

# **PROPOSTA DE REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DO GÁS NATURAL**

**Documento Justificativo**

Junho 2006

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](mailto:erse@erse.pt)  
[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>PRINCÍPIOS E DISPOSIÇÕES GERAIS</b>	<b>5</b>
3.1	Âmbito de aplicação	5
3.2	Classificação de clientes	5
3.2.1	Opções de classes	6
3.2.2	Situações em que se torna necessária a distinção	7
3.2.3	Classes propostas	8
3.3	Normas complementares	8
<b>4</b>	<b>CONTINUIDADE DE SERVIÇO</b>	<b>9</b>
4.1	Interrupções de fornecimento	9
4.1.1	Conceito e identificação das interrupções	9
4.1.2	Início e fim das interrupções	10
4.1.3	Classificação das interrupções	10
4.1.4	Interrupções a considerar	12
4.2	Indicadores de continuidade de serviço	14
4.2.1	Indicadores gerais	14
4.2.2	Indicadores individuais	20
4.3	Padrões de continuidade de serviço	21
4.3.1	Operadores de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL e operadores de armazenamento subterrâneo	21
4.3.2	Operador de rede de transporte	22
4.3.3	Operadores das redes de distribuição	22
4.3.4	Padrões individuais e compensações	23
<b>5</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DO FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL</b>	<b>25</b>
5.1	Características do gás natural	25
5.1.1	Parâmetros de combustão	25
5.1.2	Parâmetros de não combustão	26
5.2	Pressão de fornecimento do gás natural	27
5.3	Monitorização da qualidade de fornecimento do gás natural	28
5.3.1	Monitorização das características do gás natural	28
5.3.2	Monitorização da pressão de fornecimento de gás natural	29

<b>6</b>	<b>QUALIDADE COMERCIAL.....</b>	<b>31</b>
6.1	Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.....	31
6.1.1	Clientes com necessidades especiais .....	31
6.1.2	Clientes prioritários.....	32
6.1.3	Atendimento .....	33
6.2	Informação .....	37
6.2.1	Pedidos de informação.....	38
6.2.2	Folhetos informativos .....	39
6.3	Reclamações.....	40
6.3.1	A quem dirigir reclamações.....	40
6.3.2	Procedimento e prazo de resposta .....	41
6.3.3	Reclamações de facturação.....	41
6.4	Indicadores e padrões .....	41
6.4.1	Periodicidade de indicadores e padrões .....	43
6.4.2	Indicadores gerais .....	44
6.4.2.1	Matéria a considerar .....	44
6.4.2.2	Definição de indicadores .....	46
6.4.3	Indicadores individuais .....	49
6.4.3.1	Matérias a considerar .....	49
6.4.3.2	Definição de indicadores .....	51
6.4.4	Compensações .....	52
6.4.4.1	Situações de exclusão do pagamento de compensações .....	52
6.5	Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes .....	53
6.5.1	Elaboração .....	53
6.5.2	Métodos.....	54
6.5.3	Divulgação.....	54
<b>7</b>	<b>PROPOSTA DE PADRÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO .....</b>	<b>55</b>
7.1	Padrões gerais de continuidade de serviço.....	55
7.1.1	Operador da rede de transporte.....	55
7.1.2	Operadores das redes de distribuição .....	56
7.1.2.1	Tipo de rede.....	57
7.1.2.2	Número de clientes por rede de distribuição .....	57
7.1.2.3	Informação disponibilizada e desempenho actual das redes .....	58
7.1.2.4	Padrões de continuidade de serviço associados a interrupções previstas controláveis .....	60
7.1.2.5	Interrupções controláveis.....	64
7.1.2.6	Propostas de padrões de continuidade de serviço .....	64
7.2	Limites de variação das características do gás natural.....	64

7.2.1	Parâmetros de combustão .....	65
7.2.2	Parâmetros de não-combustão .....	68
7.3	Padrões de qualidade comercial .....	70
7.3.1	Padrões gerais de qualidade comercial .....	71
7.3.2	Padrões individuais de qualidade comercial .....	76
<b>8</b>	<b>RELATÓRIOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO .....</b>	<b>81</b>
<b>9</b>	<b>INFORMAÇÃO PARA EFEITOS DE FISCALIZAÇÃO DO REGULAMENTO .....</b>	<b>83</b>
<b>10</b>	<b>AUDITORIAS .....</b>	<b>85</b>
<b>11</b>	<b>SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO DE APLICAÇÃO DO RQS .....</b>	<b>87</b>
11.1	Casos fortuitos ou de força maior.....	87
11.2	Operação e funcionamento do sistema em regime excepcional.....	90
<b>12</b>	<b>RESUMO .....</b>	<b>93</b>



## **1 INTRODUÇÃO**

O presente documento tem como objectivo justificar as opções tomadas pela ERSE na proposta de Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), aplicável ao sector do gás natural, que agora é colocada em consulta. Esta proposta é feita em cumprimento do normativo legal aprovado pelo Decreto Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, e pelo Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de Fevereiro.

A qualidade de serviço é normalmente analisada em duas vertentes: técnica e comercial. A vertente técnica respeita às características do gás fornecido (ex. poder calorífico), às condições em que é fornecido (ex. pressão) e à continuidade de fornecimento. A vertente comercial relaciona-se com a qualidade do relacionamento comercial entre o cliente e o operador da rede ou o comercializador em todo o ciclo comercial, ou seja, desde a pré-contratação até ao tratamento de eventuais reclamações do serviço prestado. Considera-se que o RQS não se refere a questões de segurança, tais como a odorização do gás natural, pois a sua realização está associada à necessidade de identificação do gás natural (fugas), não influenciando a utilização que é feita do mesmo.

Para avaliação e caracterização da qualidade de serviço do sector é fundamental a existência de procedimentos harmonizados de recolha, registo e tratamento de informação. Neste sentido, e considerando a diversidade de agentes e a necessidade destes adoptarem novos procedimentos, nesta proposta de RQS optou-se por focar nos procedimentos de tratamento de informação.

O RQS estabelece regras com as quais se pretende garantir um nível mínimo de qualidade de serviço aos clientes e às diversas infra-estruturas. Para matérias em que a qualidade prestada é similar a outros sectores, tal como a qualidade comercial, sendo portanto possível usufruir de outras experiências, propõe-se o estabelecimento de padrões de qualidade de serviço. No entanto, foi necessário actuar com prudência em áreas em que existe pouca informação, em especial no que respeita aos padrões para a qualidade técnica. Nalgumas situações optou-se por estabelecer somente indicadores que serão fundamentais para a recolha de informação necessária à ponderação futura de padrões.

Este documento encontra-se estruturado do seguinte modo:

- Capítulo 2 - apresenta alguns conceitos fundamentais sobre qualidade de serviço, a metodologia seguida na elaboração desta proposta e a estrutura da proposta para o RQS.
- Capítulo 3 - dedicado aos princípios e às disposições gerais do RQS, designadamente: âmbito de aplicação, agentes e classificação de clientes.
- Capítulo 4 - relativo à qualidade de serviço técnica - continuidade de serviço.
- Capítulo 5 - relativo à qualidade de serviço técnica - qualidade do fornecimento de gás natural (características do gás natural e pressão de fornecimento).

- Capítulo 6 - respeita à vertente comercial da qualidade de serviço, tratando temas como a informação, atendimento, resposta a pedidos de informação e a reclamações.
- Capítulo 7 - após a proposta, no capítulos 4, 5 e 6 dos indicadores a adoptar, este capítulo analisa a informação existente e coloca à discussão valores para padrões dos respectivos indicadores.
- Capítulo 8 - dedicado aos relatórios de qualidade de serviço que os agentes e a ERSE terão de elaborar.
- Capítulo 9 - relativo à informação que deverá ser fornecida à ERSE para efeitos de verificação da aplicação do regulamento.
- Capítulo 10 - apresenta as regras que devem nortear a realização de auditorias por parte dos agentes.
- Capítulo 11 - apresenta as situações de operação e funcionamento do sistema em regime excepcional e casos fortuitos ou de força maior.
- Capítulo 12 - resumo das principais propostas.

## **2 METODOLOGIA**

O nível de qualidade de serviço que o RQS pretende assegurar deve ponderar a valorização que o cliente faz da qualidade de serviço com o custo que a empresa terá de suportar para fornecer esse nível de qualidade. É na valorização que cada cliente ou utilizador de uma infra-estrutura faz da qualidade que reside uma das principais dificuldades de elaboração do RQS, em especial porque depende significativamente do cliente.

Uma das matérias mais relevantes num regulamento de qualidade de serviço é o estabelecimento de indicadores. Um indicador tem como objectivo avaliar as características de um determinado bem ou serviço. É habitual associar a cada indicador um padrão, ou seja, um nível mínimo que se pretende que o determinado bem ou serviço satisfaça. Por exemplo, um indicador sobre o tempo de atendimento presencial pretende medir o tempo de espera, podendo optar-se por diversos métodos de avaliação, nomeadamente a média, a mediana ou um determinado percentil associado a um padrão.

A qualidade de serviço pode ser avaliada de forma:

- Geral.
- Individual.

Na avaliação geral, são utilizados indicadores gerais, com o objectivo de quantificar a qualidade praticada pela empresa a um conjunto de utilizadores. No exemplo utilizado, o tempo médio de espera no atendimento presencial é um indicador geral de qualidade de serviço.

Pode também optar-se por medir a qualidade do serviço prestado a cada um dos clientes, sendo portanto avaliada a qualidade prestada individualmente. Retomando o exemplo anterior, ter-se-ia de contabilizar o tempo de espera de cada cliente individual e avaliar se este respeita o tempo de espera estabelecido como aceitável. É habitual associar ao incumprimento de um determinado padrão individual o pagamento de uma compensação ao cliente.

A presente proposta de RQS encontra-se estruturada do seguinte modo:

- Disposições gerais - capítulo dedicado aos grandes princípios, comuns à vertente técnica e comercial.
- Disposições de natureza técnica - capítulos relativos à qualidade de serviço técnica, incluindo a definição de interrupções, indicadores e padrões de continuidade de serviço e características do fornecimento de gás natural.
- Disposições de natureza comercial - capítulo sobre a qualidade de serviço comercial, que trata matérias como sejam: informação, atendimento, reclamações, avaliação da satisfação dos

clientes, clientes prioritários e clientes com necessidades especiais, indicadores e padrões comerciais.

- Relatórios da qualidade de serviço - capítulo que versa sobre os relatórios a apresentar pelos operadores das redes e pela ERSE.
- Informação e auditorias - capítulo dedicado aos procedimentos de recolha, registo e envio de informação à ERSE necessária para verificação da aplicação do RQS e às auditorias a realizar pelos operadores das infra-estruturas.
- Operação e funcionamento do sistema em regime excepcional - capítulo no qual são abordadas as situações de excepção de aplicação do RQS e procedimentos associados.
- Anexos - anexos relativos aos procedimentos de cálculo dos indicadores gerais e indicadores individuais de qualidade comercial, e à informação a enviar periodicamente à ERSE no âmbito de aplicação do RQS.

A presente proposta de RQS foi elaborada tendo em consideração:

- A legislação nacional aplicável.
- A prática actual das empresas - as exigências que se colocam às empresas têm, naturalmente, de ter em consideração os equipamentos instalados e as práticas actualmente adoptadas. Pretende-se introduzir uma regulação gradual.
- A informação recolhida nas reuniões efectuadas com a GDP Distribuição, Portgás e Transgás.
- O RQS publicado pela DGGE - por se tratar de uma primeira experiência nesta matéria, considerou-se adequado considerá-lo, nomeadamente porque as empresas já apresentam informação tendo por base este regulamento.
- Os comentários da GDP Distribuição ao RQS da DGGE enviados à ERSE em Dezembro de 2003.
- Os comentários ao documento da consulta pública promovida pela ERSE em 2004.
- As experiências internacionais - foram analisadas as práticas noutros países, procurando exemplos de mercados mais maduros (como o Reino Unido) e mercados mais recentes (como Espanha).
- As práticas seguidas no sector eléctrico - no que respeita à vertente comercial da qualidade de serviço, considerou-se relevante ter em consideração a experiência do sector eléctrico, nomeadamente por se tratar também de um sector de serviço público com matérias muito semelhantes no que respeita à vertente comercial.

### **3 PRINCÍPIOS E DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **3.1 ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

As disposições do RQS, na vertente de qualidade de serviço técnica e comercial, têm o seguinte âmbito de aplicação:

- Prestação de serviço de transporte, de distribuição e de armazenamento de gás natural.
- Prestação de serviço de recepção, armazenamento e regaseificação de Gás Natural Liquefeito (GNL).
- Relacionamento entre os operadores das infra-estruturas.
- Relacionamento dos comercializadores, do comercializador de último recurso grossista e dos comercializadores de último recurso retalhistas com os operadores das infra-estruturas.
- Relacionamento dos clientes com os operadores das infra-estruturas, os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas.
- Fornecimento de gás natural aos clientes.

Neste contexto, estão abrangidas pelas disposições do RQS as seguintes entidades:

- Operadores de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL.
- Operadores de armazenamento subterrâneo de gás natural.
- Operador da rede de transporte de gás natural.
- Operadores das redes de distribuição de gás natural.
- Comercializadores.
- Comercializadores de último recurso retalhistas.
- Comercializador de último recurso grossista.
- Clientes.

#### **3.2 CLASSIFICAÇÃO DE CLIENTES**

A qualidade de serviço a estabelecer no RQS deverá conciliar a importância que o gás natural representa para o cliente e o custo associado a obter um determinado nível de qualidade. Se por um lado, o cliente necessita de diferente nível de qualidade de serviço de acordo com a utilização que faz do

gás natural, por outro, os custos em atingir um determinado nível de qualidade dependem, nomeadamente, de condições estruturais de recepção, armazenamento, transporte e distribuição do gás natural, e em especial destas duas últimas actividades.

O RQS da DGGE considera a seguinte separação de classes para os clientes das redes de distribuição:

- Classe A - consumo anual inferior a 50 000 m<sup>3</sup>(n) gás natural equivalente.
- Classe B - consumo anual igual ou superior a 50 000 m<sup>3</sup>(n) gás natural equivalente.

No entanto, o RQS da DGGE não estabelece padrões de qualidade de serviço diferenciados por classe.

A GDP Distribuição propõe, nos seus comentários ao RQS da DGGE, a eliminação das classes de clientes referidas, não apresentando uma proposta de classificação dos clientes, nem uma justificação para a sua eliminação.

No Reino Unido considera-se a separação de clientes por domésticos, não domésticos e prioritários.

Importa analisar com um pouco mais de detalhe esta questão.

Os prejuízos causados por uma interrupção num cliente doméstico são normalmente muito inferiores aos prejuízos causados por uma interrupção num estabelecimento de restauração, onde o gás natural é uma das matérias-primas fundamentais. O mesmo sucede se se comparar o cliente doméstico com alguns tipos de indústria. Assim, uma das principais razões para distinguir os clientes é a diferente valorização que fazem da qualidade de serviço, pelo que estariam, em última instância, dispostos a pagar por ela valores distintos.

Pense-se agora em dois clientes domésticos iguais, um situado em Lisboa (rede antiga de gás de cidade) e outro situado em Coimbra (rede nova). Dada a diferença das redes, garantir o mesmo nível de qualidade de serviço (em termos de continuidade de serviço) tem custos distintos. Refira-se que a rede de Lisboa, uma rede antiga, apresenta maior probabilidade de fugas, obrigando a um número maior de técnicos a intervir na rede. Em síntese, poder-se-iam distinguir os clientes por representarem custos muito distintos para assegurar o mesmo nível de qualidade de serviço.

Mesmo que, por hipótese, se opte por assegurar o mesmo nível de qualidade a todos os clientes, para efeitos de caracterização da qualidade de serviço prestada tem certamente interesse conhecer a qualidade para diferentes tipos de clientes.

