.

No Quadro 6-8 faz-se um ponto de situação sobre a informação recebida relativa aos indicadores individuais e sobre o pagamento de compensações aos clientes. Verifica-se que não existe pagamento automático de compensações, ou seja, as compensações não são pagas se não existir reclamação do cliente.

Quadro 6-7 – Cumprimento dos padrões dos indicadores gerais da qualidade de serviço comercial

Indicador	Cumprimento dos padrões dos indicadores gerais?									
	Beiragás	Dianagás	Duriensegás	Portgás	Lisboagás GDL	Lusitaniagás	Medigás	Setgás	Sonorgás	Tagusgás
Percentagem em que o tempo de espera no atendimento presencial é inferior ou igual a 20 minutos		Sem informação	Sem informação		Sem informação		Sem informação			Sem informação
Percentagem em que o tempo de espera no atendimento telefónico é inferior ou igual a 60 segundos										
Frequência de leituras dos contadores (%)	Sem informação	Sem informação	Sem informação	Sem informação	Sem informação	Sem informação	Sem informação	Sem informação	Sem informação	Sem informação
Percentagem em que a assistência técnica após comunicação pelos clientes domésticos de avaria na sua instalação é inferior ou igual a 4 horas					Sem informação ¹					
Percentagem em que a assistência técnica após comunicação pelos clientes não domésticos de avaria na sua instalação é inferior ou igual a 3 horas					Sem informação ¹					
Percentagem em que o tempo de resposta a situações de emergência é inferior ou igual a 60 minutos										
Percentagem em que o tempo de resposta a pedidos de informação escritos é inferior ou igual a 15 dias úteis	Sem informação	*			Sem informação			Sem informação	*	

Legenda:

¹ Valores referem-se apenas à actividade do piquete

* Não foram registadas ocorrências

 Cumpriu
 Não cumpriu

Quadro 6-8 – Informação sobre indicadores individuais da qualidade de serviço comercial

Indicador	Tema	Indicadores individuais de qualidade comercial									
		Beiragás	Dianagás	Duriensegás	Lisboagás GDL	Lusitaniagás	Medigás	Portgás	Setgás	Sonorgás	Tagusgás
Activação de fornecimento	Disponibilização de informação			Sem informação							
	Pagamento automático de compensações										
Visita combinada	Disponibilização de informação										
	Pagamento automático de compensações		Sem informação								
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	Disponibilização de informação										
	Pagamento automático de compensações		Sem informação								
Resposta a reclamações	Disponibilização de informação										
	Pagamento automático de compensações		Sem informação								

Legenda:

	Cumpriu
	Não cumpriu

6.3 COMERCIALIZAÇÃO DE ÚLTIMO RECURSO GROSSISTA

A actividade de comercialização de último recurso grossista é desempenhada pela Transgás.

6.3.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL E ATENDIMENTO TELEFÓNICO

O RQS GN dispõe que o comercializador de último recurso grossista deve dispor das modalidades de atendimento que garantam um atendimento adequadas às necessidades e dimensionadas de modo a garantir o acesso célere aos seus serviços, não especificando as modalidades de atendimento obrigatórias. A Transgás não disponibiliza atendimento presencial nem atendimento telefónico centralizado do tipo *call center*. O atendimento é normalmente assegurado pelos gestores de clientes que garantem um atendimento personalizado.

6.3.2 RESPOSTA A RECLAMAÇÕES

Nos termos do RQS GN, os comercializadores de último recurso grossista devem responder a todas as reclamações recebidas no prazo máximo de 20 dias úteis. Sendo um indicador individual, a ausência de resposta no prazo indicado confere aos clientes o direito ao pagamento da compensação.

Relativamente ao ano gás 2007-2008 a Transgás não disponibilizou informação à ERSE sobre este indicador.

6.3.3 RESPOSTA A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Os comercializadores de último recurso deverão responder a todos os pedidos de informação recebidos por escrito no prazo máximo de 15 dias úteis, após a sua recepção. É um indicador geral, com um padrão definido de 100%.

Para o ano gás 2007-2008, a Transgás não disponibilizou informação às ERSE sobre este indicador.

6.4 COMERCIALIZAÇÃO DE ÚLTIMO RECURSO RETALHISTA

A actividade de comercialização de último recurso retalhista é desempenhada pelas seguintes empresas: Beiragás, Dianagás, Duriensegás, EDP Gás Serviço Universal, LisboaGás Comercialização, Lusitaniagás Comercialização, Medigás, Paxgás, Setgás Comercialização, Sonorgás e Tagusgás.

A análise da informação deve ter em conta os pressupostos referidos no início do capítulo 6.2. Assim, no caso das empresas que não são obrigadas à separação de actividades, os atendimentos foram todos

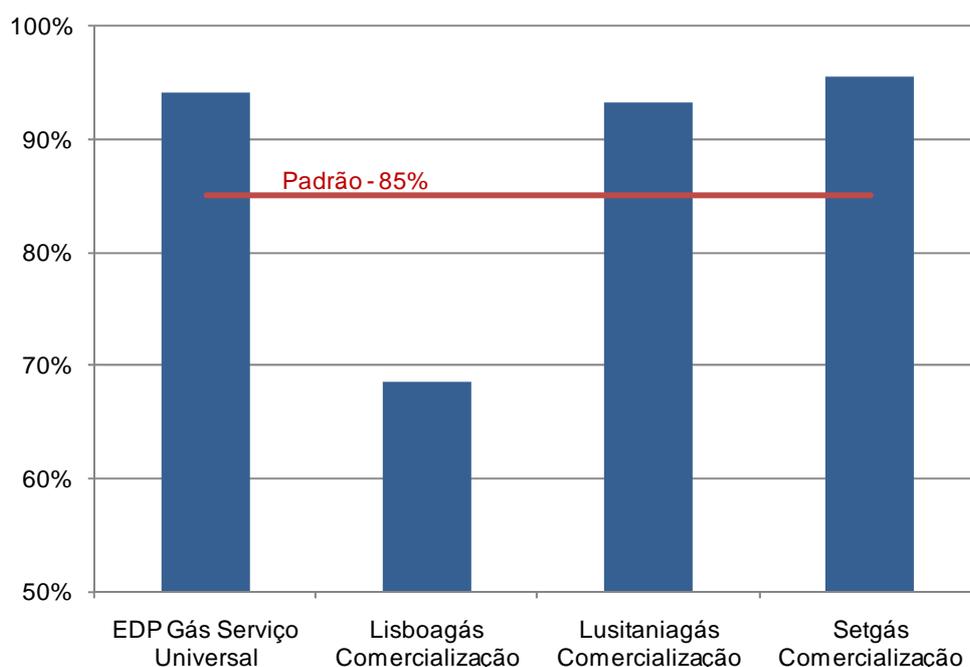
considerados na actividade de distribuição. A informação que se apresenta neste ponto diz respeito apenas às empresas que estão obrigadas à separação jurídica referida, designadamente, Lisboagás Comercialização, Lusitaniagás Comercialização, Setgás Comercialização e EDP Gás Serviço Universal.

