

Comunicado

Relatório da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural relativo ao ano gás 2012-2013 e segundo semestre de 2013

O “Relatório da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural relativo ao ano gás 2012-2013 e segundo semestre de 2013” tem por objetivo caracterizar de forma sumária a qualidade de serviço prestada pelas entidades do setor do gás natural (operadores das infraestruturas e comercializadores de último recurso) no período compreendido entre 1 de julho de 2012 e 31 de dezembro de 2013.

O período ora reportado cobre três semestres de forma a permitir que os próximos resultados sejam reportados por ano civil, em vez de por ano-gás, como até agora tem sido prática. Tal alteração ficou estabelecida no processo de revisão regulamentar ocorrido em 2013, tendo-se criado um período de transição, materializado no presente relatório, que integrou o relatório referente ao ano-gás 2012-2013 e ao último semestre de 2013.

O relatório analisa as quatro vertentes da qualidade de serviço estabelecidas no Regulamento da Qualidade de Serviço de aplicação a este setor (RQS GN), designadamente: continuidade de serviço, características do gás natural, pressão de fornecimento e qualidade comercial. No relatório é também efetuada uma análise do conteúdo dos relatórios de qualidade de serviço das empresas.

No ano gás 2012-2013 e no período de julho a dezembro de 2013 verificou-se uma melhoria geral face ao ano anterior em matéria de continuidade de serviço. Pelo quarto ano gás consecutivo não se verificou qualquer interrupção de fornecimento na rede de transporte de gás natural e também em três das redes de distribuição. No ano-gás 2012-2013 apenas 0,3% das instalações de clientes foram interrompidas, com não mais do que uma ocorrência por instalação e originadas em 67% do total por casos fortuitos ou de força maior (c.f.f.m.). Os padrões associados aos vários indicadores estabelecidos foram todos cumpridos.

Tendo em conta a preponderância de casos originados por c.f.f.m., a ERSE aprovou uma norma complementar à aplicação do regime de exclusão da aplicação do RQS em situações de âmbito excecional, a Diretiva n.º 15/2014, de 18 de julho, que Aprova o Modelo de Relatório relativo aos procedimentos dos c.f.f.m. Com esta publicação ficaram estabelecidos os termos de envio do relatório que deverá ser submetido à ERSE e à DGEG quando ocorram incidentes classificáveis como c.f.f.m., no prazo de 1 mês após o respetivo incidente.

Nos quatro últimos anos-gás foram também cumpridos todos os limites estabelecidos no RQS para as características do gás natural.

Em matéria de pressão de fornecimento, cuja monitorização decorre das obrigações regulamentares, verificaram-se situações pontuais de não cumprimento dos limites da pressão estabelecidos na legislação aplicável e nas metodologias de monitorização, mas que não tiveram impacto no fornecimento de gás natural às instalações consumidoras.

No âmbito da qualidade de serviço comercial, salienta-se a melhoria global do reporte e da qualidade da informação, especialmente em matéria de periodicidade das leituras e do atendimento telefónico.

Os indicadores individuais, porém, registaram em 2013 um aumento do número de incumprimentos dos prazos regulamentares pelas empresas. Destaca-se nesta matéria, de igual modo, um aumento do número de incumprimentos por parte dos clientes dos respetivos compromissos individuais (e sobretudo no período de julho a dezembro de 2013).

De referir ainda que todos os comercializadores de último recurso publicaram o estudo de eficácia da comunicação com o cliente, obrigatório em cada período regulatório. No conjunto dos mesmos não se evidenciaram anomalias na eficácia da comunicação escrita das empresas com os clientes.

O próximo Relatório da Qualidade de Serviço, refletindo o novo enquadramento regulamentar aprovado pela ERSE, incluirá, para além da informação relativa aos operadores de rede e comercializadores de último recurso, informação relativa aos operadores no mercado liberalizado de gás natural, os quais fornecem já cerca de 50% dos consumidores nacionais. O novo referencial regulamentar foi o resultado das propostas de alteração identificadas pela ERSE ao longo dos últimos anos e dos comentários e sugestões recolhidos em sede de consulta pública.

Aceda ao [Relatório da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural 2012-2013 e Segundo Semestre de 2013](#).

Lisboa, 18 de novembro 2014