### 3.2.1 OPÇÕES DE CLASSES

Tendo em conta experiências internacionais, bem como o sector eléctrico, encontraram-se as seguintes hipóteses para dividir os clientes em classes:

- Por tipo de uso dado ao gás natural - podem dividir-se os clientes em domésticos e não domésticos. Estes últimos podem ainda ser divididos em pequenas empresas, industriais e grandes industriais. Note-se como esta divisão pode ser útil para distinguir os clientes pelo tipo de informação de que necessitam e pelos meios utilizados para transmitir essa informação. Por exemplo, enquanto que para um cliente doméstico faz sentido elaborar um folheto informativo sobre questões contratuais, o mesmo não sucede para clientes industriais. No entanto, nem sempre é fácil conhecer o uso final dado ao gás natural, nem manter esta informação actualizada.
- Por nível de consumo - normalmente os clientes com consumos superiores correspondem a clientes industriais, sendo esta uma variável mais simples e observável do que o “tipo de uso” referido acima. No entanto, é difícil estabelecer as fronteiras. O consumo é, de algum modo, limitado pela capacidade do contador (limitação de potência).
- Por nível de pressão - tal como o consumo, o nível de pressão também tem relação com o uso dado ao gás natural. Os maiores clientes, com consumos superiores, normalmente clientes industriais ou grandes clientes empresariais, estão ligados a níveis de pressão superiores. Esta é também uma variável facilmente observável.
- Pela antiguidade da rede - conforme já referido, as antigas redes de gás de cidade (Lisboa) têm uma frequência de avarias (nomeadamente fugas e problemas de pressão) muito superior, podendo justificar-se tratá-las autonomamente. Esta é também uma variável simples e facilmente observável, embora tenha variações ao longo do tempo decorrentes de obras de remodelação de rede.
- Por densidade de consumo - no sector eléctrico os clientes são agrupados por densidades de consumo, ou seja, encontram-se estabelecidas zonas de qualidade de serviço em que às zonas mais densas correspondem níveis de qualidade superiores. A actuação em áreas mais concentradas pode significar custos mais reduzidos relativamente às áreas com maior dispersão de consumos. Por outro lado, nas áreas urbanas tende a concentrar-se um maior número de actividades económicas, podendo justificar-se a garantia de um melhor nível de qualidade de serviço.

### 3.2.2 SITUAÇÕES EM QUE SE TORNA NECESSÁRIA A DISTINÇÃO

Na presente proposta de RQS sentiu-se necessidade de distinguir os clientes nas seguintes matérias:

- Informação e meios de atendimento – tendo em conta o nível de conhecimento específico dos clientes, é diferente o tipo de informação que deve ser prestado a um cliente doméstico ou a um cliente industrial. Também os meios utilizados justificam a distinção.
- Ligações (orçamentação e elaboração) – o tempo necessário para orçamentar e executar uma ligação a um pequeno cliente (doméstico ou pequena empresa) é naturalmente diferente do

tempo necessário para a ligação a um industrial, até porque no primeiro caso habitualmente utilizam-se soluções normalizadas. Por outro lado, o cliente industrial tem pessoal técnico habilitado a dialogar com o operador de rede, o que não sucede com a grande maioria dos clientes domésticos.

- Avarias na alimentação individual – uma avaria na alimentação individual de um cliente leva à interrupção de fornecimento desse mesmo cliente. Se, por exemplo, num determinado momento só estiver disponível uma equipa de reparação e o fornecimento estiver interrompido num cliente doméstico e num restaurante, pode ser necessário estabelecer critérios de prioridade de intervenção dos meios disponíveis.
- Reposição após interrupção por facto imputável ao cliente – situação semelhante à analisada no ponto anterior, embora a interrupção tenha sido motivada por facto imputável ao cliente (ex. falta de pagamento).

### 3.2.3 CLASSES PROPOSTAS

Na presente proposta regulamentar são consideradas as seguintes classes de clientes:

- Cliente doméstico - cliente que, nos termos do Decreto-Lei n.º 30/2006, utiliza o gás natural para um uso doméstico, ou seja, distinto de um uso profissional. No momento em que é efectuado o contrato é facilmente identificável o cliente doméstico pelo seu número de identificação fiscal e por se tratar de uma pessoa singular.
- Pequena empresa - cliente não doméstico com consumo anual inferior a 10 000 m<sup>3</sup>(n). Nesta definição incluem-se muitas actividades económicas, tais como restauração.

### 3.3 NORMAS COMPLEMENTARES

Posteriormente à publicação do RQS, propõe-se a publicação de uma norma complementar, detalhando alguns aspectos sobre a vertente técnica da qualidade de serviço, designadamente sobre os detalhes de cálculo dos indicadores. A participação dos próprios operadores de infra-estruturas permitirá desde logo ultrapassar as dificuldades de interpretação e de determinação dos indicadores.

## **4 CONTINUIDADE DE SERVIÇO**

### **4.1 INTERRUPÇÕES DE FORNECIMENTO**

Relativamente às interrupções de fornecimento é necessário definir não só o conceito e a forma de identificação de interrupção, mas também as situações em que o fornecimento pode ser interrompido. Na caracterização das redes e do serviço prestado ao cliente, as interrupções devem ser diferenciadas, nomeadamente, de acordo com a sua previsibilidade (acidentais ou previstas), causa e rede em que tem origem.

Para efeitos de aplicação do RQS consideram-se as interrupções verificadas nos pontos de ligação entre as infra-estruturas exploradas por diferentes operadores e entre as redes e as instalações dos clientes.

Como princípio geral, os operadores das infra-estruturas devem proceder, sempre que possível, de forma a não interromper o fornecimento de gás natural aos seus clientes, tentando fazer as suas intervenções na rede com tomadas em carga ou fazendo by-pass, por exemplo.

#### **4.1.1 CONCEITO E IDENTIFICAÇÃO DAS INTERRUPÇÕES**

O conceito de interrupção não é de fácil definição, refira-se que nem a legislação nacional analisada, nem o RQS da DGGE, definem interrupção.

Da análise internacional efectuada, verifica-se que em Espanha se considera que existe uma interrupção se a pressão relativa nos pontos de fornecimento for inferior a determinados valores de pressão estabelecidos legalmente de acordo com a gama de pressão da rede. No entanto, não é economicamente viável instalar equipamentos de medição e registo do valor de pressão junto dos vários clientes, não sendo possível na prática identificar uma interrupção por a pressão ser inferior a determinado valor registado na instalação do cliente.

No Reino Unido, uma interrupção é identificada quando o cliente a comunica ou quando o fornecimento é interrompido por actuação do operador da rede na válvula de corte da instalação do cliente.

Neste contexto, propõe-se uma definição de interrupção mais geral, não associada a valores mínimos de pressão que dependem dos equipamentos e das tecnologias utilizadas, mas sim à sua identificação por parte do operador ou à sua comunicação por parte do cliente.

#### 4.1.2 INÍCIO E FIM DAS INTERRUPTÕES

Relativamente à definição de início e fim da interrupção, e na impossibilidade de identificação de interrupções de forma automática, propõe-se o seguinte:

- Início da interrupção - instante que ocorre em primeiro lugar:
  - Instante identificado automaticamente pelos equipamentos da infra-estrutura, a partir do qual se verifica o incumprimento das condições contratuais, nomeadamente, os limites de pressão ou caudal.
  - Instante em que o cliente ou o operador da infra-estrutura a jusante comunica a interrupção de fornecimento de gás natural.
  - Instante em que o operador da rede corta o fornecimento ao cliente, por actuação na válvula de corte.
- Fim da interrupção - instante em que é restabelecido o fornecimento de gás natural no ponto afectado pela interrupção. São de exceptuar os casos em que o abastecimento não seja repostado por razão não imputável ao operador da rede, nomeadamente, quando, por razões de segurança, há necessidade que o cliente esteja na sua instalação para se proceder ao restabelecimento do fornecimento, ou ser realizado o teste à estanquidade da instalação e se detecte uma fuga. Nestes casos, o fim da interrupção é considerado quando por parte do operador da rede estão reunidas todas as condições para se efectuar o restabelecimento do fornecimento de gás natural.

Propõe-se que todos os procedimentos de identificação de uma interrupção de fornecimento e restabelecimento sejam estabelecidos em norma complementar, de aprovação pela ERSE, após propostas dos operadores das redes.

#### 4.1.3 CLASSIFICAÇÃO DAS INTERRUPTÕES

Para efeito da caracterização do desempenho de cada infra-estrutura, devem ser identificadas as interrupções de acordo com a sua origem, mais precisamente a infra-estrutura onde tiveram origem.

Propõe-se que as interrupções sejam classificadas de acordo com dois critérios:

- Possibilidade de avisar os clientes de que a interrupção irá ocorrer. Um cliente avisado com antecedência pode programar a sua actividade no sentido de minimizar os incómodos causados.
- Capacidade de intervenção do operador da rede para evitar a ocorrência da interrupção de fornecimento. A avaliação do desempenho do operador da rede deve ter em consideração as interrupções que poderiam ter sido evitadas por actuação do próprio operador, ou seja, aquelas que resultam da exploração normal da rede.

Tendo em conta estes dois critérios, propõem-se a seguinte classificação:

- Interrupção prevista - interrupção que o operador da rede consegue prever com antecedência e avisar previamente os clientes da sua ocorrência. Um exemplo tradicional são as interrupções necessárias à manutenção programada de uma rede.
- Interrupção accidental - interrupção em que o operador da rede não consegue atribuir previamente uma data para a sua ocorrência, não sendo portanto possível efectuar um pré-aviso aos clientes, nos termos e através dos meios previstos no Regulamento de Relações Comerciais aplicáveis às interrupções de serviço.
- Interrupção controlável - interrupção cuja ocorrência pode ser evitada pela actuação do operador da rede, nomeadamente através de uma adequada manutenção e gestão das redes. Por exemplo, uma fuga numa rede que seja causada por um problema numa soldadura é uma interrupção que pode ser controlável pelo operador, através de um melhor método construtivo ou uma melhor manutenção. Trata-se de um caso normal na operação de uma rede.
- Interrupção não controlável - interrupção cuja ocorrência não pode ser evitada pela actuação do operador da infra-estrutura. A interrupção que resulta da acção de um terceiro sobre a rede (se comprovada) é um exemplo deste tipo de interrupções.

Apesar de o princípio fundamental ser o fornecimento contínuo e dentro dos parâmetros regulamentares e contratuais estabelecidos, existem situações em que o operador da rede está autorizado a interromper o fornecimento. O RRC estabelece o seguinte conjunto de situações:

- Interrupções por razões de serviço – Interrupções que decorrem da necessidade imperiosa de realizar manobras, trabalhos de ligação, reparação ou interrupção da rede. Estas interrupções só devem ter lugar quando esgotadas todas as possibilidades razoáveis de alimentação alternativa e devem ser sujeitas a um pré-aviso.
- Interrupções por razões de segurança – Interrupções sujeitas a autorização e aplicáveis nas situações em que está em causa a segurança de pessoas e bens. Este tipo de interrupção não é sujeito a pré-aviso. Nas interrupções em que o tempo estimado de reposição do serviço seja superior a 8 horas, o operador das redes deve informar os clientes afectados, nos termos e através dos meios previstos no RRC, aplicáveis às interrupções de serviço.
- Interrupções motivadas por caso fortuito ou de força maior – Interrupções que decorrem de casos fortuitos ou força maior, assunto detalhado no ponto 11.1 deste documento.
- Interrupções por razões de interesse público – Interrupções que decorram de planos nacionais de emergência nacional, bem como as determinadas por entidade administrativa competente. Este tipo de interrupções está sujeito a pré-aviso.

- Interrupções por facto imputável ao cliente – São diversas as razões que podem levar à interrupção de fornecimento, tais como a falta de pagamento ou a impossibilidade de realizar leituras extraordinárias. Este tipo de interrupções está sujeito a pré-aviso.
- Interrupções por acordo com o cliente.

No Quadro 4-1 apresenta-se uma chave que permite caracterizar as diversas causas de interrupção de acordo com as definições propostas sobre a previsibilidade e controlabilidade por parte do operador de rede.

**Quadro 4-1 - Classificação de interrupções**

Causa	Tipo			
	Prevista	Acidental	Controlável	Não controlável
Razões de serviço	✓		✓	
Razões de segurança		✓		✓
Caso fortuito ou de força maior		✓		✓
Interesse público	✓			✓
Facto imputável ao cliente	✓			✓
Acordo com o cliente	✓		Sendo por acordo, depende da situação	
Outra (avarias, etc.)		✓	✓	

O Decreto-Lei n.º 30/2006 prevê que a definição e os procedimentos associados às interrupções por razões de serviço, razões de segurança, interesse público, facto imputável ao cliente e acordo com o cliente devem ser estabelecidos no RRC, pelo que o RQS apenas enquadra as interrupções, remetendo para o RRC.

#### 4.1.4 INTERRUPÇÕES A CONSIDERAR

O operador da rede de transporte e os operadores das redes de distribuição devem determinar os indicadores de continuidade de serviço com base em sistemas de medição e monitorização auditáveis.

Sem prejuízo do necessário registo de todas as interrupções e respectiva classificação, não se justifica que exista uma miríade de indicadores, considerando-se preferível que o RQS se foque naquele tipo de interrupções que não dependem do cliente e que as agrupe pelo grau de controlo que o operador de rede tem sobre as mesmas.

Deste modo, propõe-se que sejam calculados indicadores para as seguintes classes de interrupções:

- Interrupções previstas controláveis.

- Interrupções não controláveis.
- Interrupções acidentais controláveis.

O Quadro 4-2 apresenta as classes de interrupções a considerar para efeitos de cálculo dos indicadores.

**Quadro 4-2 - Classes de interrupções para efeitos de cálculo de indicadores**

<b>Causa</b>	<b>Classe</b>
Razões de serviço	<i>Prevista controlável</i>
Razões de segurança	<b>Prevista não controlável</b>
Caso fortuito ou de força maior	<b>Acidental não controlável</b>
Razões de interesse público	<b>Prevista não controlável</b>
Outras causas, onde se incluem as avarias	Acidental controlável

Os indicadores serão calculados para três grupos:

- Grupo das interrupções previstas controláveis, ou seja, aquelas interrupções que resultam de uma normal operação de rede, controláveis pelo próprio operador, e cuja ocorrência é programada no tempo (assinaladas a itálico).
- Grupo que inclui todos as interrupções não controláveis, ou seja, aquelas cuja ocorrência o operador da rede não poderia ter evitado com a sua actuação preventiva (assinaladas a negrito).
- Grupo das interrupções acidentais controláveis, que apesar de, como no primeiro grupo, a sua ocorrência ser controlável pelo operador, na medida que acções de manutenção e conservação da rede podem minimizar ou evitar a sua ocorrência, são normalmente mais lesivas para o cliente, dado não serem programadas no tempo e poderem ocorrer a qualquer altura.

As interrupções por facto imputável ao cliente e de acordo com o cliente não são consideradas para determinação dos indicadores dado que a sua ocorrência se deve ao cliente, por incumprimento de disposições contratuais ou por solicitação de serviços que implicam a interrupção de fornecimento, e só afectam esse mesmo cliente.

Os indicadores devem ser calculados trimestralmente considerando as interrupções registadas nos pontos de saída da rede de transporte e nos pontos de entrega a clientes.

Para efeitos de caracterização do desempenho de cada infra-estrutura, devem ainda ser diferenciadas as interrupções por infra-estrutura em que têm origem. Refira-se por exemplo que uma interrupção sentida por um cliente, alimentado por uma rede de distribuição, pode ter origem na rede de transporte.

## **4.2 INDICADORES DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO**

### **4.2.1 INDICADORES GERAIS**

Os operadores das infra-estruturas devem avaliar e caracterizar a continuidade de serviço das infra-estruturas que exploram, devendo para o efeito determinar indicadores gerais. Estes indicadores devem permitir caracterizar o desempenho das diversas infra-estruturas relativamente à sua utilização por parte das outras infra-estruturas e utilizadores.

Os operadores das infra-estruturas devem determinar os indicadores gerais de continuidade de serviço com base nos sistemas de medição e monitorização instalados.

Os indicadores devem ser calculados trimestralmente, nos pontos entre infra-estruturas ou nos pontos da rede de fornecimento aos clientes. Os indicadores devem ser calculados globalmente e em separado por ocorrências previstas e acidentais. Deve ainda ser possível identificar, dentro das interrupções previstas e acidentais, o motivo da sua ocorrência e a infra-estrutura onde cada interrupção teve origem.

De seguida é apresentado para cada operador do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN) a proposta de indicadores gerais de continuidade de serviço.

### **OPERADORES DE TERMINAL DE RECEPÇÃO, ARMAZENAMENTO E REGASEIFICAÇÃO DE GNL**

O terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL deve permitir:

- A recepção de GNL contratado pelos diversos agentes.
- A injeção de gás natural na fase gasosa à rede.
- Carga de camiões cisterna com gás natural na fase líquida.

Deste modo, considera-se que a avaliação da qualidade de serviço desta infra-estrutura deve contemplar estes três processos.