6.4.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

De acordo com o RQS GN, os comercializadores de último recurso retalhistas devem dispor de atendimento presencial. Para os dois centros de cada empresa com maior número de atendimentos, deve ser calculado o indicador geral “tempo de espera igual ou inferior a 20 minutos”, definindo o regulamento um padrão geral que estabelece que, pelo menos, em 85% dos atendimentos o tempo de espera deve ser inferior a 20 minutos.

Os valores anuais verificados para este indicador são apresentados na figura seguinte.

Figura 6-8 - Atendimentos presenciais com um tempo de espera inferior a 20 minutos



Com excepção da Lisboagás Comercialização que não cumpriu o padrão, as restantes empresas cumpriram folgadoamente o disposto no RQS GN.

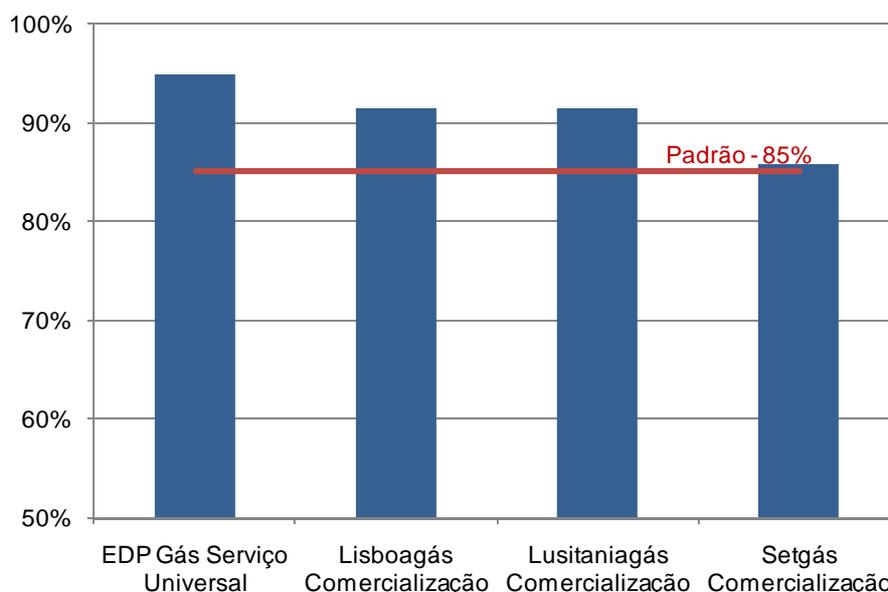
6.4.2 ATENDIMENTO TELEFÓNICO CENTRALIZADO

De acordo com o RQS GN, os comercializadores de último recurso retalhistas devem dispor de atendimento telefónico centralizado, relativamente ao qual deve ser calculado o indicador geral “tempo

de espera igual ou inferior a 60 segundos”, definindo o regulamento um padrão geral que estabelece que, pelo menos, em 85% dos atendimentos o tempo de espera deve ser inferior a 60 segundos.

Os valores anuais verificados para este indicador são apresentados na figura seguinte.

Figura 6-9 - Atendimentos telefónicos com um tempo de espera inferior a 60 segundos



Todas as empresas cumprem o padrão estabelecido no RQS GN.

6.4.3 RESPOSTA A RECLAMAÇÕES

Nos termos do RQS GN, os comercializadores de último recurso retalhista, para efeitos de cumprimento do indicador individual de resposta a reclamações, deverão responder a todas as reclamações recebidas no prazo máximo de 20 dias úteis. Sendo um indicador individual, a ausência de resposta neste prazo confere aos clientes o direito ao pagamento de compensação no valor de 20 euros.

Recorde-se que as empresas que asseguram a actividade de comercialização de último recurso retalhista iniciaram as suas actividades no 3.º trimestre do ano gás 2007-2008 (Janeiro de 2008), data da constituição das empresas em função da aprovação e assinatura dos respectivos contratos de concessão com o Estado Português. Face ao exposto, a informação que se apresenta diz respeito apenas ao 3.º e 4.º trimestre do ano gás a que este relatório se refere.

A EDP Gás Serviço Universal registou (no último semestre do ano gás) 106 reclamações, sendo a maioria relativa a assuntos de natureza comercial (facturação, contrato, cobrança e cauções). Os principais assuntos reclamados relativos a questões de natureza técnica referem-se a interrupções de fornecimento e a serviços relativos à actividade de inspecção. A empresa informou que respondeu a 95

reclamações no prazo máximo de vinte dias úteis e a 11 fora deste prazo. No que respeita ao pagamento das compensações, a empresa informou que, por lapso relacionado com o sistema de controlo manual desta tarefa, não procederam à sua liquidação. Mais informaram que procederão ao pagamento das compensações devidas no 1.º trimestre do ano gás 2008-2009. O pagamento da compensação aos clientes é efectuado de forma automática, ou seja, não necessita de reclamação prévia do cliente.

