

GÁS

Relatório da Qualidade
de Serviço Técnica
2021



QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA

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

O que é a Qualidade de Serviço Técnica?

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

Como é que se reflete nos clientes?

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

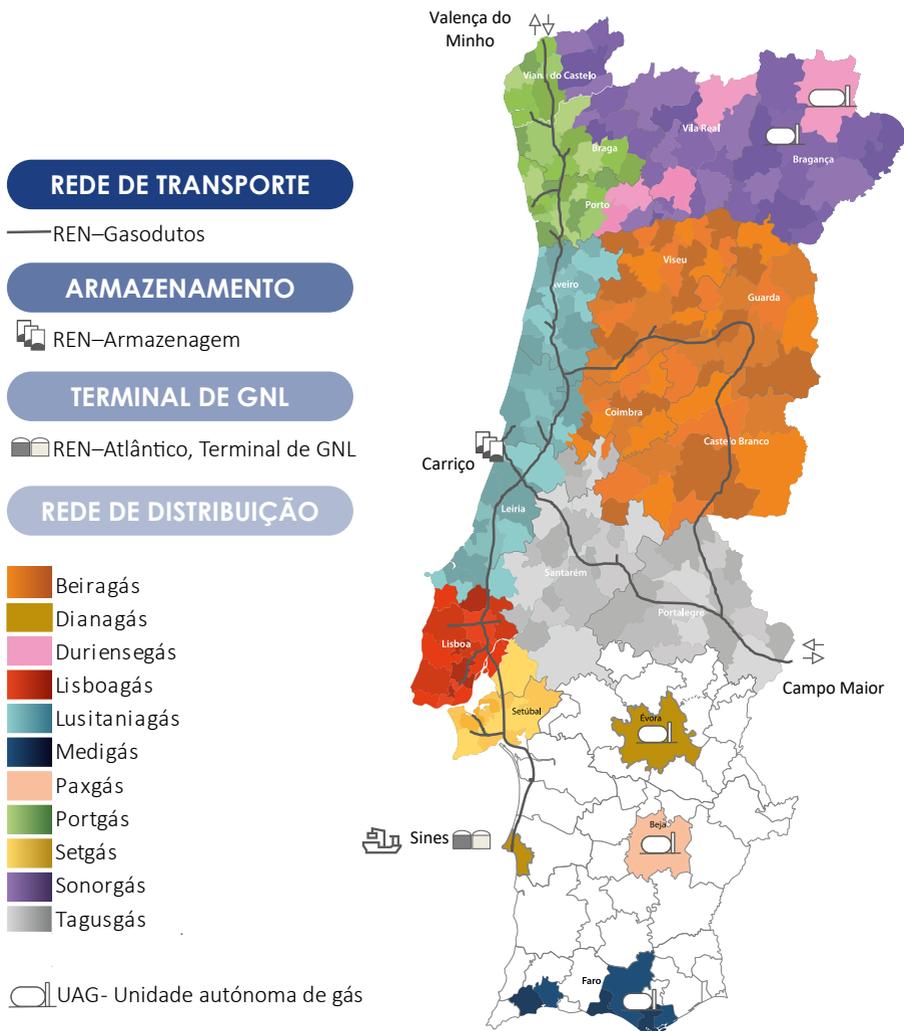
Em 2021, os padrões* gerais estabelecidos para os indicadores de continuidade de serviço foram cumpridos por todos os operadores de redes de distribuição (ORD), com exceção da LisboaGás que não cumpriu o padrão relativo ao número médio de interrupções controláveis previstas (outras situações). Os requisitos de pressão e das características do gás foram cumpridos por todos os ORD.



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

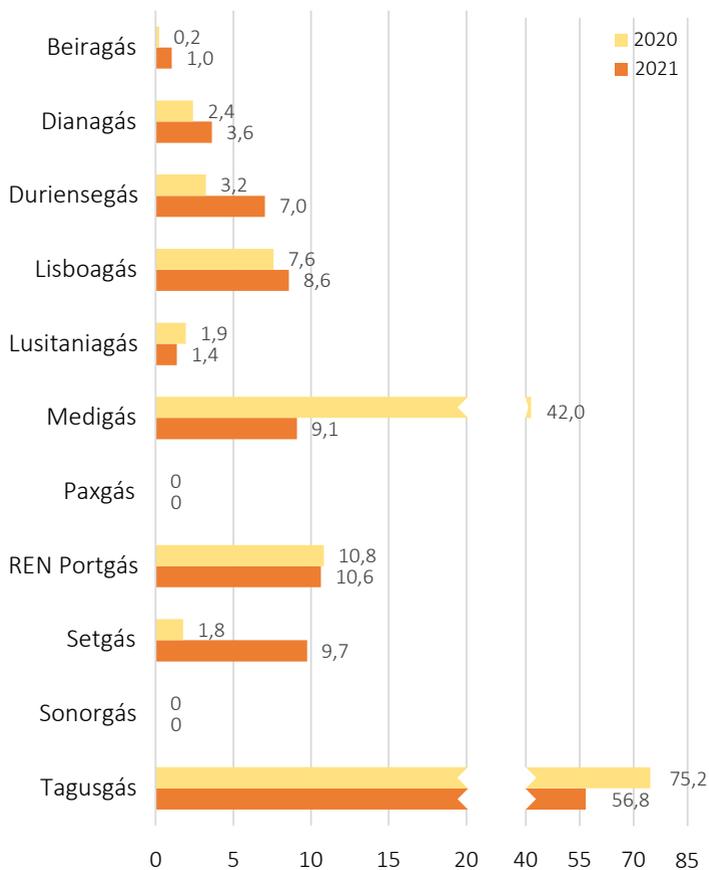
OPERADORES DE INFRAESTRUTURAS DE GÁS

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



REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Número médio de interrupções por 1000 clientes



Em 2021, o operador de rede de distribuição (ORD) com o maior número médio de interrupções foi a Tagusgás, devido especialmente a dois incidentes na rede não controláveis pelo ORD.