Na operação de recepção de GNL propõe-se a avaliação do Tempo Efectivo de Descarga. Tempo Efectivo de Descarga, tal como estabelecido no “Contrato de prestação de serviço de recepção, tratamento e regaseificação de GNL”, entre a Transgás e a Transgás Atlântico, corresponde ao período compreendido entre o instante em que o navio metaneiro esteja acostado no molhe e pronto para descarga até que seja desligado o braço de descarga com a conclusão da descarga. De acordo com o referido contrato, quando o Tempo Efectivo de Descarga exceder 24 h, por responsabilidade do operador do terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL, este está obrigado a pagar ao utilizador o tempo em excesso.

Considerando o exposto, propõem-se os seguintes indicadores:

- Tempo médio efectivo de descarga, determinado pelo quociente entre o somatório dos tempos efectivos de descarga e o número total de descargas (h).
- Tempo médio de atraso de descarga, determinado pelo quociente entre o somatório dos tempos de atraso de descarga e o número de descargas com atraso (h).

Para determinação do último indicador, devem ser consideradas as situações em que houve pagamento por parte do operador de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL por atraso na descarga do metaneiro.

Para efeitos de fiscalização do cumprimento de aplicação do RQS, propõe-se que os operadores de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL enviem à ERSE, trimestralmente, a listagem das descargas de navios metaneiros efectuadas, com indicação do tempo efectivo de descarga e das situações em que houve pagamentos devido a atrasos na descarga.

De forma análoga à operação de descarga dos navios metaneiros, propõe-se a avaliação do processo de enchimento dos camiões cisternas com base no tempo de espera:

- Tempo médio de enchimento, determinado pelo quociente entre o somatório dos tempos de enchimento e o número total de enchimento (h).
- Tempo médio de atraso de enchimento, determinado pelo quociente entre o somatório do tempo de atraso de enchimento e o número de enchimentos com atraso (h).

Para efeitos de fiscalização do cumprimento de aplicação do RQS, propõe-se que os operadores de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL, enviem à ERSE, trimestralmente, a listagem dos enchimentos de camiões cisterna efectuados, com indicação do tempo de enchimento de cada um e das situações em que houve atrasos no enchimento relativamente à hora prevista.

Relativamente à injeção de gás natural na rede, propõe-se que seja avaliado o cumprimento das nomeações, colocando-se em discussão a utilização dos seguintes indicadores:

- Cumprimento das nomeações de injeção de gás natural, determinado pelo quociente entre o número de nomeações cumpridas e o número total de nomeações.
- Cumprimento das nomeações energéticas de injeção de gás natural, determinado com base no erro quadrático médio da energia armazenada no terminal de GNL nomeada relativamente à energia regaseificada, de acordo com a fórmula que se segue.

$$1 - \frac{\sum_{d=1}^m \sqrt{\left( \frac{\sum_{u=1}^n W_{u,d}^{regGNLn} - W_d^{regGNL}}{W_d^{regGNL}} \right)^2}}{m}$$

Em que:

$W_d^{regGNL}$  Energia regaseificada no dia  $d$

$W_{u,d}^{regGNLn}$  Energia armazenada no terminal de GNL, nomeada para o utilizador  $u$ , em cada dia  $d$ , do período em análise

$m$  Número total de dias do período em análise

$n$  Número total de utilizadores

Os indicadores anteriores avaliam o desempenho do terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL relativamente ao cumprimento de nomeações. Coloca-se ainda em discussão a possibilidade de efectuar a avaliação global da qualidade de serviço desta infra-estrutura através da determinação da disponibilidade da mesma, considerando a energia máxima que em condições normais de funcionamento pode fornecer e a energia máxima disponível.

Para efeitos de fiscalização do cumprimento do RQS, propõe-se que os operadores de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL enviem à ERSE, trimestralmente, a listagem das nomeações de regaseificação de gás natural, com identificação das quantidades e energias regaseificadas e repartidas.

Com vista a especificar a forma de determinação dos indicadores, propõe-se que os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais a determinar pelo operador do terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL sejam estabelecidos em normas complementares, a aprovar pela ERSE, após proposta dos respectivos operadores.

#### **OPERADORES DE ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO**

Os operadores do armazenamento subterrâneo são responsáveis por gerir os fluxos de gás natural, assegurando a sua interoperabilidade com a rede de transporte.

Em termos de qualidade de serviço prestada por estes operadores, considera-se desejável avaliar a gestão da recepção de gás nas cavernas e a gestão de injeção de gás natural na rede, colocando em discussão a utilização dos seguintes indicadores:

- Cumprimento das nomeações de extracção de gás natural, determinado pelo quociente entre o número de nomeações cumpridas e o número total de nomeações.
- Cumprimento das nomeações de injeção de gás natural, determinado pelo quociente entre o número de nomeações cumpridas e o número total de nomeações.
- Cumprimento energético de armazenamento: determinado com base no erro quadrático médio da energia extraída e injectada no armazenamento subterrâneo nomeada relativamente à energia extraída e injectada, de acordo com a fórmula que se segue.

$$1 - \frac{\sum_{d=1}^m \sqrt{\left[ \left( \sum_{u=1}^n W_{u,d}^{En} - W_d^E \right) - \left( \sum_{u=1}^n W_{u,d}^{In} - W_d^I \right) \right]^2}}{W_d^E - W_d^I}}{m}$$

Em que:

$W_{u,d}^{In}$  Energia das injeções no armazenamento subterrâneo, nomeada para o utilizador  $u$ , em cada dia  $d$ , do período em análise

$W_d^I$  Energia das injeções do armazenamento no dia  $d$

$W_{u,d}^{En}$  Energia das extracções do armazenamento subterrâneo, nomeada para o utilizador  $u$ , em cada dia  $d$ , do período em análise

$W_d^E$  Energia das extracções do armazenamento no dia  $d$

$m$  Número total de dias do período em análise

$n$  Número total de utilizadores

Os indicadores apresentados avaliam a qualidade de serviço do armazenamento subterrâneo através da avaliação da diferença entre o nomeado e o repartido (verificado). Coloca-se ainda em discussão a possibilidade de efectuar a avaliação global da qualidade de serviço desta infra-estrutura através da determinação da disponibilidade da mesma, considerando a energia máxima, que em condições normais de funcionamento pode ser injectada e extraída, e a energia máxima de injeção e extracção disponível.

Para efeitos de fiscalização do cumprimento de aplicação do RQS, propõe-se que os operadores de armazenamento subterrâneo enviem à ERSE, trimestralmente, a listagem das nomeações de injeção e extracção de gás natural do armazenamento subterrâneo, com identificação das quantidades e energias nomeadas e verificadas.

Propõe-se ainda que os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais a determinar pelos operadores do armazenamento subterrâneo sejam estabelecidos em normas complementares, a aprovar pela ERSE, após proposta dos operadores destas infra-estruturas.

#### **OPERADOR DA REDE DE TRANSPORTE E OPERADORES DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO**

A avaliação da continuidade de serviço da rede de transporte e das redes de distribuição está associada à ocorrência de interrupções de fornecimento, e baseia-se na quantificação do número de interrupções e da sua duração. Propõe-se que a avaliação da continuidade de serviço da rede de transporte e das redes de distribuição de gás natural seja efectuada com base em três indicadores gerais para cada um dos grupos de interrupções definidos no ponto 4.1. (interrupções previstas controláveis, interrupções não controláveis e interrupções acidentais controláveis), a determinar pelo operador da rede de transporte e por cada um dos operadores das redes de distribuição. Os indicadores propostos coincidem com os estabelecidos no RQS da DGGE e são semelhantes aos estabelecidos para o sector eléctrico:

- Indicadores gerais para a rede de transporte
  - Número médio de interrupções por pontos de saída, determinado pelo quociente do número total de interrupções nos pontos de saída, durante determinado período, pelo número total dos pontos de saída, no fim do período considerado.
  - Duração média das interrupções por pontos de saída, determinado pelo quociente da soma das durações das interrupções nos pontos de saída, durante determinado período, pelo número total de pontos de saída, no fim do período considerado (minutos/ponto de saída).
  - Duração média de interrupção, determinado pelo quociente da soma das durações de interrupção nos pontos de saída, durante determinado período, pelo número total de interrupções nos pontos de saída, no período considerado (minutos/interrupção).
- Indicadores gerais para as redes de distribuição
  - Número médio de interrupções por cliente, determinado pelo quociente do número total de interrupções nos clientes, durante determinado período, pelo número total de clientes, no fim do período considerado.
  - Duração média das interrupções por cliente, determinado pelo quociente da soma das durações das interrupções nos clientes, durante determinado período, pelo número total de clientes, no fim do período considerado (minutos/cliente).
  - Duração média de interrupção, determinado pelo quociente da soma das durações de interrupção nos clientes, durante determinado período, pelo número total de interrupções nos clientes, no período considerado (minutos/interrupção).

O impacto de uma interrupção varia com diversos factores, nomeadamente com a hora de ocorrência e com o tipo de clientes afectados. Por esse motivo, considera-se que a avaliação da continuidade de serviço deve atender não só à ocorrência de interrupções mas também considerar o seu impacto em termos de energia não fornecida. Assim, adicionalmente aos indicadores supracitados, propõe-se os dois seguintes indicadores, homólogos aos do sector eléctrico:

- ENF - Energia Não Fornecida (kWh).
- TIE - Tempo de interrupção equivalente (minutos).

A determinação da ENF deve ser efectuada com base no valor do Poder Calorífico Superior (PCS), no consumo dos clientes, ou dos pontos de saída da rede de transporte, e no tempo de interrupção.

A estimativa dos consumos não fornecidos deve ser efectuada com base na informação mais precisa que esteja disponível. Assim, nos clientes ou nos pontos de saída da rede de transporte com telecontagem, o consumo interrompido deve ser estimado com base nos diagramas de carga. Para os clientes sem telecontagem, o consumo interrompido deve ser estimado com base no consumo anual estimado dos clientes.

Relativamente ao PCS a considerar para efeitos de determinação da ENF, existindo informação, deve ser utilizado o PCS do gás em circulação na rede.

O TIE representa o tempo de interrupção do sistema considerando que o consumo se distribui uniformemente durante o período de análise. Para um determinado período de análise, a determinação do TIE deve ser efectuada com base no valor da ENF e da energia fornecida nesse período e a duração do mesmo, de acordo com a seguinte expressão.

$$TIE = \frac{ENF}{ENF + EF} \times T$$

*ENF*            Energia não fornecida (MWh)

*EF*             Energia fornecida (MWh)

*T*                Duração do período de análise (min)

Propõe-se que os procedimentos a observar no cálculo da ENF e TIE sejam estabelecidos em normas complementares, a aprovar pela ERSE, após proposta dos operadores das redes.

Para efeitos de fiscalização do cumprimento de aplicação do RQS, propõe-se que o operador da rede de transporte e cada um dos operadores das redes de distribuição enviem à ERSE, trimestralmente, a listagem das interrupções ocorridas com identificação do número de clientes e pontos de saída

afectados, duração, motivo e energia não fornecida. Para efeitos de caracterização da qualidade de serviço prestado tem interesse conhecer a qualidade prestada aos diferentes tipos de clientes, pelo que a lista de interrupções ocorridas deve ser enviada à ERSE com diferenciação do nível de pressão, do escalão de consumo e da classe de cliente.

#### 4.2.2 INDICADORES INDIVIDUAIS

A avaliação da continuidade de serviço individual está associada aos clientes pelo que apenas se estabelecem indicadores individuais de continuidade de serviço para a rede de transporte e para as redes de distribuição, uma vez que é a estas infra-estruturas que as instalações dos clientes estão fisicamente ligadas.

Da análise dos relatórios de qualidade de serviço, enviados à ERSE, é de registar que nenhum dos operadores das redes de distribuição apresenta os indicadores individuais de continuidade de serviço previstos no RQS da DGGE. De acordo com a informação disponibilizada pelos operadores das redes e com o referido por estes nas apresentações efectuadas na ERSE, apenas a Portgás procede à recolha e análise da informação por clientes de gás natural. O RQS da DGGE estabelece os seguintes indicadores, sendo iguais quer para os operadores das redes de distribuição, quer para o operador da rede de transporte:

- Número de interrupções de abastecimento de gás.
- Duração das interrupções de abastecimento de gás.

A GDP Distribuição não apresentou à ERSE comentários ao RQS da DGGE sobre esta matéria.

#### **PROPOSTA DE INDICADORES INDIVIDUAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO**

Sugere-se que sejam estabelecidos seis indicadores individuais para avaliar o número de interrupções sentidas por cada cliente, separadamente por interrupções previstas controláveis, interrupções não controláveis e interrupções acidentais controláveis. Estes são semelhantes aos estabelecidos no RQS da DGGE e aos estabelecidos para o sector eléctrico:

- Rede de transporte
  - Número de interrupções previstas controláveis: Número de interrupções previstas controláveis no ponto de saída da rede de transporte, durante determinado período.
  - Número de interrupções não controláveis: Número de interrupções não controláveis no ponto de saída da rede de transporte, durante determinado período.

- Número de interrupções acidentais controláveis: Número de interrupções acidentais controláveis verificadas no ponto de saída da rede de transporte, durante determinado período.
  - Duração das interrupções previstas controláveis: Duração acumulada das interrupções por previstas controláveis no ponto de saída da rede de transporte, durante determinado período.
  - Duração das interrupções não controláveis: Duração acumulada das interrupções não controláveis por ponto de saída da rede de transporte, durante determinado período.
  - Duração das interrupções acidentais controláveis: Duração acumulada das interrupções acidentais controláveis por ponto de saída da rede de transporte, durante determinado período.
- **Redes de distribuição**
- Número de interrupções previstas controláveis: Número de interrupções previstas controláveis por cliente, durante determinado período.
  - Número de interrupções não controláveis: Número de interrupções não controláveis verificadas por cliente, durante determinado período.
  - Número de interrupções acidentais controláveis: Número de interrupções acidentais controláveis por cliente, durante determinado período.
  - Duração das interrupções previstas controláveis: Duração acumulada das interrupções por previstas controláveis por cliente, durante determinado período.
  - Duração das interrupções não controláveis: Duração acumulada das interrupções não controláveis por cliente, durante determinado período.
  - Duração das interrupções acidentais controláveis: Duração acumulada das interrupções acidentais controláveis por cliente, durante determinado período.

### **4.3 PADRÕES DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO**

Para além do cálculo dos indicadores gerais de continuidade de serviço, os operadores das infra estruturas devem cumprir um nível de qualidade de serviço mínimo estabelecido por padrões.

#### **4.3.1 OPERADORES DE TERMINAL DE RECEPÇÃO, ARMAZENAMENTO E REGASEIFICAÇÃO DE GNL E OPERADORES DE ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEIO**

No que se refere ao terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL e ao armazenamento subterrâneo, os contratos existentes entre os agentes que os utilizam e os operadores,

bem como o próprio contrato de concessão das infra-estruturas, estabelecem não só as condições do serviço prestado por estas infra-estruturas como também os mecanismos de penalização do seu incumprimento. Para estas infra-estruturas está em causa a gestão das mesmas e não tanto a continuidade de serviço. Acresce ainda que, os utilizadores destas infra-estruturas (comercializador de último recurso grossista e retalhista, comercializador e grandes clientes) são agentes com conhecimentos e capacidade de negociação com os operadores. Por esse motivo, considera-se que, para estas infra-estruturas, não será necessário estabelecer padrões de qualidade de serviço. No entanto, o estabelecimento de indicadores gerais de continuidade de serviço irá permitir conhecer esta actividade em termos de qualidade de serviço. Adicionalmente, o envio de informação trimestral deverá permitir caracterizar e acompanhar a qualidade de serviço prestada por estes operadores.

#### 4.3.2 OPERADOR DE REDE DE TRANSPORTE

Propõe-se que sejam estabelecidos padrões anuais para os seguintes indicadores gerais de continuidade de serviço da rede de transporte a determinar separadamente para as interrupções previstas controláveis e interrupções acidentais controláveis:

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

No que se refere ao indicador geral de continuidade de serviço “Duração média de interrupção” não se considera necessário estabelecer um padrão dado corresponder ao quociente entre os dois indicadores anteriores.

A análise da informação disponível e a proposta de padrões é efectuada no ponto 7.1.1.