A LisboaGás Comercialização registou no segundo semestre do ano gás em análise um total de 25 287 reclamações tendo respondido em 20 dias úteis a 15 601, e num prazo superior a 9 686. A empresa não efectuou qualquer pagamento de compensações.

A Lusitaniagás Comercialização registou no segundo semestre do ano gás em análise um total de 3 123 reclamações tendo respondido em 20 dias úteis a 3 103, e num prazo superior a 22. A empresa não efectuou qualquer pagamento de compensações.

A Setgás Comercialização registou no segundo semestre do ano gás em análise um total de 1 313 reclamações tendo respondido em 20 dias úteis a 1 285, e num prazo superior a 28. A empresa não efectuou qualquer pagamento de compensações.

O Quadro 6-9 resume a informação apresentada relativa a este indicador individual:

Quadro 6-9 – Resposta dos comercializadores de último recurso retalhistas a reclamações

Empresa	N.º total de reclamações	≤ 20 d. úteis	> 20 d. úteis
EDP Gás Serviço Universal	106	95	11
Lisboagás Comercialização	25 287	15 601	9 686
Lusitaniagás Comercialização	3 123	3 103	22
Setgás Comercialização	1 313	1 285	28
TOTAL	29 829	20 084	9 747

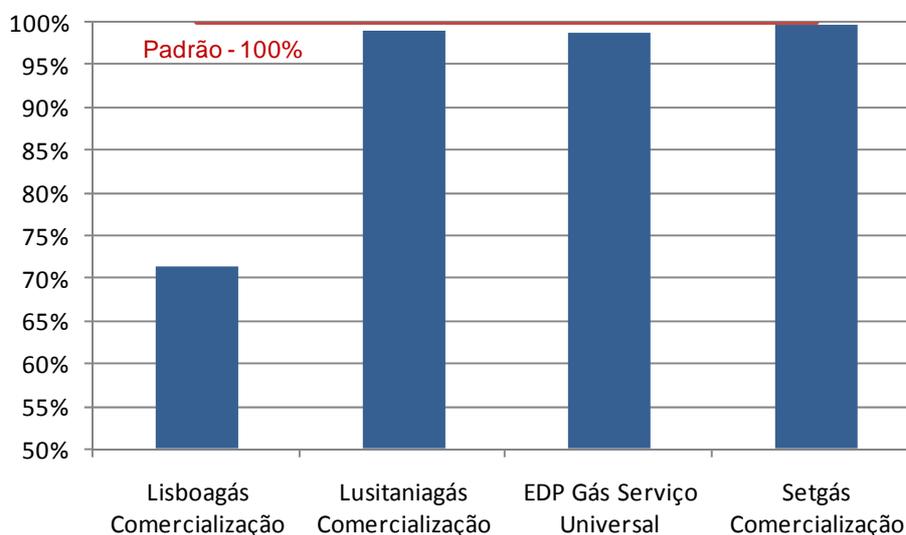
6.4.4 RESPOSTA A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Os comercializadores de último recurso retalhistas deverão responder a todos os pedidos de informação recebidos por escrito no prazo máximo de 15 dias úteis, após a sua recepção. É um indicador geral, com um padrão definido de 100%.

As empresas de comercialização de gás de último recurso, obrigadas à separação de actividades, registaram o total de 10 295 pedidos de informação. O cumprimento do padrão deste indicador geral está

resumidamente representado na Figura 6-10, verificando-se que somente a Setgás Comercialização cumpriu o padrão deste indicador¹¹.

Figura 6-10 – Resposta a pedidos de informação



6.4.5 SÍNTESE DOS VALORES VERIFICADOS PARA OS INDICADORES GERAIS E INDIVIDUAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

No Quadro 6-10 apresenta-se de modo agregado a análise sobre o cumprimento dos padrões dos indicadores gerais, verificando-se maiores dificuldades das empresas no cumprimento do padrão relativo à resposta a pedidos de informação.

No Quadro 6-11 apresenta-se uma síntese sobre a informação relativa aos indicadores individuais, sendo de realçar que a grande maioria das empresas não procede ao pagamento automático das compensações aos clientes, incumprindo assim o RQS GN.

¹¹ Considerando-se o arredondamento de 99,7 para 100%.

Quadro 6-10 – Cumprimento dos padrões dos indicadores gerais

Indicador	Cumprimento dos indicadores gerais de qualidade comercial?			
	EDP Gás Serviço Universal	Lisboagás Comercialização	Lusitaniagás Comercialização	Setgás Comercialização
Tempo de espera no atendimento presencial inferior ou igual a 20 minutos	Cumpriu	Não cumpriu	Cumpriu	Cumpriu
Tempo de espera no atendimento telefónico inferior ou igual a 60 segundos	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu
Tempo de resposta a pedidos de informação escritos inferior ou igual a 15 dias úteis	Não cumpriu	Não cumpriu	Não cumpriu	Cumpriu *

Legenda: Nota: São apresentadas apenas as empresas que separam ORD e CURR

* Padrão atingido por arredondamento

Cumpriu
Não cumpriu

Quadro 6-11 – Informação relativo a indicadores individuais

Indicador	Tema	Indicadores individuais de qualidade comercial			
		EDP Gás Serviço Universal	Lisboagás Comercialização	Lusitaniagás Comercialização	Setgás Comercialização
Resposta a reclamações	Disponibilização de informação	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu	Cumpriu
	Pagamento automático de compensações	Cumpriu	Não cumpriu	Não cumpriu	Não cumpriu