Estes incidentes, com consequências de dimensão excecional, foram causados por terceiros (máquinas escavadoras que danificaram a rede de gás) e afetaram 2 266 clientes na localidade de Alpiarça e 81 clientes na localidade de Torres Novas.

REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Número total de clientes interrompidos

Operador das redes	Nº clientes interrompidos		Nº total de clientes
	2020	2021	
Beiragás	13	60	57 819
Dianagás	25	38	10 522
Duriensegás	102	226	32 160
Lisboagás	4 047	4 603	536 535
Lusitaniagás	456	324	238 804
Medigás	1 033	226	24 846
Paxgás	0	0	6 204
REN Portgás	4 032	4 201	395 353
Setgás	308	1 718	176 401
Sonorgás	0	0	25 906
Tagusgás	3 049	2 347	41 354

Em 2021, foram interrompidas 0,9% das instalações do total de clientes existentes em Portugal continental. Em comparação com 2020, registou-se um aumento em 5% do número de clientes interrompidos.

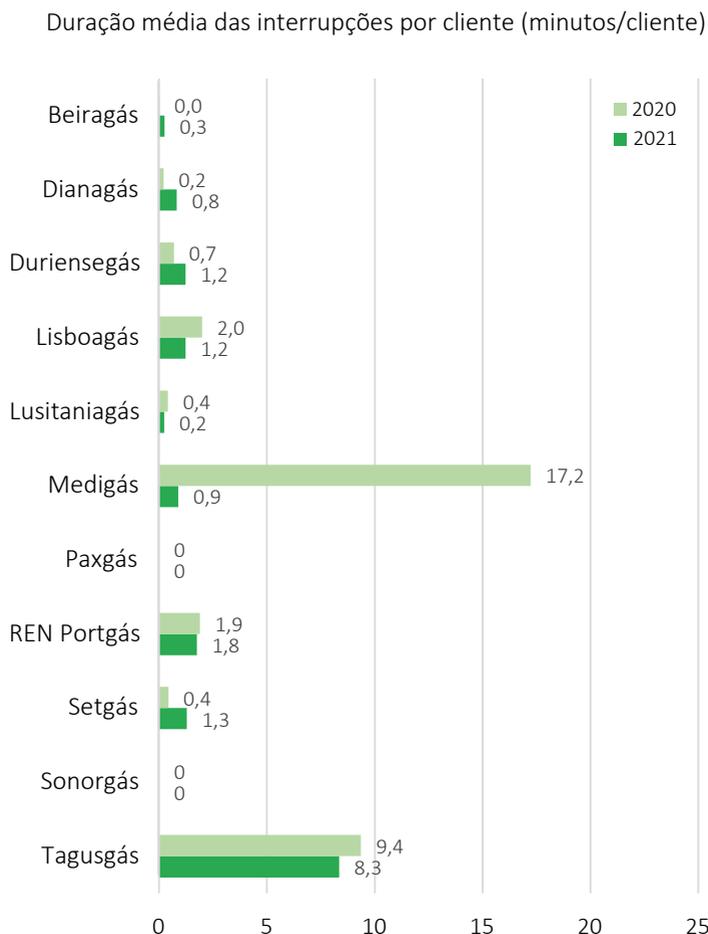


clientes abastecidos



clientes interrompidos

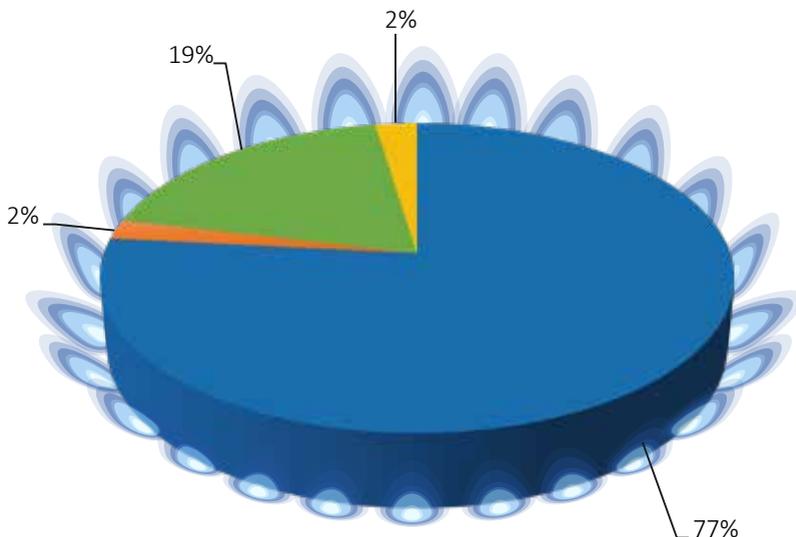
REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS



Este indicador totaliza a duração das interrupções pelo número total de clientes dos Operadores de Rede de Distribuição. A duração média das interrupções por cliente, a nível nacional foi de 3,4 minutos/cliente, contrariando a tendência de redução deste indicador face ao último ano.

REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Tipo de Interrupções nas instalações de clientes



- Não Controláveis Acidentais - Intervenção de terceiros
- Controláveis Acidentais - Outras
- Controláveis Previstas - Outras
- Controláveis Previstas - Renovação da rede

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

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



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