#### 4.3.3 OPERADORES DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO

No estabelecimento dos padrões de continuidade de serviço deve ter-se em consideração a estrutura do sector e as características das redes. Considera-se que actualmente o estabelecimento de padrões de continuidade de serviço deve atender ao seguinte:

- Como boa prática de operação, as intervenções nas redes devem ser efectuados sem interrupção de fornecimento dos clientes.
- As redes, com excepção da rede da Lisboagás, são recentes, estando devidamente projectadas e construídas para efectuar o fornecimento de gás natural, pelo que a ocorrência de interrupções por avaria ou necessidade de manutenção é muito reduzida.
- A disparidade de número de clientes em cada rede de distribuição.
- A informação disponibilizada e o desempenho actual das redes.

De igual modo ao proposto para a rede de transporte, propõe-se o estabelecimento de padrões para os indicadores “Número médio de interrupções por cliente” e “Duração média das interrupções”, considerando a classificação das interrupções apresentada no ponto 4.1.3.

No ponto 7.1.2 é apresentada a análise da informação disponível e a proposta de padrões de continuidade de serviço.

#### **4.3.4 PADRÕES INDIVIDUAIS E COMPENSAÇÕES**

Considerando a escassez de informação ou a sua inadequação para aferir quanto à qualidade de serviço prestada a cada um dos clientes, considera-se que esta não é ainda suficiente para o estabelecimento de padrões individuais de qualidade de serviço. Adicionalmente, considerando que no sector do gás natural as redes são novas e que as intervenções nas mesmas podem ser realizadas sem interrupção de fornecimento, a frequência de interrupção em cada cliente é muito reduzida. Apesar dos operadores das redes de distribuição ainda não possuírem informação por cliente, com excepção da Portgás, os valores de interrupções da Lisboagás, rede de distribuição com maior número de interrupções, apresenta valores gerais que evidenciam esse facto. Refira-se que, na Lisboagás, o número médio de interrupções anuais por cliente, para ter expressão tem que ser definido por mil clientes.

Não obstante o não estabelecimento de padrões individuais, e consequentemente a não atribuição de compensações, refira-se que pelo facto de se proporem indicadores individuais os operadores das redes terão que adoptar procedimentos e sistemas que permitam a caracterização da qualidade de serviço prestada a todos e cada um dos seus clientes, especificamente o número e a duração das interrupções com a devida caracterização em termos de causa e origem. Propõe-se ainda que, sempre que ocorra uma interrupção nas instalações dos clientes, os clientes afectados sejam informados, na factura emitida 45 dias após a ocorrência das interrupções, da data e da hora da sua ocorrência, da sua duração e causa.



## 5 CARACTERÍSTICAS DO FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL

### 5.1 CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL

As características do gás natural a analisar devem ser seleccionadas tendo em consideração a pertinência de cada parâmetro para a qualidade de serviço associada à utilização do gás natural, à sua interoperabilidade e intermutabilidade. De seguida é apresentada a proposta dos parâmetros de gás natural a considerar no RQS, diferenciados entre parâmetros de combustão e de não-combustão.

Os valores limites propostos para cada parâmetro são colocados a discussão no ponto 7.2.

#### 5.1.1 PARÂMETROS DE COMBUSTÃO

Dois gases com diferentes composições químicas, mas com o mesmo índice de Wobbe (IW), fornecem a mesma potência, ou seja, para um mesmo sistema de queima fornecem o mesmo calor. A partir deste facto fundamenta-se a importância do estabelecimento de limites para o índice de Wobbe, que representa a intermutabilidade entre gases. Adicionalmente, uma das formas de garantir uma combustão segura é limitar os valores do índice de Wobbe do gás natural, limitando assim a potência calorífica à saída de um injector. Para valores demasiado elevados do índice de Wobbe ocorre combustão incompleta e emissão de monóxido de carbono. Para valores demasiado baixos ocorre o levantamento e instabilização de chama e, por vezes, a extinção.

Existem ainda outras anomalias de combustão, como o retorno de chama, e a formação de fuligem, que não podem ser evitadas apenas com a limitação do índice de Wobbe. Para controlo destas anomalias é utilizada a limitação dos valores da densidade relativa (d), em simultâneo com a limitação do IW.

A limitação conjunta do IW e da densidade implica a limitação do poder calorífico superior (PCS) do gás. A monitorização do PCS prende-se, por um lado, com razões de facturação, pois a sua multiplicação pelo volume permite quantificar directamente a energia total disponibilizada nesse determinado volume e, por outro lado, com o facto de ser necessário, tecnicamente, determinar primeiro o PCS para calcular o IW.

Por outro lado, o estabelecimento de limites para estes três parâmetros, densidade relativa, PCS e índice de Wobbe, é necessário para a interoperabilidade das redes, ou seja, para haver a possibilidade de distintos gases com características diferentes serem fornecidos na mesma rede. Os limites para estas características devem, então, ser estabelecidos em concordância para países que tenham gasodutos ligados entre si.

Assim, no que respeita à qualidade de combustão e intermutabilidade do gás natural, devem ser monitorizadas e limitadas as seguintes características:

- Índice de Wobbe (IW).
- Densidade relativa (d).
- Poder Calorífico Superior (PCS).

### 5.1.2 PARÂMETROS DE NÃO COMBUSTÃO

As questões referentes à corrosão e deterioração de equipamentos e aparelhos de gás natural, bem como as questões ligadas à qualidade do gás natural como matéria-prima, são abordadas considerando limites de concentração para todos ou alguns dos seguintes parâmetros:

- Oxigénio.
- Hidrogénio.
- Sulfureto de hidrogénio.
- Ponto de orvalho da água.
- Ponto de orvalho de hidrocarbonetos.
- Enxofre total.
- Sulfureto de carbonilo.
- Impurezas.
- Metano mínimo.

O sulfureto de hidrogénio é corrosivo para os equipamentos, sob pressão e na presença de oxigénio, e pode ser tóxico em certas proporções. De acordo com a pesquisa internacional efectuada e com os contratos estabelecidos no sistema de gás natural, este componente é uma das características monitorizadas e para a qual são estabelecidos valores limites.

Os pontos de orvalho da água e de hidrocarbonetos salientam a importância que poderá ter a temperatura para o funcionamento correcto dos equipamentos, no sentido de evitar a formação de condensados no interior destes. A formação de condensados pode originar erros na medição e obstrução de secções com consequentes accionamentos automáticos de válvulas de corte. A definição do ponto de orvalho da água permite salvaguardar a ocorrência de água líquida que, na presença de oxigénio e compostos de enxofre pode dar origem a compostos corrosivos para o equipamento.

Actualmente o ponto de orvalho de hidrocarbonetos é controlado indirectamente quer através dos limites definidos em contratos para a presença dos hidrocarbonetos mais pesados, mais susceptíveis de

condensação, quer através dos limites ao IW e ao PCS. Deste modo, não se considerou necessário impor um valor limite para o ponto de orvalho de hidrocarbonetos.

O enxofre total é a quantidade total de enxofre presente no gás natural, por unidade de volume ou massa. Esta quantidade influencia as emissões de óxidos de enxofre para a atmosfera e pode afectar o equipamento de combustão.

Neste sentido, devido à sua importância para o bom funcionamento do equipamento, propõe-se que sejam definidos valores limite para as seguintes características:

- Ponto de orvalho da água.
- Sulfureto de hidrogénio.
- Enxofre total.

Para informação do cliente, a ERSE propõe que os restantes parâmetros referidos devam ser monitorizados e divulgados, nomeadamente, através de relatório de qualidade de serviço e a pedido do cliente.

## **5.2 PRESSÃO DE FORNECIMENTO DO GÁS NATURAL**

Os aparelhos de queima estão preparados para funcionar com uma certa tolerância em relação ao valor da pressão nominal, que pode ser inferior à gama de variação da pressão de rede. Assim, torna-se necessário regular a pressão a jusante dos pontos de entrega. Para tal, são utilizados redutores de pressão que fornecem uma pressão constante para jusante, independentemente do caudal instantâneo e da pressão a montante, dentro de determinados limites. Desta forma são assegurados limites de pressão adequados ao bom funcionamento dos aparelhos e das redes.

Geralmente, nos pontos de entrega, existe pelo menos um redutor que bloqueia, isto é, interrompe o fornecimento, quando a pressão é inferior ou superior a determinados limites, quer a montante, quer a jusante. A escolha do redutor, efectuada na fase de projecto, depende da utilização que será dada ao gás natural. A pressão de fornecimento não deve variar mais do que os limites dos redutores, sob o risco de os fazer disparar e interromper o fornecimento de gás, obrigando ao rearme dos mesmos.

Para aplicações específicas, normalmente associadas a grandes clientes, os limites de variação da pressão de fornecimento podem ser livremente acordados entre o cliente e o operador da rede. No entanto, para aplicações genéricas, como o fornecimento doméstico, a pressão de entrega não deve ter uma variação superior aos limites dos aparelhos de gás instalados no ponto de entrega (tais como, redutor, rectificador de pressão, aparelhos de medição).

Na legislação nacional, não existem referências a obrigações de monitorização de pressão, embora na Portaria n.º 386/94, de 16 de Junho, artigo 36.º, se estabeleça que as concessionárias de distribuição ficam obrigadas a controlar o valor da pressão efectiva nas tubagens.

De acordo com a análise internacional efectuada, em Espanha e Itália a pressão é monitorizada quer em redes de distribuição quer em redes de transporte.

O RQS da DGGE estabelece o seguinte indicador e o respectivo padrão para o avaliar o gás fornecido em termos de pressão:

- Conformidade dos valores da pressão de abastecimento: 10%. (Quociente do número total de valores da pressão fora dos limites especificados, durante determinado período de tempo, pelo número total de valores lidos nesse mesmo período).

O RQS da DGGE não define ou remete para legislação específica na qual sejam definidos os limites máximos de variação da pressão, de forma a identificar as situações de não conformidade.

Pelo anteriormente explicado e dado que a pressão é uma característica intrínseca dos sistemas de gás natural, propõe-se que a pressão também seja um parâmetro do gás a monitorizar de forma a ser divulgada para informação do cliente. 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.

Propõe-se que os operadores das redes de distribuição devam elaborar e implementar uma metodologia de monitorização dos níveis de pressão.

## **5.3 MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DE FORNECIMENTO DO GÁS NATURAL**

### **5.3.1 MONITORIZAÇÃO DAS CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL**

Com o objectivo de caracterizar o fornecimento de gás natural e avaliar o cumprimento dos limites de qualidade de serviço estabelecidos no RQS, quer das características do gás natural quer do nível de pressão das redes, propõe-se a elaboração de metodologias de medição e monitorização. No que se refere às características do gás, a sua monitorização deve ser realizada nos pontos de entrada do gás natural no Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN), nos pontos imediatamente a jusante das estações de tratamento, e a jusante de pontos de regaseificação e pontos em que há mistura de gases com

características diferentes. Os pontos da rede referidos situam-se, actualmente, no terminal de recepção, armazenagem e regaseificação de GNL, no armazenamento subterrâneo e na rede de transporte, cabendo aos respectivos operadores apresentar uma metodologia de monitorização.

Existem formas diferentes de efectuar a monitorização da qualidade de fornecimento do gás natural, havendo necessidade de conhecer, nomeadamente as características históricas do gás e a constituição das redes para definir o método que mais se adequa. Adicionalmente, deve também atender-se à importância da análise do gás natural nos diversos pontos, de forma a conciliar as necessidades técnicas com os custos associados a cada método de monitorização. Refira-se, por exemplo, que uma vez que esteja assegurado que o gás natural que entra no SNGN obedece aos limites estabelecidos, então a monitorização das características do gás natural em pontos de mistura é necessária, não para efeitos de verificação dos limites mas, para conhecimento das características do gás natural fornecido aos clientes em pontos a jusante.

Propõe-se que os operadores que efectuem a monitorização apresentem à ERSE a metodologia de monitorização onde especificam, não só os sistemas e métodos a utilizar, como também os pontos onde é efectuada a monitorização, a periodicidade de amostragem e as classes de exactidão associadas aos processos propostos.

Desta forma, as metodologias de monitorização a elaborar pelos operadores anteriormente referidos, devem apresentar de forma explícita e justificada o(s) método(s) e procedimentos adoptados para a monitorização do gás natural, que assegurem a caracterização do gás natural que circula no SNGN, bem como a especificação dos equipamentos de monitorização, nomeadamente quanto à sua gama de exactidão e plano de calibração. Além dos procedimentos de monitorização, este documento deverá descrever a periodicidade e a forma como os resultados de monitorização são disponibilizados aos operadores de outras infra-estruturas e aos utilizadores.

As metodologias de monitorização devem ser entendidas, principalmente, como um instrumento para os próprios operadores, propondo-se que sejam enviadas à ERSE, até 120 dias após entrada em vigor do RQS, para conhecimento, bem como eventuais alterações das mesmas.

Os resultados da monitorização, no que se refere às características do gás natural a monitorizar no âmbito do RQS, devem ser enviados à ERSE, trimestralmente, acompanhadas de relatório com o descrição de eventuais situações de desvio de valores ou avarias de equipamentos, e o seu impacto nos resultados enviados.

### **5.3.2 MONITORIZAÇÃO DA PRESSÃO DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL**

No que se refere à avaliação da pressão de fornecimento, e como referido no ponto anterior, considera-se que os operadores das redes devem elaborar e implementar uma metodologia de monitorização dos

níveis de pressão. Esta metodologia, a apresentar pelo respectivo operador, deve demonstrar, de forma explícita e justificada, que os procedimentos de monitorização garantem a verificação dos níveis de pressão de fornecimento de gás natural aos clientes. Das metodologias devem constar o número e tipo de pontos de medição escolhidos, bem como a periodicidade de monitorização e o período de monitorização. A metodologia deve conter, também, a caracterização dos equipamentos que constituem o sistema de monitorização.

Propõe-se que a metodologia de monitorização da pressão deva ser enviada à ERSE, até 120 dias após entrada em vigor do RQS, para conhecimento, bem como os resultados obtidos, com periodicidade trimestral, tal como o proposto para as metodologias de monitorização das características do gás natural.

Os resultados da monitorização, no que se refere à pressão de fornecimento do gás natural a monitorizar no âmbito do RQS, devem ser enviados à ERSE, trimestralmente, acompanhadas de relatório com o descrição de eventuais situações de desvio de valores ou avarias de equipamentos, e o seu impacto nos resultados enviados.

As metodologias de monitorização das características do gás natural e dos níveis de pressão, bem como os resultados da monitorização, devem ser disponibilizados pelos respectivos operadores das infra-estruturas nas suas páginas de Internet.

## 6 QUALIDADE COMERCIAL

### 6.1 CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES PRIORITÁRIOS

#### 6.1.1 CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Os clientes com necessidades especiais são aqueles clientes que, dadas as suas características funcionais (deficiência ou doença crónica) necessitam de atenção acrescida de modo a que seja assegurada uma relação comercial de qualidade.

Conforme já analisado pela ERSE<sup>1</sup> relativamente ao sector eléctrico, os direitos específicos concedidos a este tipo de clientes podem ser de dois tipos:

- Em termos de informação.
- Em termos de continuidade de serviço, dada a dependência médica de equipamento que necessite de gás natural.

A sua protecção, já consignada na regulamentação de outros sectores associados ao fornecimento de bens públicos essenciais, decorre igualmente das obrigações de tratamento não discriminatório entre clientes e do dever de informação a que as empresas do sector se encontram obrigadas.

Durante a elaboração da proposta de disposições de natureza comercial do RQS do sector eléctrico, a ERSE contactou diversas associações representativas de deficientes ou doentes crónicos, bem como o Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência (SNRIPD). Destes contactos foi possível concluir o seguinte:

- Não parecem existir para o gás natural situações críticas em que a interrupção do fornecimento de gás natural possa colocar pessoas em risco de vida, ou que a mesma não possa ser ultrapassada por recurso a produtos de substituição.
- Encontrar uma definição de clientes com necessidades especiais que tenha em consideração os comentários do SNRIPD.

Deste modo, propõe-se a seguinte definição de cliente com necessidades especiais:

- Pessoas com limitações no domínio da visão: cegueira total ou hipovisão.

---

<sup>1</sup> “Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector Eléctrico (Portugal Continental) - Disposições de natureza comercial - proposta da ERSE”, Junho de 2005.

- Pessoas com limitações no domínio da audição: surdez total ou hipoacusia.
- Pessoas com limitações no domínio da comunicação oral.
- Pessoas com limitações no domínio do olfacto que impossibilitem a identificação de gás natural.