Legenda: Nota: São apresentadas apenas as empresas que separam ORD e CURR

Cumpriu
Não cumpriu

ANEXOS

I. BREVE CARACTERIZAÇÃO DAS INFRA-ESTRUTURAS E COMERCIALIZADORES DO SNGN

A. NÚMERO DE CLIENTES POR CLASSES A 30 DE JUNHO DE 2008

Empresa	Domésticos	Não domésticos Consumo inferior ou igual a 10 000 m ³ (n)	Não domésticos Consumo entre 10 000 m ³ e 2 milhões m ³ (n)	Não domésticos Consumo superior a 2 milhões m ³ (n)	Total
Paxgás	0	1	0	0	1
Dianagás	3157	114	19	0	3288
Sonorgás	5544	149	82	0	5775
Medigás	9593	299	27	0	9919
Duriensegás	15525	389	90	0	16004
Tagusgás	19625	370	203	11	20209
Beiragás	31721	657	229	0	32607
Setgás	127118	1813	311	11	129253
Lusitaniagás	155782	4303	861	95	161041
Portgás	173646	3074	723	458	177901
Lisboagás GDL	451704	16330	808	36	468878

Fonte: Operadores das redes de distribuição de gás natural:

B. PONTOS DE ENTREGA DA REDE DE TRANSPORTE

Código	Identificação/tipo de ponto de saída	Pressão de entrega	Localização
GRMS 01059	Ligação à rede de distribuição - Setgás	14 a 17	Setúbal – Lote 1
GRMS 01109	Ligação à rede de distribuição - Setgás	14 a 17	Seixal – Lote 1
GRMS 01119	Ligação à rede de distribuição - Setgás	14 a 17	Palmela – Lote 1
GRMS 01129	Ligação à rede de distribuição - Setgás	14 a 17	Seixal – Lote 1
GRMS 01139	Ligação à rede de distribuição - Setgás	14 a 17	Rio Frio – Lote 1
GRMS 01149	Ligação à rede de distribuição - Setgás	14 a 17	Alcochete – Lote 1
GRMS 01179	Ligação à rede de distribuição - Setgás	14 a 17	Benavente – Lote 1
GRMS 01189	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás GDL	14 a 17	Castanheira do Ribatejo – Lote 1
GRMS 01209	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás GDL	14 a 17	Frielas – Lote1
GRMS 01219	Grande cliente - Central Termoeléctrica do Carregado	7 a 9	Carregado – Lote 1
GRMS 01229	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás GDL	6 a 9	Bucelas – Lote 1
GRMS 01239	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás GDL	14 a 17	Alpriate – Lote 1
GRMS 01279	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás GDL	17 a 20	Alpriate – Lote 1
GRMS 01259	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás GDL	9 a 12	Alenquer – Lote 1
GRMS 01269	Grande cliente - Central de Ciclo Combinado do Ribatejo	30 a 34	Carregado – Lote 1
GRMS 01309	Ligação à rede de distribuição - Tagusgás	14 a 17	Cartaxo – Lote 1
GRMS 01319	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás GDL	14 a 17	Abrigada – Lote 1
GRMS 01359	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás GDL	14 a 17	Torres Vedras – Lote 1
GRMS 01369	Ligação à rede de distribuição - Lisboagás GDL	14 a 17	Torres Vedras – Lote 1
1GRMS 01409	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Rio Maior – Lote 1
GRMS 02069A	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Porto de Mós – Lote 1
GRMS 02069B	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Porto de Mós – Lote 1
GRMS 02089	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Maceira – Lote 1
GRMS 02159	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Leiria – Lote 1
GRMS 02509	Grande Cliente Cogeração RENOEST	39 a 43	Cariço – Lote 2
GRMS 02519A	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Leirosa – Lote 2
GRMS 02519B	Grande Cliente Soporgen	25 a 28	Leirosa – Lote 2
GRMS 02559	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Pombal – Lote 2
GRMS 02719	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Montemor – Lote 2
GRMS 02739	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Condeixa – Lote 2
GRMS 03009	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Ameal – Lote 2
GRMS 03059	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Coimbra – Lote 2
GRMS 03069	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Souselas – Lote 2
GRMS 03109	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Mealhada – Lote 2
GRMS 03169	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Cantanhede – Lote 2

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DO GÁS NATURAL

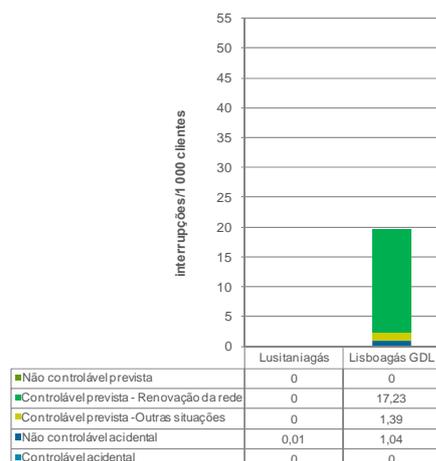
Código	Identificação/tipo de ponto de saída	Pressão de entrega	Localização
GRMS 03219	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Oliveira do Bairro – Lote 2
GRMS 03229	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Oiã – Lote
GRMS 03259	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Aveiro – Lote 2
GRMS 03269	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Aveiro – Lote 2
GRMS 03309	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Roxico – Lote 2
GRMS 03359	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Estarreja – Lote 2
GRMS 03459	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Vila da Feira – Lote 2
GRMS 03559	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Fiães – Lote
GRMS 03609	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Vila Nova de Gaia – Lote 2
GRMS 03619	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Avintes – Lote 2
GRMS 03659	Grande Cliente Central de ciclo combinado da Tapada do Outeiro	28,5 a 31,5	Porto – Lote 2
GRMS 04059	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Valongo – Lote 2
GRMS 04109	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Maia – Lote 2
GRMS 04159	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Santo Tirso – Lote 2
GRMS 04209	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Vila Nova de Famalicão – Lote 2
GRMS 05009	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Braga – Lote 4
GRMS 05119	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Barcelos – Lote 4
GRMS 05179	Grande Cliente Portucel	39 a 43	Viana do Castelo – Lote 4
GRMS 05309	Ligação à rede de distribuição - Portgás	14 a 17	Ponte de Lima – Lote 4
GRMS 07009	Ligação à rede de distribuição - Tagusgás	14 a 17	Campo Maior – Lote 3
GRMS 08009	Ligação à rede de distribuição - Tagusgás	3 a 4	Ponte de Sôr – Lote 3
GRMS 08109	Ligação à rede de distribuição - Tagusgás	10 a 13	Pêgo – Lote 3
GRMS 08309	Ligação à rede de distribuição - Tagusgás	14 a 17	Asseiceira – Lote 3
GRMS 08409	Ligação à rede de distribuição - Tagusgás	14 a 17	Sabacheira – Lote 3
GRMS 08559	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	14 a 17	Madalena – Lote 3
GRMS 10079	Ligação à rede de distribuição - Lusitaniagás	15 a 18	Portalegre – Lote 5
GRMS 10209	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	14 a 17	Castelo Branco – Lote 5
GRMS 10309	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	14 a 17	Fundão – Lote 5
GRMS 10359	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	14 a 17	Covilhã – Lote 5
GRMS 10459	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	13 a 16	Guarda – Lote 5
GRMS 11109	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	14 a 17	Mortágua – Lote 6
GRMS 11159	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	14 a 17	Santa Comba Dão – Lote 6
GRMS 11209	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	3 a 4	Tondela – Lote 6
GRMS 11279	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	14 a 17	Viseu – Lote 6
GRMS 11309	Ligação à rede de distribuição - Beiragás	14 a 17	Mangualde – Lote 6
GRMS 12609	Grande Cliente - Refinaria Sines	40 a 36	Chaparral – Lote 7
GRMS 12809	Ligação à rede de distribuição - Dianagás	6 a 9	Sines – Lote 7