Considerou-se não ser adequado estender o conceito de clientes com necessidades especiais às pessoas com limitações nos domínios da mobilidade, impossibilitadas de se deslocarem sem recurso a cadeira de rodas ou a outras ajudas técnicas necessárias para o efeito, uma vez que esta não depende do fornecimento de gás natural. No entanto, considerou-se pertinente incluir as pessoas com limitações, parciais ou totais, no domínio do olfacto como clientes com necessidades especiais, pois em casos de fuga de gás, estes estão impossibilitados de a detectar, podendo colocar em risco pessoas e bens.

Desta forma, optou-se, em prol da manutenção dos padrões de segurança que inspiraram o actual edifício regulamentar, fazer incidir sobre os comercializadores, comercializador de último recurso grossista e comercializadores de último recurso retalhistas o dever de colocação, nas instalações dos clientes afectados por patologias olfactivas que os impeçam de detectar a odorização do gás natural, devidamente registados, de equipamentos de detecção de fugas.

Os clientes com necessidades especiais devem ser objecto de um registo de modo a que possam usufruir, tal como acontece em outros sectores, de protecção especial no âmbito da prestação de bens públicos essenciais.

Assegurar o acesso dos clientes com necessidades especiais a uma prestação de serviço público com qualidade semelhante à dos restantes clientes pressupõe assegurar que o seu direito à informação se encontra assegurado, através de medidas a tomar pelos operadores. O RQS da DGGE prevê que as distribuidoras implementem medidas adequadas a assegurar a estes o exercício à informação. As medidas implementadas pelas empresas devem ser referidas de forma quantificada nos relatórios da qualidade de serviço das empresas.

Propõe-se que o registo seja feito junto do operador da rede de distribuição a que o cliente se encontra ligado, podendo o comercializador mediar esta operação, se o cliente o pretender.

### 6.1.2 CLIENTES PRIORITÁRIOS

Os clientes prioritários são os clientes para quem a interrupção do fornecimento de gás natural provoca impedimentos capazes de colocar em causa a eficácia dos serviços públicos que prestam à comunidade. Incluem-se nestes as instalações de segurança e saúde, nomeadamente instalações hospitalares, instalações penitenciárias, instalações destinadas ao abastecimento de transportes públicos colectivos, instalações dos bombeiros, protecção civil e forças de segurança. Excluem-se as instalações que, embora detidas pelos clientes prioritários, não persigam os mesmos fins.

Sublinha-se que o reconhecimento destes clientes como prioritários não deve isentar os mesmos de tomarem as medidas adequadas a minimizar e enfrentar períodos de interrupção de fornecimento.

Os clientes prioritários devem ser objecto de registo de modo a que possam usufruir igualmente de condições mais favoráveis de religação em caso de corte de abastecimento. Propõe-se que o registo destes clientes seja feito junto do operador da rede de distribuição a que a instalação do cliente se encontra ligada, podendo o respectivo comercializador mediar esta operação se pretender oferecer este serviço aos clientes.

### 6.1.3 ATENDIMENTO

O atendimento dos clientes é uma das obrigações dos operadores das redes consignada quer na legislação geral, quer nas disposições específicas decorrentes do facto de o fornecimento de gás natural se tratar de um serviço público essencial.

No que respeita ao atendimento, é habitual garantir aos consumidores diferentes modalidades por parte dos prestadores de serviços públicos essenciais. Cabe ao RQS, o estabelecimento das mesmas em conformidade com a Directiva 2003/55/CE e o Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de Fevereiro.

No RQS agora proposto são estabelecidas regras sobre esta matéria, nomeadamente as responsabilidades do operador da rede de transporte e dos operadores das redes de distribuição, dos comercializadores, do comercializador de último recurso grossista e dos comercializadores de último recurso retalhistas, em conformidade com o previsto na legislação nacional e comunitária.

A operação das redes e as actividades directamente relacionadas são da competência do operador da rede de transporte e dos operadores das redes de distribuição. Por sua vez, as actividades de cariz comercial são desempenhadas pelos comercializadores, comercializador de último recurso grossista e comercializadores de último recurso retalhistas.

Neste contexto, é necessário clarificar quem são os agentes responsáveis pelo atendimento dos clientes finais relativamente a cada matéria. Se por um lado, a situação ideal seria o cliente interagir única e exclusivamente com um agente, independentemente da matéria em questão, também é verdade que face à divisão de actividades (operação das redes e aspectos comerciais) é necessário garantir intervenções eficazes no respeito das funções que são atribuídas a cada agente.

Além da distinção das matérias sobre as quais os agentes devem garantir o atendimento, é também necessário proceder à clarificação dos meios que esses agentes tem de disponibilizar para efectuar esse atendimento e se esses meios se aplicam a todo o tipo de clientes.

A ERSE propõe que o operador da rede de transporte e os operadores das redes de distribuição sejam responsáveis por assegurar o atendimento das questões técnicas relacionadas com a operação das redes. Será da sua obrigação, designadamente, efectuar o atendimento relativamente às matérias das ligações às redes, leituras, comunicação de emergências e avarias.

No que respeita à modalidade de atendimento que o operador da rede de transporte e os operadores das redes de distribuição devem disponibilizar, a ERSE considera que só se justifica impor diversas modalidades de atendimento aos operadores das redes de distribuição, que são os operadores intervenientes na ligação e no fornecimento dos clientes domésticos e pequenas empresas.

A ERSE propõe que os operadores das redes de distribuição assegurem o atendimento sobre as matérias da sua responsabilidade através das seguintes modalidades: atendimento telefónico centralizado, atendimento presencial e por escrito.

O atendimento aos outros clientes (com consumos superiores a 10 000 m<sup>3</sup>(n)/ano) sobre as matérias da responsabilidade dos operadores das redes de distribuição e transporte deve ser obrigatório, contudo sem a designação específica das modalidades a disponibilizar. Considerando os contratos de fornecimento em vigor, bem como a experiência existente, para estes clientes, estão criados os meios necessários para efectuar um atendimento completo e eficaz sobre estas matérias. Os contratos de fornecimento, cujas condições particulares são objecto de acordo das partes, têm previsto diversas formas de atendimento entre as quais se destacam: morada para correspondência, telefone da empresa fornecedora, fax, correio electrónico e contacto de emergência.

A ERSE propõe que o atendimento dos clientes não domésticos com consumo superior a 10 000 m<sup>3</sup>(n)/ano relativo às matérias técnicas de operação das redes (ligação, leituras, avarias e emergências) da responsabilidade do operador da rede de transporte e dos operadores das redes de distribuição seja efectuado através das modalidades que forem acordadas entre as partes e que assegurem um atendimento completo.

Em todo o caso, o atendimento das matérias da responsabilidade dos operadores das redes pode igualmente ser assegurado pelos comercializadores, comercializador de último recurso grossista e comercializadores de último recurso retalhistas, opcionalmente, caso estes o pretendam.

No que respeita às matérias comerciais, entende-se que o comercializador de último recurso retalhista deve assegurar, aos clientes domésticos e às pequenas empresas, diversas modalidades, tais como o atendimento presencial, escrito e telefónico centralizado (do tipo call center, ou seja, com registos de chamadas, tempo de espera, e que garanta um atendimento comercial completo) garantindo a disponibilização remota dos serviços prestados presencialmente.

Os comercializadores, para o atendimento dos clientes domésticos e das pequenas empresas, devem assegurar pelo menos uma modalidade de atendimento entre as previstas para o comercializador de

último recurso retalhista que assegure a totalidade dos actos de relacionamento comercial. A distinção justifica-se por ser necessário, numa primeira fase de liberalização, não sobrecarregar os novos operadores no mercado de obrigações que podem pôr em causa a consolidação de um mercado eficiente, garantindo, através da existência do comercializador de último recurso, que se encontram salvaguardados os direitos dos consumidores, bem como padrões de elevada qualidade, deixando ao mercado a possibilidade de oferecer padrões alternativos de comercialização.

O atendimento dos outros clientes (com consumos superiores a 10 000 m<sup>3</sup>(n)/ano), nas matérias de natureza comercial da responsabilidade dos comercializadores, comercializador de último recurso grossista ou dos comercializadores de último recurso retalhistas, deve ser efectuado através das modalidades que as partes acordem, desde que as mesmas garantam um atendimento completo e eficaz. As razões que fundamentam esta medida são idênticas às já mencionadas. Ou seja, o relacionamento comercial entre estes clientes (com consumos superiores a 10 mil m<sup>3</sup>(n)/ano) e os respectivos comercializadores são, nos termos da lei, objecto de negociação entre as partes, pelo que se justifica a omissão de regras específicas para balizar a relação entre eles.

A este respeito, refira-se ainda que as matérias sobre as quais deve incidir o atendimento a efectuar por cada um dos agentes consta da proposta de Regulamento de Relações Comerciais. Sem prejuízo do exposto, e por uma questão de clareza e simplificação, o Quadro 6-1 apresenta o resumo das matérias abrangidas pela proposta de Regulamento das Relações Comerciais, actualmente também em consulta pública.

**Quadro 6-1 - Quadro resumo sobre as matérias do atendimento**

Agentes	Tipo de clientes	
	Outros clientes	Cientes domésticos e pequenas empresas
ORT	Ligações, avarias, leituras, medição <sup>2</sup>	n.a.
ORD	Ligações, avarias, leituras, medição	Ligações, avarias, leituras, medição
CURG	Todas as matérias comerciais e opcionalmente as matérias da responsabilidade do ORT/ORD	Todas as matérias comerciais e opcionalmente as matérias da responsabilidade do ORT/ORD
CURR	Todas as matérias comerciais e opcionalmente as matérias da responsabilidade do ORT/ORD	Todas as matérias comerciais e opcionalmente as matérias da responsabilidade do ORT/ORD
C	Todas as matérias comerciais e opcionalmente as matérias da responsabilidade do ORT/ORD	Todas as matérias comerciais e opcionalmente as matérias da responsabilidade do ORT/ORD

ORT – Operador da rede de transporte

<sup>2</sup> Sempre que as instalações dos clientes se encontrem fisicamente ligadas à rede de transporte.

*PROPOSTA DE REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DO GÁS NATURAL -  
DOCUMENTO JUSTIFICATIVO*

---

ORD – Operador da rede de distribuição  
CURG - Comercializador de último recurso grossista  
CURR - Comercializador de último recurso retalhista  
C – Comercializador  
n.a. – não aplicável

Na proposta de RQS são indicadas as modalidades que cada um dos agentes deve disponibilizar no respeito das matérias indicadas no Regulamento de Relações Comerciais.

No que respeita ao atendimento em situação de emergência, que ponha em causa pessoas e bens, os operadores das redes são obrigados a dispor de uma linha telefónica que assegure o atendimento 24 horas por dia, todos os dias por ano. Os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas também podem ter um atendimento de emergência, ou, não tendo, devem redireccionar a chamada para o respectivo operador de rede.

O Quadro 6-2 apresenta o resumo da proposta das modalidades de atendimento a disponibilizar por cada um dos agentes do sector, no âmbito do RQS, atendendo ao tipo de clientes com os quais se relacionam.

**Quadro 6-2 - Quadro resumo sobre modalidades de atendimento**

<b>Agentes</b>	<b>Tipo de clientes</b>	
	<b>Outros clientes</b>	<b>Clientes domésticos e pequenas empresas</b>
ORT	Acordo <sup>3</sup>	n.a.
ORD	Acordo	Atendimento telefónico centralizado, presencial, escrito
CURG	Acordo	n.a.
CURR	Acordo	Atendimento telefónico centralizado, presencial, escrito
C	Acordo	Uma das modalidades previstas para ORD e CUR que assegure um relacionamento comercial completo

ORT – Operador da rede de transporte  
ORD – Operador da rede de distribuição  
CURG - Comercializador de último recurso grossista  
CURR - Comercializador de último recurso retalhista  
C – Comercializador  
n.a. – não aplicável

---

<sup>3</sup> Sempre que as instalações dos clientes se encontrem fisicamente ligados à rede de transporte.

## **6.2 INFORMAÇÃO**

O dever de informação, além de constituir um direito do consumidor, é também um mecanismo de promoção da concorrência, na medida em que a transparência da informação permite uma decisão negocial consciente, através de uma capacidade de comparação e avaliação das ofertas disponíveis. O direito à informação é também um dos requisitos de serviço público.

Devem ser prestadas informações sobre as matérias que, por se tratar de um serviço essencial, são consideradas indispensáveis para os consumidores e que contribuem para um melhor funcionamento do sector do gás natural, visando garantir os direitos e os deveres dos consumidores e das empresas de gás natural, numa relação contratual que se pretende justa e equilibrada.

Neste contexto, a ERSE propõe que os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas sejam obrigados a disponibilizar, através das diversas formas de comunicação regulamentarmente previstas (centro de atendimento, página na Internet, atendimento telefónico), de forma célere e adequada, informação relativa a matérias que digam respeito a aspectos relacionados com o contrato tais como: preço, modalidades de facturação e pagamento, qualidade de serviço e procedimentos de resolução de conflitos.

No que se refere à qualidade de serviço, a informação deve incluir os padrões de qualidade de serviço aplicáveis e eventuais compensações e encargos associados à reposição de serviço após interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente.

Além destas matérias, e por razões de segurança de pessoas e bens, a ERSE propõe que sejam disponibilizadas informações relativas à segurança das instalações, reparações e inspecções obrigatórias. Sendo estas as matérias que mais suscitam dúvidas e reclamações é necessário assegurar a informação suficiente e acessível sobre os diversos aspectos, entidades competentes e regime de preços vigentes sobre estas matérias em particular.

Aos clientes deve ser assegurada a informação através dos mesmos meios utilizados para efectuar contactos com o seu comercializador ou comercializador de último recurso grossista ou retalhista. Estes agentes devem garantir que essa informação seja célere e adequada ao seu nível de informação e situação contratual. Ou seja, a informação deve ter em consideração a existência, ou não, de celebração do contrato.

Atendendo à experiência noutros mercados e sectores, considerou-se necessário e adequado propor, para o sector do gás natural, a obrigação de publicação de um código de conduta pelos comercializadores, comercializador de último recurso grossista, e comercializadores de último recurso

retalhistas que recorram a métodos de venda agressivos <sup>4</sup>, nomeadamente vendas ao domicílio. Este código de conduta, para além de garantir o cumprimento da lei geral, constituirá um compromisso com o potencial cliente, credibilizando a sua actuação no mercado. A divulgação dos referidos códigos deve ser feita através de meios de informação diversificados, nos quais se inclui obrigatoriamente a Internet.

No que respeita aos meios de divulgação, a Internet, apesar de não ser um meio de informação de acesso universal, tem um papel muito relevante nos dias de hoje. Neste contexto, a ERSE considera que os comercializadores, comercializador de último recurso grossista e comercializadores de último recurso retalhistas devem ter página de Internet, onde disponibilizem as informações relevantes relativas aos seus contratos. As referidas páginas de Internet terão de assegurar um conjunto mínimo de informações, entre as quais as seguintes: contactos relevantes (seus e dos operadores de redes), serviços praticados, preços praticados, modalidades de atendimento, disponibilização de relatórios sobre a actividade desenvolvida.

### 6.2.1 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Como já referido, é uma preocupação da ERSE assegurar aos clientes de gás natural um nível adequado de informação, bem como garantir que a relação contratual entre o cliente e os diversos agentes do sector seja justa e equilibrada. Neste pressuposto, propõem-se deveres gerais de informação sobre matérias que se consideram essenciais, relacionadas com o contrato de fornecimento de gás natural, bem como modalidades de atendimento diversificadas, garantindo um mínimo de informação, com carácter de generalidade.

Contudo, é ainda essencial garantir que os clientes tenham respostas adequadas e dirigidas às questões colocadas, por parte do seu comercializador ou comercializador de último recurso grossista ou retalhista. Através destes mecanismos, a ERSE visa garantir que o nível de informação, na relação entre cada cliente e o seu comercializador, comercializador de último recurso grossista ou comercializador de último recurso retalhista, é adequado à sua situação concreta, e à qual a informação geral não se lhe aplica, dado o carácter de detalhe com que se teria de revestir.

Nesta circunstância, a ERSE propõe que os comercializadores assegurem uma resposta efectiva aos pedidos de informação dos seus clientes. Adicionalmente o comercializador de último recurso grossista e

---

<sup>4</sup> A utilização da terminologia de métodos de venda agressivos está relacionada com o facto de pretender englobar diversas realidades enquadradas em diplomas legislativos diversos, como sejam, o regime legal das vendas dos contratos celebrados a distância, contratos ao domicílio e equiparados, vendas automáticas, vendas especiais esporádicas, vendas forçadas, entre outras. A terminologia “métodos de venda agressivos” é também utilizada nos considerandos da Directiva 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio, relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos celebrados à distância, já transposta para o ordenamento jurídico nacional.

os comercializadores de último recurso retalhistas devem prestar essa resposta, no prazo de 15 dias úteis, a todos os pedidos de informação por escrito que lhes sejam submetidos. Sempre que os agentes não possam, justificadamente, cumprir o prazo contratualmente acordado devem informar o cliente, indicando o prazo expectável de resolução e, sempre que se justifique, uma pessoa para contacto.

### **6.2.2 FOLHETOS INFORMATIVOS**

Além dos canais de divulgação da informação já referidos, a ERSE propõe que a informação seja disponibilizada de forma mais genérica e simples, nomeadamente através dos folhetos informativos. Os folhetos informativos visam suprir eventuais lapsos de informação a públicos para quem outros suportes, tais como a Internet, não estão disponíveis ou acessíveis.

#### **ELABORAÇÃO**

Os folhetos informativos relativos a assuntos técnicos, de segurança ou actividades específicas dos operadores das redes, como sejam, a segurança na utilização do gás natural, actuação em caso de emergência, utilização de estimativas de consumo para efeitos de facturação e clientes com necessidades especiais, propõe-se que sejam elaborados pelos próprios operadores das redes de distribuição.

A elaboração dos folhetos relativos a matérias contratuais, tais como, contratação do fornecimento de gás natural, apresentação e tratamento de reclamações, modalidades de facturação e pagamento, propõe-se que seja uma obrigação dos comercializadores de último recurso retalhistas. Contudo, nada obsta que os operadores das redes e comercializadores de último recurso retalhistas possam conjugar esforços na elaboração de folhetos comuns.

Os operadores das redes e os comercializadores de último recurso devem consultar as associações de defesa do consumidor sobre os folhetos com matérias do interesse dos consumidores, devendo justificar junto das associações as razões da não-aceitação das suas sugestões.

Uma vez publicados, os agentes devem enviar à ERSE, para conhecimento, um exemplar de cada folheto.

#### **DIVULGAÇÃO**

Considerando que a informação dos folhetos é essencialmente direccionada para os clientes domésticos e para as pequenas empresas de gás natural, a ERSE considera que deve caber aos comercializadores e comercializadores de último recurso retalhistas a sua divulgação junto dos seus clientes.

Para além de assegurar a elaboração e disponibilização da informação, é necessário ainda garantir que a informação chega aos seus destinatários, produzindo os efeitos desejados. Assim, a ERSE propõe que todos os folhetos (de natureza técnica e comercial) sejam fornecidos aos clientes por ocasião da celebração de contratos, devendo o seu conteúdo ser adequado aos diferentes tipos de clientes. O objectivo é disponibilizar, ao cliente, a informação relevante e necessária previamente à celebração do contrato de fornecimento, bem como durante a vigência do contrato, sempre que se verificarem alterações das matérias a que as publicações dizem respeito.

As mesmas publicações devem estar disponíveis a todo tempo, nomeadamente através da Internet.

## **CUSTOS**

O principal objectivo prosseguido na obrigação de disponibilização de folhetos relaciona-se com os seguintes factos: diversificação dos meios de comunicação e reforço das garantias de informação para com os clientes. Neste contexto, os folhetos informativos disponibilizados aos clientes de gás natural devem ser gratuitos.

## **6.3 RECLAMAÇÕES**

Na esteira da Directiva 2003/55/CE, considera-se essencial garantir aos clientes de gás natural, do mercado regulado ou do mercado livre, mecanismos eficazes de informação e resolução de conflitos entre as empresas e os clientes.

### **6.3.1 A QUEM DIRIGIR RECLAMAÇÕES**

O tratamento de reclamações assume, desde há algum tempo, um papel importante na resolução extrajudicial de conflitos, bem como na avaliação da satisfação do cliente/consumidor. Além do exposto, aumentando o nível de informação disponível, normalmente também aumenta o nível de exigência. Nestas circunstâncias, a existência de mecanismos eficazes de resolução extrajudicial de conflitos assume um papel cimeiro no nível de confiança e satisfação dos clientes.

Por estas razões, e sendo o gás natural um bem essencial, cuja eventual interrupção, em caso de litígio, tem consequências necessariamente indesejáveis, a ERSE propõe a consagração da obrigação para todos os comercializadores, comercializador de último recurso grossista e comercializadores de último recurso retalhistas, de disporem de um sistema de tratamento de reclamações. Refira-se que o Decreto Lei n.º 30/2006, de 15 de Fevereiro, obriga os comercializadores de gás natural a manter um registo actualizado dos seus clientes e das reclamações por eles apresentadas.

As reclamações devem ser sempre dirigidas ao comercializador, ao comercializador de último recurso grossista ou ao comercializador de último recurso retalhista, com quem o cliente se relaciona contratualmente, devendo estes garantir os mecanismos necessários para obter a resposta de outros agentes, sempre que necessário.

### **6.3.2 PROCEDIMENTO E PRAZO DE RESPOSTA**

Todos os comercializadores, comercializador de último recurso grossista e comercializadores de último recurso retalhistas devem garantir a resposta aos seus clientes, através da indicação de um prazo máximo razoável. Esta informação deve ser previamente disponibilizada aos clientes, antes da celebração do contrato, devendo integrar o clausulado do contrato de fornecimento de gás natural. Uma vez que se trata de uma matéria eminentemente contratual, encontra-se na proposta de Regulamento de Relações Comerciais.

Propõe-se que o prazo de resposta, aplicável ao comercializador de último recurso grossista ou retalhista, para todas as reclamações seja 15 dias úteis.

### **6.3.3 RECLAMAÇÕES DE FACTURAÇÃO**

Resulta de alguns contratos de fornecimento de gás natural que as reclamações relativas a facturação ou cobrança, devidamente fundamentadas, têm ainda a especificidade de garantirem a suspensão do prazo de pagamento da factura até à sua apreciação pelo respectivo comercializador. Esta regra já é prática em algumas empresas. Este procedimento visa assegurar, ao cliente, a não interrupção do fornecimento de gás natural, por não pagamento no prazo devido, por estar a ser apreciada a reclamação. A ERSE propõe que este procedimento seja obrigatório e aplicável a todos os comercializadores e comercializadores de último recurso grossista ou retalhistas.

## **6.4 INDICADORES E PADRÕES**

Conforme já discutido, podem ser estabelecidos indicadores gerais ou indicadores individuais para avaliar determinado aspecto de qualidade de serviço. Se a cada indicador estiver associado um determinado padrão, está-se então a exigir um determinado nível mínimo de qualidade na prestação de cada serviço. É importante relembrar que a cada indicador individual se encontra associado, nesta proposta, o pagamento de uma compensação pelo seu incumprimento.

A opção por indicadores gerais ou individuais, e respectivos padrões, tem vantagens e desvantagens. Nesta escolha, deve-se, sempre que possível, na opinião da ERSE, ponderar o seguinte:

- A importância do serviço para o cliente - há serviços mais críticos para o cliente, não só porque deles depende o fornecimento do serviço, mas também porque obrigam a uma espera prolongada por parte do cliente.
- A existência de informação suficiente para estabelecer o padrão - para estabelecer um padrão individual, principalmente se tiver associada uma compensação, torna-se necessária a existência de informação suficiente.
- O dimensionamento razoável para o serviço - um serviço deve ser dimensionado tendo em consideração a solicitação a que vai estar sujeito, mas também a probabilidade de ocorrência dessa solicitação, não sendo normalmente razoável exigir que um serviço seja dimensionado para a máxima solicitação que algum dia possa vir a ter, mesmo que a probabilidade da sua ocorrência seja muito baixa. Por exemplo, um call center não deve ser dimensionado para situações de avalanche de chamadas <sup>5</sup>, pelo que se torna preferível utilizar um indicador geral (ainda que possa ter um padrão exigente).

No Quadro 6-3 apresentam-se as matérias que se propõe avaliar e a opção por indicador geral ou indicador individual. Posteriormente, no momento em que se detalhar cada indicador, justificar-se-á a opção tomada.

---

<sup>5</sup> Embora deva dispor de mecanismos para lidar com situações deste género, nomeadamente o atendimento e informação automática.

**Quadro 6-3 - Indicadores gerais e individuais propostos**

Indicador	Geral	Individual
Tempo de espera no atendimento presencial	X	
Tempo de espera no atendimento telefónico centralizado	X	
Tempo de elaboração de orçamentos de ramais	X	
Tempo de execução de ramais	X	
Tempo de activação do fornecimento após celebração do contrato		X
Visitas combinadas às instalações dos clientes		X
Frequência das leituras do contador de um cliente	X	
Tempo de restabelecimento do fornecimento após interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente		X
Tempo de resposta a situações de emergência	X	
Tempo de resposta a situações de avaria na alimentação individual da instalação do cliente após comunicação pelo cliente	X	
Tempo de resposta a pedidos de informação por escrito	X	
Tempo de resposta a reclamações		X

#### 6.4.1 PERIODICIDADE DE INDICADORES E PADRÕES

A proposta de RQS deve definir a periodicidade dos indicadores/padrões relativamente ao seguinte:

- Período de cálculo dos indicadores.
- Período de cálculo para comparação com o padrão.
- Periodicidade para reportar os resultados.

#### PERÍODO DE CÁLCULO DOS INDICADORES GERAIS

Considerando que o objectivo dos indicadores gerais é a avaliação dos níveis de serviço praticados por uma empresa para uma determinada matéria, durante um período de tempo, propõe-se que o período de análise dos indicadores gerais seja suficiente para garantir um número significativo de ocorrências.

Considerando as razões apresentadas, e com o objectivo de acompanhar a evolução histórica da prestação dos níveis de qualidade de serviço, propõe-se que os indicadores gerais assumam uma periodicidade de cálculo trimestral.

No RQS da DGGE, a maioria dos indicadores gerais são avaliados com uma periodicidade mensal.

#### **COMPARAÇÃO COM PADRÃO ESTABELECIDO**

Para a verificação do cumprimento, o indicador geral é comparado com o padrão em cada ano gás. Para o indicador individual, a verificação é efectuada em cada ocorrência.

#### **REPORTAR OS INDICADORES À ERSE**

A ERSE propõe que os operadores das redes, comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas reportem os indicadores gerais e individuais com a mesma periodicidade com que são calculados. Deste modo, propõe-se que os indicadores sejam reportados à ERSE com uma periodicidade trimestral. A verificação do cumprimento dos padrões deve ser efectuada anualmente através da publicação dos relatórios de qualidade de serviço.

### **6.4.2 INDICADORES GERAIS**

A metodologia subjacente à escolha dos indicadores gerais propostos neste capítulo teve em consideração a análise e a comparação entre os indicadores gerais e individuais definidos para a qualidade comercial no RQS da DGGE, as experiências internacionais analisadas e o RQS do sector eléctrico.

#### **6.4.2.1 MATÉRIA A CONSIDERAR**

No Quadro 6-4 são apresentados os indicadores gerais que se propõem e a justificação da sua aplicação.

**Quadro 6-4 - Indicadores gerais propostos e respectiva justificação**

<b>Matéria</b>	<b>Justificação</b>
Tempo de espera no atendimento presencial	A existência de atendimento presencial é um serviço que garante aos interessados o acesso fácil à informação e aos serviços disponíveis.  Considerando que existem diversas alternativas de atendimento, justifica-se a sua definição como indicador geral, onde se pretende estabelecer um nível mínimo de qualidade de serviço. Deve-se ter

*PROPOSTA DE REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DO GÁS NATURAL -  
DOCUMENTO JUSTIFICATIVO*

<b>Matéria</b>	<b>Justificação</b>
	<p>ainda em consideração que o estabelecimento de um padrão muito exigente pode ser contraproducente, levando à redução do tempo de atendimento, em prejuízo da sua qualidade (visto este padrão ser calculado com o tempo de espera).</p> <p>Este tema é também alvo de um indicador geral no RQS da DGGE.</p>
Tempo de espera no atendimento telefónico centralizado	<p>Assim como o atendimento presencial, o atendimento telefónico é um serviço que garante aos interessados o acesso fácil à informação e aos serviços disponíveis.</p> <p>O atendimento telefónico é um caso onde o critério de dimensionamento razoável para o serviço justifica a definição como indicador geral. Não seria viável dimensionar este serviço com base em situações de excepção (situações de avalanche de chamadas), assim como não seria justa a punição financeira das empresas nesses mesmos casos.</p> <p>Este indicador está contemplado no RQS da DGGE.</p>
Tempo de elaboração de orçamentos de ramais	<p>Como ramal entende-se a ligação desde a rede de distribuição até à válvula de corte de ramal de uma instalação. Pretende-se estabelecer o tempo que o operador dispõe para elaborar um orçamento. Atendendo a que o operador da rede é o único responsável pela elaboração de orçamentos de ramais, ficando o cliente sem hipótese de escolha, propõe-se que exista um indicador para avaliar a prestação deste serviço. Dado que não existe informação histórica suficiente, propõe-se que esta avaliação seja feita através de um indicador geral.</p> <p>Este indicador não está contemplado no RQS da DGGE.</p>
Tempo de execução de ramais	<p>Este indicador tem como objectivo avaliar o tempo necessário para a construção do ramal. Dada a falta de informação histórica suficiente, propõe-se que, por prudência, a avaliação deste serviço seja feita através de um indicador geral.</p> <p>O RQS da DGGE considera este indicador.</p>
Frequência das leituras do contador de um cliente	<p>No RQS do sector eléctrico a realização de leitura do contador é avaliada como indicador individual (no mínimo uma leitura de 6 em 6 meses). Ao contrário do estabelecido para o sector eléctrico, julga-se prudente iniciar a avaliação desta matéria com um indicador geral devido à falta de informação histórica disponível.</p> <p>O RQS da DGGE adopta um indicador geral com uma periodicidade anual.</p>
Tempo de resposta a situações de emergência	<p>As situações de emergência estão normalmente associadas a fugas de gás natural que colocam em risco pessoas e bens, tornando-se assim necessário garantir uma pronta actuação do operador da rede.</p> <p>Pela importância para o cliente, pareceria assim que este seria um tema adequado para o estabelecimento de um padrão individual. No entanto, este é um tema de segurança, ou seja, que se encontra já fora do âmbito contratual, tornando-se também difícil identificar a quem deveria ser paga uma compensação por incumprimento do padrão. Note-se, como exemplo, que qualquer pessoa deve contactar a empresa se detectar uma fuga num prédio, independentemente de não ser sua a instalação.</p>

*PROPOSTA DE REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DO GÁS NATURAL -  
DOCUMENTO JUSTIFICATIVO*

<b>Matéria</b>	<b>Justificação</b>
	O RQS da DGGE adoptou um indicador geral sobre esta temática.
Tempo de resposta a situações de avaria na alimentação individual da instalação do cliente	<p>Com este indicador pretende-se avaliar o tempo de chegada ao local dos operadores das redes de distribuição, após solicitação do cliente, devido a avarias na sua alimentação individual.</p> <p>Apesar de se tratar de um serviço que pode ser considerado como relevante para o cliente, não existe informação suficiente de forma a optar-se por um indicador individual, propondo-se assim que seja avaliado através de um indicador geral.</p> <p>Este indicador não consta do RQS publicado pela DGGE.</p>
Tempo de resposta a pedidos de informação por escrito	<p>Existem diversas formas de o cliente obter a informação desejada, para além do recurso ao pedido de informação por escrito. Pode, por exemplo, consultar a informação que constará na Internet. Caso não veja o seu pedido satisfeito, o cliente pode ainda recorrer à reclamação (para a qual existe um indicador individual).</p> <p>Deste modo, parece razoável adoptar-se um indicador geral. Acresce ainda que, caso estivesse associado um pagamento compensatório a este indicador (indicador individual), poderiam ocorrer casos em que clientes forçassem pedidos de informação de maneira a receberem uma compensação.</p> <p>O RQS da DGGE adoptou um indicador geral.</p>

#### 6.4.2.2 DEFINIÇÃO DE INDICADORES

Neste ponto procura-se explicitar melhor os indicadores propostos. Mais adiante, no ponto 7.3.1, é apresentada, para discussão, a proposta de padrões para os indicadores gerais.