II. INDICADORES GERAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO CONSIDERANDO A CLASSE DE CLIENTES

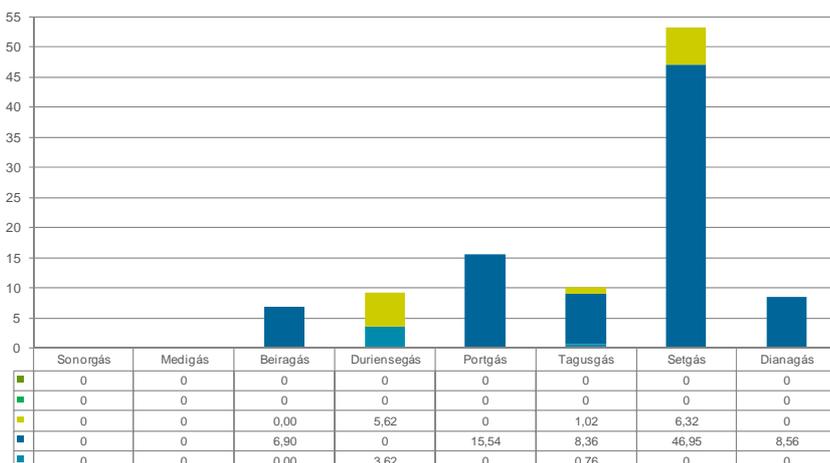
A. NÚMERO MÉDIO DE INTERRUPÇÕES POR 1000 CLIENTES

CLIENTES DOMÉSTICOS

Valores semestrais (Janeiro a Junho 2008)

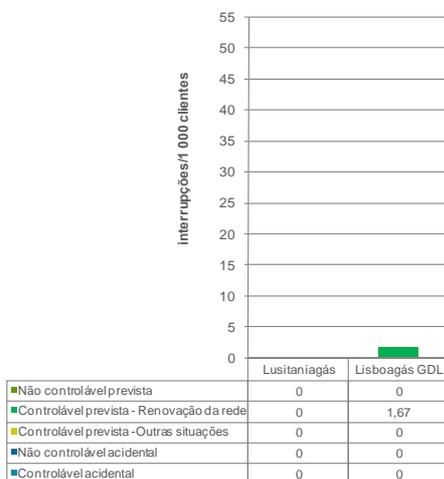


Valores anuais (ano gás 2007-2008)

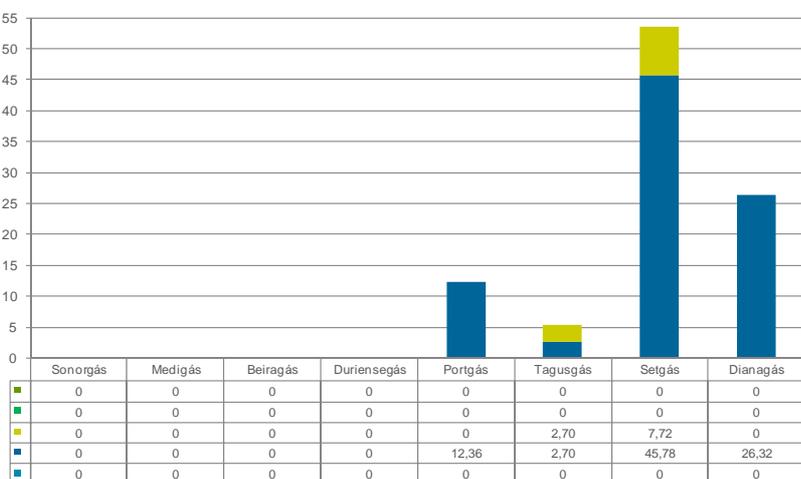


CLIENTES NÃO DOMÉSTICOS COM CONSUMOS IGUAIS OU INFERIORES A 10 000 m³

Valores semestrais (Janeiro a Junho 2008)

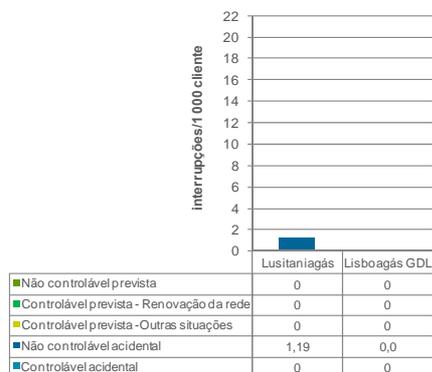


Valores anuais (ano gás 2007-2008)

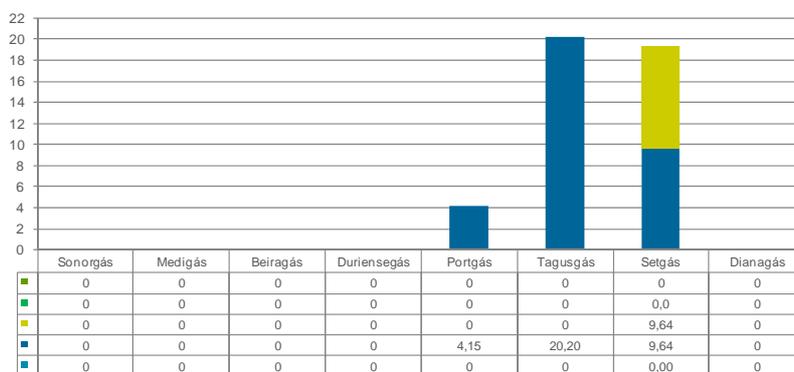


CLIENTES NÃO DOMÉSTICOS COM CONSUMOS SUPERIORES 10 000 M³ E INFERIORES A 2 MILHÕES M³

Valores semestrais (Janeiro a Junho 2008)



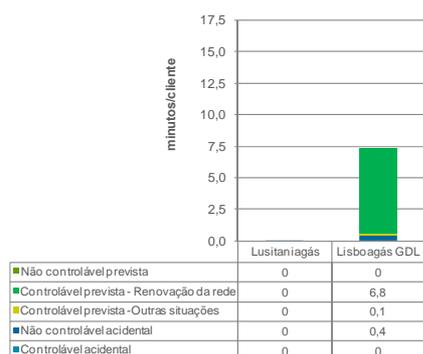
Valores anuais (ano gás 2007-2008)



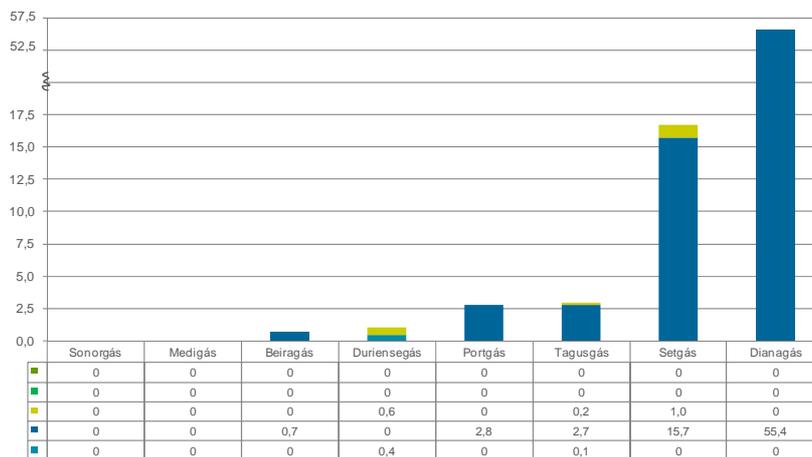
B. DURAÇÃO MÉDIA DAS INTERRUPTÕES POR CLIENTE

CLIENTES DOMÉSTICOS

Valores semestrais (Janeiro a Junho 2008)

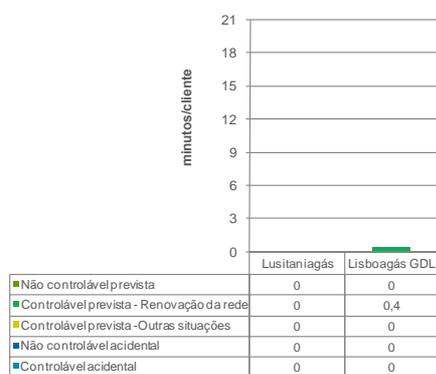


Valores anuais (ano gás 2007-2008)

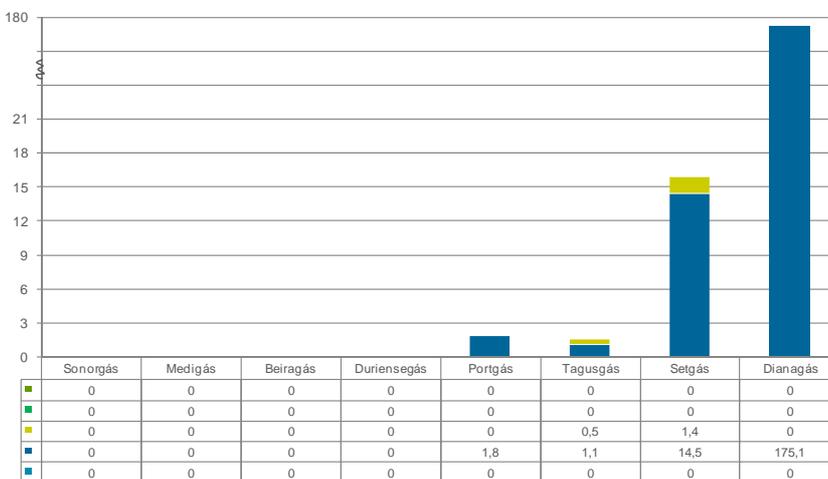


CLIENTES NÃO DOMÉSTICO CONSUMOS IGUAIS OU INFERIORES A 10 000 m³

Valores semestrais (Janeiro a Junho 2008)