##### **TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Este indicador pretende avaliar o tempo de espera de um cliente no atendimento presencial. Aplica-se aos agentes que têm obrigatoriedade de ter atendimento presencial, ou seja, operadores das redes de distribuição e comercializadores de último recurso retalhistas. Caso o operador da rede de transporte opte por também ter atendimento presencial, então este indicador também lhe é aplicável.

O indicador é determinado pelo tempo que medeia entre o instante de atribuição da “senha” que estabelece o número de ordem de atendimento e o início do mesmo, devendo considerar-se a soma de todos os tempos de espera que ocorrem em cada atendimento. Por exemplo, no caso de existir um pré-atendimento, o tempo de espera corresponde à soma do tempo de espera para o pré-atendimento com o tempo de espera para o atendimento efectivo.

Para o cálculo deste indicador, a ERSE propõe que as empresas monitorizem os 2 maiores centros de atendimento presencial de cada uma das empresas, sejam ou não lojas próprias. A monitorização de

todas as lojas de atendimento de cada uma das empresas importaria um esforço de monitorização e tratamento estatístico elevado, com custos acrescidos que seriam suportados pelos clientes. Contudo, é importante assegurar que os dados recolhidos sejam representativos da qualidade de serviço que é efectivamente prestada por cada empresa aos seus clientes, de modo a aferir quanto ao cumprimento e melhoria contínua da qualidade de serviço prestado.

#### **TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO CENTRALIZADO**

Este indicador pretende avaliar o tempo de espera de um cliente no atendimento telefónico centralizado. Aplica-se aos agentes que têm obrigatoriedade de ter atendimento telefónico centralizado, ou seja, operadores das redes de distribuição e comercializadores de último recurso retalhista. Caso o operador da rede de transporte opte por ter atendimento telefónico centralizado, então este indicador também lhe é aplicável.

Considera-se atendimento telefónico centralizado aquele atendimento que permite uma relação comercial completa e o registo de chamadas, tempos de espera, etc. Esta informação deve ser auditável.

O indicador é calculado pelo tempo que medeia entre o primeiro sinal de chamada e o atendimento efectivo. Um atendimento automático só pode ser considerado efectivo se permitir satisfazer o pedido do cliente, ou seja, não deve ser considerado como atendimento efectivo a mera indicação de que se encontra em espera.

No cálculo deste indicador deve ainda considerar-se o seguinte:

- O tempo de espera corresponde à soma de todos os tempos de espera associados ao mesmo atendimento.
- As situações em que se verifique uma desistência, por parte do cliente, após terem sido ultrapassados os 60 segundos de espera, são contabilizadas para efeitos de cálculo do indicador.
- Nas situações em que o acesso ao atendimento telefónico centralizado seja barrado pelo operador, todas as chamadas barradas durante esse período devem ser consideradas como tendo um tempo de espera superior a 60 segundos.

#### **TEMPO DE ELABORAÇÃO DE ORÇAMENTOS DE RAMAIS**

Este indicador pretende avaliar o tempo de elaboração de orçamentos de ramais para clientes domésticos e pequenas empresas. Mesmo sendo só aplicável a este tipo de clientes, torna-se necessário distinguir as situações em que há rede daquelas em que é necessário construir rede. Este indicador aplica-se somente às situações mais simples, em que a rede já está na área da instalação do cliente, conforme estabelecido no RRC, ou seja, em que somente falta construir o ramal.

A construção de ligações está a cargo do operador da rede de distribuição (para clientes domésticos e pequenas empresas), pelo que este indicador é somente aplicável a este operador.

#### **TEMPO DE EXECUÇÃO DE RAMAIS**

Este indicador é complementar ao anterior, uma vez que pretende medir o tempo de execução de ramais para o mesmo tipo de clientes e situações. Aplica-se também somente aos operadores das redes de distribuição.

#### **FREQUÊNCIA DAS LEITURAS DO CONTADOR DE UM CLIENTE**

Este indicador pretende aferir sobre o número de leituras efectuadas pelo operador da rede de distribuição a clientes domésticos e pequenas empresas.

#### **TEMPO DE RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA**

Este indicador pretende medir a prontidão do operador da rede de transporte e dos operadores das redes de distribuição a lidar com uma situação de emergência, medindo-se o tempo de chegada ao local, após comunicação ao operador. Considera-se situação de emergência quando se encontram em risco pessoas ou bens.

#### **TEMPO DE RESPOSTA A SITUAÇÃO DE AVARIA NA ALIMENTAÇÃO INDIVIDUAL DA INSTALAÇÃO DO CLIENTE**

Este indicador pretende medir o tempo de chegada ao local do operador da rede de transporte ou dos operadores das redes de distribuição após comunicação do cliente de que detectou uma avaria. Somente devem ser consideradas as situações em que a avaria se situe na alimentação individual do cliente, ou seja, quando não se trata de uma avaria na rede nem na instalação do cliente.

Entende-se por alimentação individual do cliente aquela que serve em exclusivo aquele cliente.

#### **TEMPO DE RESPOSTA A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO**

Prevê-se que o operador de rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas tenham de responder a pedidos de informação formulados por escrito.

### 6.4.3 INDICADORES INDIVIDUAIS

Conforme já referido, a qualidade individual diz respeito à qualidade sentida por cada cliente, sendo medida por indicadores individuais. Ao estabelecerem-se padrões para estes indicadores individuais está a consagrar-se um compromisso entre a empresa e o cliente, o qual ganha força se for associada uma compensação ao incumprimento do padrão. Em algumas situações, para além da compensação da empresa ao cliente, podem ser estabelecidas compensações do cliente para a empresa, caso este também não cumpra alguma obrigação.

Relativamente aos indicadores gerais, uma das distinções que a ERSE considera necessária para os padrões individuais é precisamente a existência de compensação associada. Deste modo, propõe-se que a cada indicador/padrão individual esteja sempre associada uma compensação por incumprimento.

Deste modo, torna-se necessário responder às seguintes questões:

- Que matérias devem ser consideradas na avaliação individual da qualidade de serviço comercial? Que indicadores devem ser estabelecidos?
- Que padrões devem ser estabelecidos para os indicadores?
- Compensações - quais os valores?

#### 6.4.3.1 MATÉRIAS A CONSIDERAR

Conforme já referido a propósito da qualidade geral, a ERSE propõe que sejam estabelecidos indicadores individuais sobre as temáticas apresentadas no Quadro 6-5, onde se apresenta a respectiva justificação.

**Quadro 6-5 - Indicadores individuais propostos e respectiva justificação**

Matéria	Justificação
Activação de fornecimento	<p>Considera-se activação do fornecimento as situações em que somente é necessária a deslocação do operador da rede à instalação do cliente com o objectivo de colocar o contador ou abrir uma válvula de corte para que se possa iniciar o fornecimento.</p> <p>As tarefas associadas a este serviço são essencialmente as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gestão de recursos humanos.</li><li>- Deslocação à instalação do cliente.</li><li>- Tarefas simples a efectuar na instalação do cliente.</li></ul> <p>A activação de fornecimento acontece, na maioria das situações, quando a instalação mudou de titular (casas novas ou venda de casa). Nestas situações é crítico para o cliente ter fornecimento de gás natural</p>

*PROPOSTA DE REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DO GÁS NATURAL -  
DOCUMENTO JUSTIFICATIVO*

<b>Matéria</b>	<b>Justificação</b>
	<p>rapidamente.</p> <p>Tendo em conta a criticidade do início do fornecimento e a pouca complexidade das tarefas associadas, considera-se desejável associar a este serviço um indicador individual.</p> <p>No RQS da DGGE não existe indicador sobre esta temática.</p> <p>No RQS para o sector eléctrico esta matéria é tratada por um indicador geral.</p>
Reposição do fornecimento após interrupção de serviço por facto imputável ao cliente	<p>A reposição do fornecimento é normalmente crítica para o cliente, tal como foi no início do contrato, ou até mais. Deste modo, justificar-se-ia a existência de um indicador individual, tal como sucede para o sector eléctrico. Acresce ainda que embora o cliente tenha realmente cometido uma falta (por exemplo, por falta de pagamento), a verdade é que já foi penalizado por isso (custos de corte, re ligação, juros ou quantia mínima, etc.).</p> <p>Este indicador encontra-se estabelecido no RQS da DGGE como indicador individual (sem compensação), e foi também estabelecido para o sector eléctrico (como indicador individual).</p>
Visita combinada a instalações de clientes	<p>O operador da rede ou o cliente podem ter necessidade de agendar uma visita à instalação do cliente por diversas razões, tais como as inspecções de segurança ou a aferição do contador. Para este tipo de visitas o cliente tem de estar presente na sua instalação.</p> <p>Para estabelecer as características deste serviço torna-se necessário ponderar os custos incorridos pelo operador da rede (custos que passam por um maior número de recursos humanos e uma logística mais complexa) e os custos associados ao tempo de espera por parte do cliente.</p> <p>À semelhança do que se passa no sector eléctrico, parece razoável estabelecer um indicador individual que meça o cumprimento pelo operador da rede um intervalo de tempo para chegar à instalação do cliente. Note-se que não se refere ao tempo posteriormente necessário para a intervenção a que se dedica a visita.</p> <p>O RQS da DGGE prevê um indicador individual (sem compensação) que obriga à realização da visita no intervalo de 5 horas.</p>
Resposta a reclamações	<p>O direito de receber resposta a uma reclamação é um direito básico de qualquer consumidor. Para que a resposta possa ser considerada útil, é necessário que seja enviada com alguma brevidade.</p> <p>Deste modo, propõe-se a criação de um indicador individual relativo ao tempo de resposta a reclamações, resultando assim num maior grau de confiança ao cliente. Uma vez que podem existir situações complexas, e de resposta mais demorada, torna-se necessário prever a possibilidade de ser enviada ao reclamante uma comunicação a indicar que não vai ser possível cumprir o prazo, a respectiva justificação, prazo estimado de resposta, diligências já tomadas e a pessoa de contacto. Espera-se que este tipo de situações tenha carácter excepcional.</p> <p>O RQS da DGGE prevê um indicador individual para a resposta a reclamações. Também no sector eléctrico está previsto um indicador deste tipo.</p>

#### **6.4.3.2 DEFINIÇÃO DE INDICADORES**

Estando definidas as matérias alvo de uma avaliação individual, através de indicadores individuais, torna-se agora necessário definir com pormenor os indicadores e estabelecer padrões, ou seja, metas para os indicadores que se não forem cumpridas dão direito ao cliente a receber uma compensação.

No ponto 7.3.2 é apresentada, para discussão, a proposta de padrões para os indicadores individuais de qualidade comercial.

#### **ACTIVAÇÃO DE FORNECIMENTO**

Considera-se activação do fornecimento as situações em que somente é necessária a deslocação do operador da rede à instalação do cliente com o objectivo de colocar o contador ou abrir uma válvula de corte para que se possa iniciar o fornecimento.

Este serviço somente é definido para os clientes domésticos e pequenas empresas, sendo desempenhado pelo operador da rede de distribuição, a quem se aplica o indicador individual.

#### **RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO DE SERVIÇO POR FACTOR IMPUTÁVEL AO CLIENTE**

Este indicador aplica-se somente nas situações em que o fornecimento se encontra interrompido por facto imputável ao cliente (ex. devido à falta de pagamento). Uma vez que quem efectua o serviço são os operadores da rede (transporte e distribuição), o indicador aplica-se a estes mesmos operadores.

#### **VISITAS COMBINADAS A INSTALAÇÕES DE CLIENTES**

Este indicador pretende medir o cumprimento pelo operador da rede de distribuição do intervalo combinado com o cliente para uma visita à sua instalação. Estão incluídos todos os tipos de visitas, independentemente do serviço a efectuar, com excepção da assistência técnica a avarias na alimentação individual do cliente (serviço para o qual existe um indicador geral).

#### **RESPOSTA A RECLAMAÇÕES**

Este indicador pretende medir o tempo de resposta a uma reclamação, independentemente do meio por que é apresentada e do assunto reclamado. Aplica-se ao operador da rede de transporte, ao operador das redes de distribuição, ao comercializador de último recurso grossista e aos comercializadores de último recurso retalhistas.

#### 6.4.4 COMPENSAÇÕES

As compensações a pagar aos clientes por incumprimento de um padrão individual pretendem, no essencial, sinalizar o incumprimento e aumentar a confiança que o cliente tem na empresa e no sistema de regulação da qualidade de serviço. Ou seja, não se pretende quantificar e indemnizar os danos causados a cada cliente.

Deste modo, propõe-se que as compensações sejam iguais para todos os clientes com o valor de 20 euros.

O pagamento deve ser feito pelo operador da rede de transporte ou de distribuição ao comercializador, comercializador de último recurso grossista ou comercializador de último recurso retalhista que tem a obrigação de posteriormente pagar ao cliente. O pagamento ao cliente deve ser feito de forma automática e no prazo máximo de 40 dias após a ocorrência, devendo ser-lhe dado conhecimento do padrão que foi incumprido.

As situações em que o cliente não tem direito a receber compensações são analisadas em 6.4.4.1.

A relação entre a empresa e o cliente deve, na medida do possível, ser sinalagmática, ou seja, o cliente tem direitos, mas também deve ter obrigações. Neste sentido, propõe-se que, se numa visita combinada o cliente não estiver na sua instalação, então a empresa terá direito a receber do cliente uma determinada quantia, que se propõe que seja de valor igual à compensação (20 euros).

O operador da rede de distribuição deve receber esta compensação via comercializador, comercializador de último recurso grossista ou comercializador de último recurso retalhista. No caso do comercializador, fica ao critério deste cobrar o respectivo montante ao cliente final.

No sector eléctrico existe uma penalização para o cliente se este solicitar a intervenção do operador da rede e se vier a verificar que a avaria se situa na sua instalação de utilização e é da sua responsabilidade. A maioria das situações refere-se a um disjuntor que disparou. Para o gás natural opta-se por não prever este tipo de penalização, uma vez que é preciso ponderar o risco do cliente não chamar a empresa numa eventual fuga com receio de ter de pagar esta compensação, colocando em risco outras pessoas e bens.

##### 6.4.4.1 SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO DO PAGAMENTO DE COMPENSAÇÕES

As situações de exclusão do pagamento de compensações, tendo por exemplo o RQS da DGGE e o RQS do sector eléctrico, vêm associadas à ausência ou falta de diligência de quem beneficia da compensação, para o cumprimento dos deveres que impendem sobre a outra parte que podem ter por consequência a não realização do dever que lhe incumbe. Nesta circunstância, e em reflexo do

normativo legal do enriquecimento sem causa, não é justo impor a uma das partes o pagamento de uma compensação quando a sua falha se ficou a dever, em exclusivo, à falta de diligência da outra parte.

Na sua natureza, estas situações são diferentes das situações de casos fortuitos ou de força maior. No âmbito dos casos fortuitos ou de força maior o operador da rede está impedido, pela produção desses factos, de realizar as suas atribuições e competências, pelo que não deve ser responsabilizado por eventuais falhas ou incumprimentos. Estas situações não são sequer contabilizadas para o cumprimento dos padrões de qualidade de serviço, pelo que nunca geram a possibilidade de pagamento de compensações.

Por sua vez, nas situações de exclusão de pagamento das compensações, o operador da rede não está impedido de realizar as suas atribuições, contudo não lhe foi fornecida a informação ou concedida autorização necessária para que pudesse finalizar com sucesso as suas obrigações. Nestes casos, não será legítimo o cliente beneficiar de uma compensação, quando ele próprio não diligenciou para que o operador da rede pudesse cumprir os seus deveres.

Neste contexto, a ERSE propõe que constem do RQS as razões que fundamentam a existência destas situações, à qual se acrescerá a título exemplificativo, algumas situações que podem ser consideradas como justificação para o não pagamento de compensações (ex.: recusa de acesso às instalações do cliente; não disponibilização de informação mínima sobre o tratamento de reclamações).

## **6.5 AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**

Os estudos de avaliação do grau de satisfação dos clientes têm como objectivo quantificar o grau de satisfação dos clientes em diversas vertentes.

O RQS da DGGE estabelece que os operadores das redes de distribuição devem promover anualmente a realização de inquéritos ou estudos de imagem destinados a avaliar o grau de satisfação dos seus clientes relativamente à qualidade do fornecimento de gás natural, bem como dos serviços conexos. Da análise dos relatórios anuais de qualidade de serviço elaborados por algumas das concessionárias de distribuição, relativos ao ano de 2004, verifica-se que destes, a maioria inclui nesse mesmo documento estudos onde é avaliado o grau de satisfação dos seus clientes de gás natural. Os estudos apresentados foram realizados por uma entidade externa – Universidade Nova de Lisboa (ISEGI) que utilizou a metodologia do European Customer Satisfaction Index.