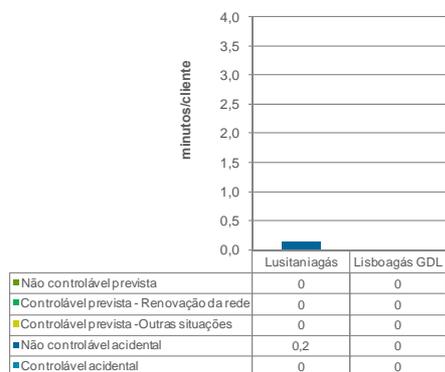


Valores anuais (ano gás 2007-2008)

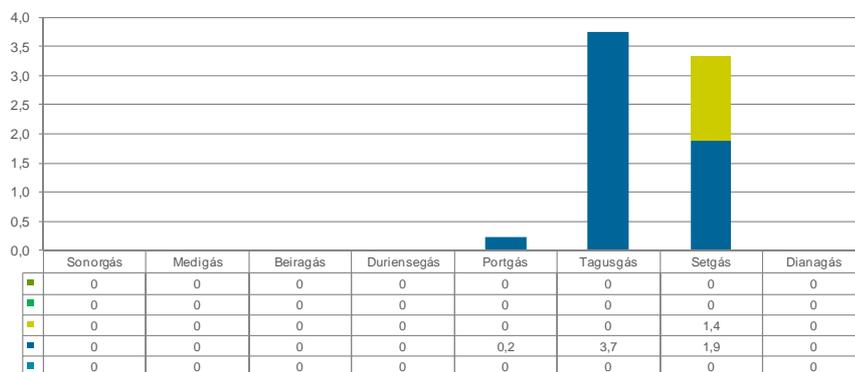


CLIENTES NÃO DOMÉSTICOS COM CONSUMOS SUPERIORES 10 000 M³ E INFERIORES A 2 MILHÕES M³

Valores semestrais (Janeiro a Junho 2008)



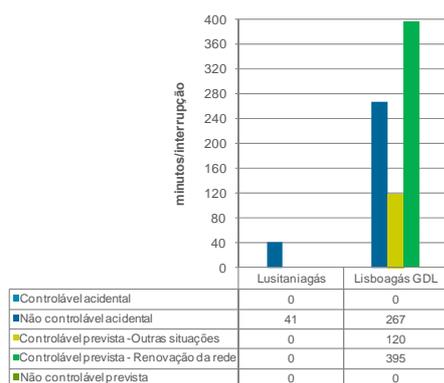
Valores anuais (ano gás 2007-2008)



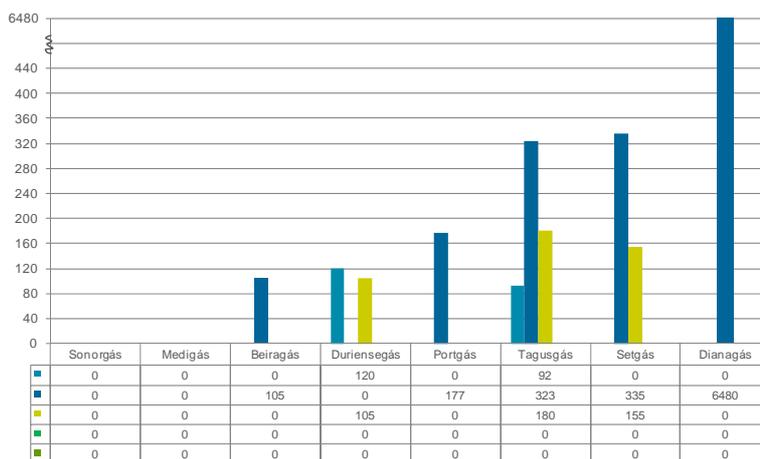
C. DURAÇÃO MÉDIA DAS INTERRUPÇÕES

CLIENTES DOMÉSTICOS

Valores semestrais (Janeiro a Junho 2008)

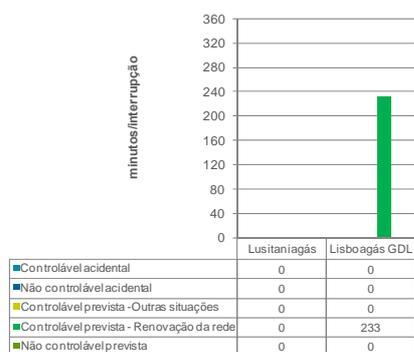


Valores anuais (ano gás 2007-2008)

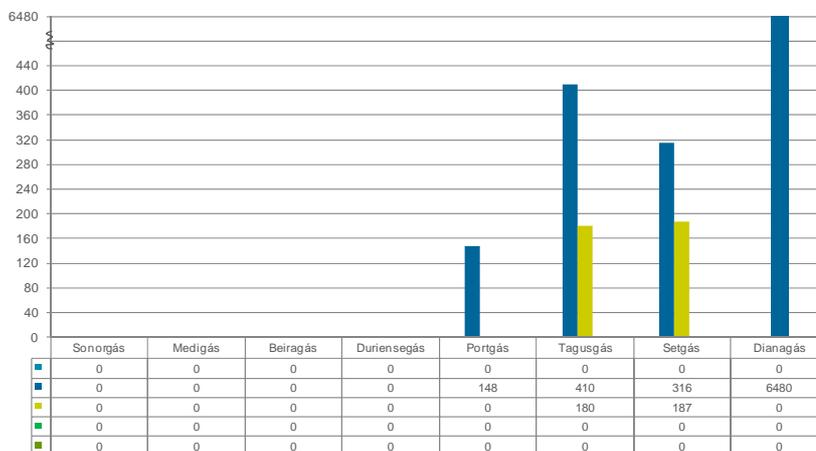


CLIENTES NÃO DOMÉSTICO CONSUMOS IGUAIS OU INFERIORES A 10 000 M³

Valores semestrais (Janeiro a Junho 2008)



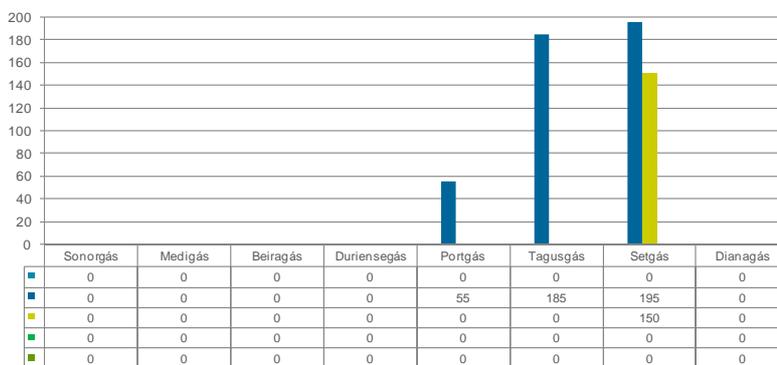
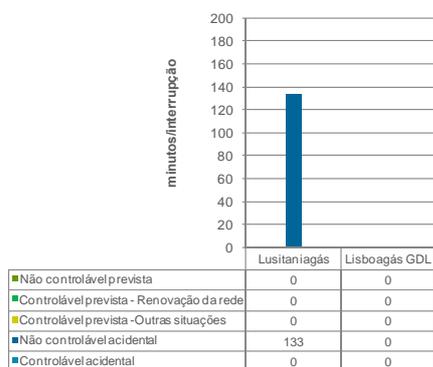
Valores anuais (ano gás 2007-2008)



CLIENTES NÃO DOMÉSTICOS COM CONSUMOS SUPERIORES 10 000 M³ E INFERIORES A 2 MILHÕES M³

Valores semestrais (Janeiro a Junho 2008)

Valores anuais (ano gás 2007-2008)



III. INDICADORES INDIVIDUAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO CONSIDERANDO A CLASSE DE CLIENTES

A. NÚMERO DE INTERRUPÇÕES DE ABASTECIMENTO DE GÁS NATURAL

CLIENTES DOMÉSTICOS

Operador da Rede	Número de instalações com 1 interrupção		
	Interrupções controláveis		Interrupções não controláveis
	Previstas	Acidentais	
Sonorgás			
Medigás			
Lusitaniagás			
Dianagás			27
Duriensegás	58	90	
Tagusgás	20	15	164
Portgás			2701
Setgás	804		5968
Beiragás			219
Lisboagás GDL	8406		22433

CLIENTES NÃO DOMÉSTICOS COM CONSUMOS IGUAIS OU INFERIORES A 10 000 m³

Operador da Rede	Número de instalações com 1 interrupção		
	Interrupções controláveis		Interrupções não controláveis
	Previstas	Acidentais	
Sonorgás			
Medigás			
Lusitaniagás			
Dianagás			3
Duriensegás			
Tagusgás	1		1
Portgás			38
Setgás	14		83
Beiragás			
Lisboagás GDL	27		

CLIENTES NÃO DOMÉSTICOS COM CONSUMOS SUPERIORES 10 000 M³ E INFERIORES A 2 MILHÕES M³

Operador da Rede	Número de instalações com 1 interrupção		
	Interrupções controláveis		Interrupções não controláveis
	Previstas	Acidentais	
Sonorgás			
Medigás			
Lusitaniagás			2
Dianagás			
Duriensegás			
Tagusgás			4
Portgás			3
Setgás	3		3
Beiragás			
Lisboagás GDL			

B. DURAÇÃO DAS INTERRUPTÕES DE ABASTECIMENTO

CLIENTES DOMÉSTICOS

Operador da Rede	Durações (h)	Número de instalações															Total	
		Interrupções controláveis						Interrupções não controláveis										
		Previstas			Acidentais													
]0,1]]1,2]]2,3]]4,5]]0,1]]1,2]]2,3]]0,1]]1,2]]2,3]]3,4]]4,5]]5,6]]6,7]	108		
Sonorgás																		
Medigás																		
Lusitaniagás																		
Dianagás																	27	27
Duriensegás	90					58												148
Tagusgás			20		7		8		28	23						113		199
Portgás								154	692	715	510	291	278	63				2703
Setgás	24	122	658					107	822	750	665				3624			6772

NOTA: A Lisboagás GDL e a Beiragás não apresentaram informação

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DO GÁS NATURAL

CLIENTES NÃO DOMÉSTICO CONSUMOS IGUAIS OU INFERIORES A 10 000 M³

Durações (h)		Número de instalações															Total
		Interrupções controláveis						Interrupções não controláveis									
		Previstas				Acidentais]0,1]]1,2]]2,3]			
Operador da Rede]0,1]]1,2]]2,3]]4,5]]0,1]]1,2]]2,3]]0,1]]1,2]]2,3]]3,4]]4,5]]5,6]]6,7]	108		
Sonorgás																	
Medigás																	
Lusitaniagás																	
Dianagás																3	3
Duriensegás																	
Tagusgás			1													1	2
Portgás								4	9	15	8	2					38
Setgás		6	8					2	11	19	5				46		97

NOTA: A LisboaGás GDL e a Beiragás não apresentaram informação

CLIENTES NÃO DOMÉSTICOS COM CONSUMOS SUPERIORES 10 000 M³ E INFERIORES A 2 MILHÕES M³

Durações(h)		Número de instalações															Total
		Interrupções controláveis						Interrupções não controláveis									
		Previstas				Acidentais]0,1]]1,2]]2,3]			
Operador da Rede]0,1]]1,2]]2,3]]4,5]]0,1]]1,2]]2,3]]0,1]]1,2]]2,3]]3,4]]4,5]]5,6]]6,7]	108		
Sonorgás																	
Medigás																	
Lusitaniagás								1	1								2
Dianagás																	
Duriensegás																	
Tagusgás									3							1	4
Portgás								2	1								3
Setgás		2		1							2	1					6

NOTA: A LisboaGás GDL e a Beiragás não apresentaram informação