### **6.5.1 ELABORAÇÃO**

Propõe-se que a ERSE realize estudos de avaliação do grau de satisfação dos clientes. Desta forma, a avaliação do grau de satisfação dos clientes pode ser dirigida por forma a constituir um instrumento de

regulação que possibilita a avaliação da satisfação dos clientes na perspectiva alargada do sector. Simultaneamente, a realização e publicação dos resultados por parte da ERSE possibilita utilizar a avaliação de satisfação dos clientes como um instrumento de informação dos mercados, facilitando, nomeadamente, a obtenção, a interpretação e, possivelmente, a comparação dos resultados das diversas empresas. Do exposto, não se pretende impossibilitar que as empresas realizem os seus próprios estudos de avaliação do grau de satisfação dos clientes, se assim o desejarem.

### 6.5.2 MÉTODOS

Propõe-se que a avaliação da satisfação dos clientes possa ser realizada através de vários meios, não se restringindo à realização de estudos de imagem e inquéritos, mas que inclua também outras técnicas que permitam uma efectiva melhoria e modernização da qualidade de serviço. A satisfação do cliente pode ser avaliada e analisada a diferentes níveis, desde o nível individual à comparação a nível nacional ou internacional. A título de exemplo referem-se as seguintes técnicas:

Cliente mistério – *Mystery Shopping*. Clientes mistério são pessoas que visitam empresas como clientes ordinários para avaliarem o serviço que recebem. É um estudo que avalia um conjunto de colaboradores e processos durante uma interacção, de acordo com normas pré-determinadas. O objectivo do estudo deve ser o de desenvolver estas normas e aumentar a satisfação do cliente.

Índice de satisfação do cliente – *European customer satisfaction index*, (ECSI). Estudo de satisfação do consumidor que reporta quer ao consumo do produto (pós-compra), seja um bem tangível ou intangível, quer às diligências conducentes à sua aquisição ou compra (pré-compra), incluindo o acto de compra em si.

Uma propriedade fundamental que deve ser considerada é a capacidade de comparabilidade do grau de satisfação dos clientes em relação a diferentes empresas, indústrias, sectores ou mesmo países. Com este objectivo, deve ser adoptada uma metodologia flexível que permita avaliar e comparar produtos ou serviços que sejam fundamentalmente diferentes.

### 6.5.3 DIVULGAÇÃO

Propõe-se que a ERSE elabore e publique um relatório que divulgue as acções realizadas com o objectivo de avaliar a satisfação dos clientes, e respectivos resultados, que deve ser disponibilizado na sua página na Internet. Adicionalmente, as empresas devem igualmente divulgar os referidos relatórios, através de meios próprios de informação e atendimento aos clientes.

## 7 PROPOSTA DE PADRÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Nos capítulos 4, 5, e 6 apresentaram-se as propostas para indicadores ou valores limite relativos à continuidade de serviço, características do gás natural e qualidade de serviço comercial, respectivamente. Neste capítulo é feita a análise da informação disponível e apresentada, para discussão, uma proposta de padrões ou valores limite a cumprir. Para um melhor enquadramento da proposta, o significado dos indicadores é, quando necessário, recordado.

### 7.1 PADRÕES GERAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO

#### 7.1.1 OPERADOR DA REDE DE TRANSPORTE

Propõe-se que aos indicadores para a rede de transporte estejam associados os padrões indicados no Quadro 7-1 que se colocam à discussão.

**Quadro 7-1 - Padrões anuais propostos para os indicadores gerais, redes de transporte**

Indicadores	Grupo de interrupções	Padrão
Número médio de interrupções por ponto de saída	Acidentais controláveis	0,025
	Previstas controláveis	0,000
Duração média interrupções por ponto de saída (minutos/ponto de saída)	Acidentais controláveis	1,4
	Previstas controláveis	0,000

Os valores estabelecidos para os padrões foram determinados através da análise de informação sobre interrupções enviada à ERSE pela operadora da rede de transporte, a qual se apresenta no Quadro 7-2.

**Quadro 7-2 - Informação sobre interrupções da Transgás**

	<b>Nº de clientes afectados</b>	<b>Nº Interrupções</b>	<b>Duração (minutos)</b>	<b>Causas</b>
<b>1999</b>	1	1	120	Sistema de regulação de pressão
<b>2001</b>	1	1	80	Sistema de regulação de pressão
<b>2002</b>	2	2	950 50	Erro humano fecho de válvula. Alteração das condições de consumo da rede, implicação nos sistemas de regulação.
<b>2004</b>	Informação não disponibilizada.	1	2	Informação não disponibilizada.

Os pontos de saída da rede de transporte são as GRMS. Considerou-se que o número de pontos de saída é 60 para o cálculo dos dois indicadores gerais e para cada um dos grupos de interrupções definidos (interrupções previstas controláveis e interrupções acidentais controláveis).

O padrão proposto para o número de interrupções controláveis (0,025) permite 1,5 interrupções por ano, para o número actual de pontos de saída. Considera-se que o valor é ponderado tendo em conta o histórico e o expectável aumento do número de pontos de saída.

O padrão associado ao indicador duração média de interrupções de abastecimento por ponto de saída proposto foi determinado com base na informação apresentada no Quadro 7-2, através do cálculo do valor médio de duração das interrupções, exceptuando os casos extremos (a interrupção de 2002 com duração de 950 minutos e a interrupção de 2004 com duração de 2 minutos). O valor médio de interrupção dos 3 anos é de 83,33 minutos, ou seja, 1,389 minutos por ponto de saída.

As interrupções previstas controláveis são provenientes de intervenções na rede por parte do operador para realizar operações de manutenção programada (razões de serviço). Considerando possível realizar este tipo de operações sem interromper o fornecimento de gás natural, estabeleceu-se como nulos os padrões associados a este tipo de interrupções.

### 7.1.2 OPERADORES DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO

O SNGN é constituído por várias redes de distribuição que apresentam características diferentes. No ponto seguinte é efectuada a análise das características das redes que as diferenciam e que influenciam o nível de qualidade de serviço prestado. Posteriormente, e atendendo a estas características, são propostos, para discussão, os padrões de continuidade de serviço para as redes de distribuição.

#### 7.1.2.1 TIPO DE REDE

No que se refere ao tipo de rede, a rede da LisboaGás diferencia-se pelo facto de ser uma rede que na sua génese foi projectada e construída para fornecimento de gás de cidade. Actualmente a empresa tem ainda em curso a substituição da rede antiga.

As restantes redes são de construção recente, tendo sido projectadas e construída para fornecimento de gás natural.

Conciliando a idade da rede e a sua constituição, a rede de LisboaGás está sujeita a um maior número de interrupções, quer por necessidade de manutenção quer por necessidade de realizar trabalhos de reconversão da mesma.

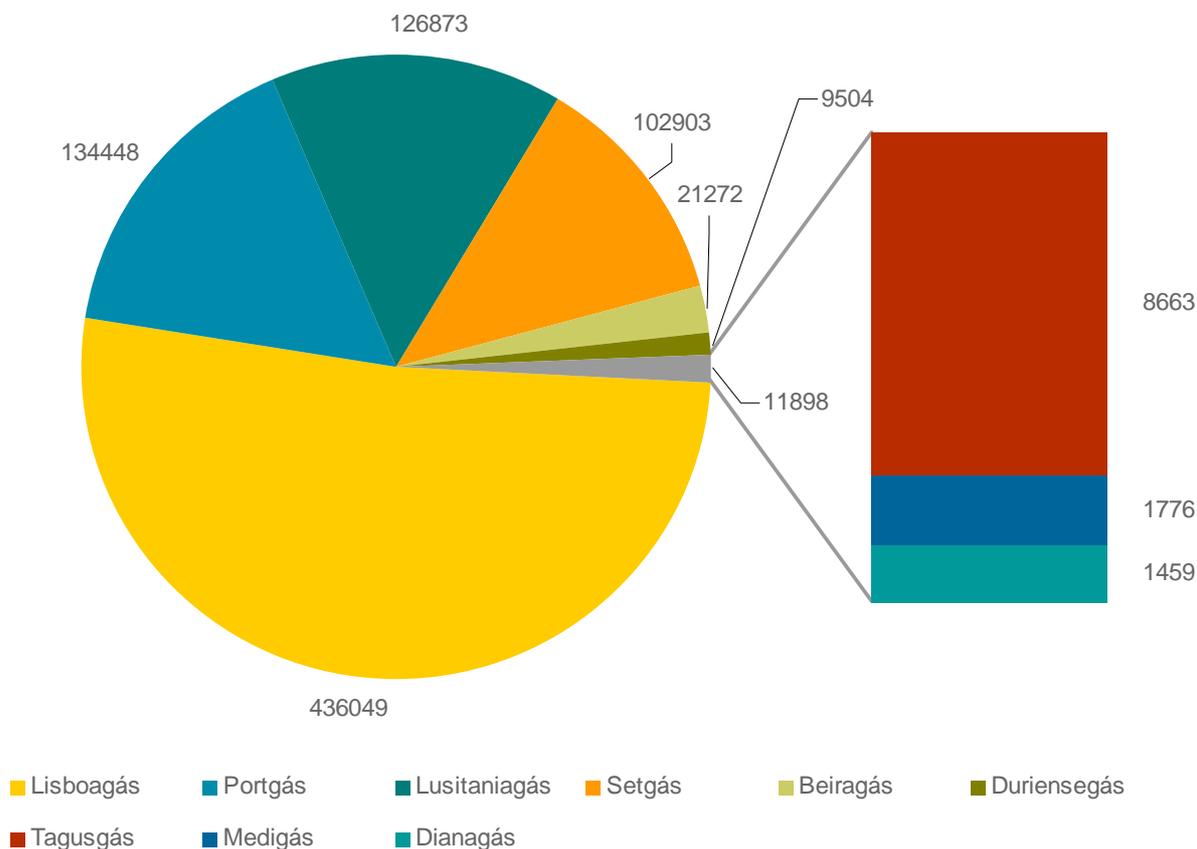
#### 7.1.2.2 NÚMERO DE CLIENTES POR REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Da análise da informação do número de clientes realça-se o seguinte:

- As redes de distribuição caracterizam-se por uma grande diversidade em termos de número de clientes, sendo possível efectuar o seguinte agrupamento de redes:
  - LisboaGás, cujo número de clientes em 2005 representava cerca de 51,73% do total de clientes de gás natural.
  - Portgás, Lusitaniagás e Setgás, cujo número de clientes em 2005 representava entre 15,95% e 12,21% do total de clientes de gás natural.
  - Beiragás, Duriensegás e Tagusgás, cujo número de clientes em 2005 representava entre 2,52% e 1,03% do total de clientes de gás natural.
  - Medigás e Dianagás, com número de clientes em 2005, respectivamente, de 0,21% e 0,17% relativamente à totalidade de clientes.
- As redes de distribuição apresentam elevadas taxas de crescimento em termos de número de clientes. De acordo com a taxa de crescimento do número de clientes, de 2004 para 2005, é possível efectuar o seguinte agrupamento de redes:
  - Taxa de crescimento superior a 50%: Tagusgás, Dianagás e Medigás.
  - Taxa de crescimento entre 40% e 30%: Duriensegás.
  - Taxa de crescimento entre 30% e 20%: Beiragás.
  - Taxa de crescimento entre 20% e 10%: Lusitaniagás, Setgás e Portgás.
  - Taxa de crescimento inferior a 10%: LisboaGás.

A Figura 7-1 permite visualizar a dimensão das redes de distribuição em termos de número de cliente, e evidência a dimensão relativa entre elas, em 2005.

**Figura 7-1 - Número de clientes de gás natural em 2005 por rede de distribuição**



### 7.1.2.3 INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA E DESEMPENHO ACTUAL DAS REDES

Além da informação constante nos relatórios da qualidade de serviço dos operadores das redes de distribuição, foi utilizada informação solicitada pela ERSE aos operadores das redes.

Não foi disponibilizada informação relativamente aos operadores das redes de distribuição com menos de 10 000 clientes, a referir: Dianagás, Medigás, Duriensegás e Tagusgás.

A análise que de seguida se apresenta, foi efectuada com base na informação da Lisboagás e Portgás. No entanto, actualmente os operadores têm classificações próprias para as interrupções, diferentes de operador para operador, havendo dificuldades em efectuar uma correspondência entre a classificação por eles usada e a classificação proposta para o RQS, associada à previsibilidade das interrupções e ao controlo da sua ocorrência por parte do operador.

À classificação das interrupções da Lisboagás foi efectuada a seguinte correspondência à classificação de interrupções proposta para efeitos de RQS:

- BP - Projecto (interrupção programada para efeitos de renovação da rede): Interrupção prevista controlável.
- OT - Ordens de trabalho (manutenção programada): Interrupção prevista controlável.
- BT - Boletins de trabalho (manutenção de emergência): Interrupção accidental.

As interrupções “Boletins de trabalho ” podem ser consideradas controláveis se se deverem, por exemplo, à deficiente manutenção da rede, ou consideradas não controláveis pelo operador se tiverem origem em casos fortuitos ou de força maior (por exemplo originadas pela intervenção de terceiros).

A Portgás tem clientes de gás natural e clientes de gás propano. O registo das interrupções é efectuado para o conjunto dos clientes sem distinção do gás que lhes é fornecido. A Portgás classifica as interrupções da seguinte forma:

- APT - Anomalia infra-estrutura Portgás
- FES - Edifício sem corte de gás
- FGS - Fuga de gás - rede
- IPT - Intervenções planeadas Portgás
- LER - Lixo no equipamento de redução
- PRC - RSP/PGR congelado
- PRV - RSP/PGR vazio
- REA - Redutor de edifício avariado
- ROR - Rotura de ramal
- ROT - Rotura de rede
- RRE - Redutor de edifício bloqueado

Para efectuar a correspondência entre a classificação de interrupções utilizada pela Portgás com a classificação proposta para o RQS, foram desde logo excluídas as interrupções com a classificação “PRC - RSP/PGR congelado” e “PRV - RSP/PGR vazio” por se referirem apenas a interrupções de fornecimento de gás propano. Relativamente às interrupções devidas a “FES - Edifício sem corte de gás” e “FGS - Fuga de gás - rede” existem dúvidas quanto à sua classificação de acordo com o proposto para o RQS, dado que estas causas podem ter origem em situações controláveis pelo operador e em situações não controláveis pelo operador. No entanto, dado que em 2004 e 2005 não se verificaram interrupções com esta classificação, as mesmas não influenciam a análise efectuada.

Para as restantes classificações de interrupções da Portgás foi efectuada a seguinte correspondência à classificação de interrupções proposta para efeitos de RQS:

- APT - Anomalia infra-estrutura Portgás: Acidental controlável.
- IPT - Intervenções planeadas Portgás: Prevista controlável.
- LER - Lixo no equipamento de redução: Acidental controlável.
- REA - Redutor de edifício avariado: Acidental controlável.
- ROR - Rotura de ramal: Acidental não controlável, assumiu-se que a rotura se deveu a intervenção de terceiros, podendo no entanto existir alguns casos em que tal não se verificou.
- ROT - Rotura de rede: Acidental não controlável, assumiu-se que a rotura se deveu a intervenção de terceiros, podendo no entanto existir alguns casos em que tal não se verificou.
- RRE - Redutor de edifício bloqueado: acidental controlável.

Além das interrupções devidas a “PRC - RSP/PGR congelado” e “PRV - RSP/PGR vazio” foram também excluídas as interrupções verificadas na Póvoa de Varzim, cujo local de instalação contém as siglas PVZ, dado que nesta localidade só existirem clientes de propano.

A maioria dos operadores das redes de distribuição não possui sistemas e procedimentos específicos para recolha e tratamento da informação referente à continuidade de serviço. Além disso, a recolha, o tratamento e a apresentação de informação, como é efectuada actualmente pelos operadores das redes de distribuição, não permite aferir quanto à qualidade de serviço dos mesmos de acordo com os indicadores agora propostos. Os factos apresentados, dificultam a definição de padrões.

Adicionalmente, os operadores das redes de distribuição são recentes, não permitindo a construção de um histórico.

#### 7.1.2.4 PADRÕES DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO ASSOCIADOS A INTERRUPÇÕES PREVISTAS CONTROLÁVEIS

As interrupções previstas controláveis referem-se às interrupções por razões de serviço. São consideradas interrupções por razões de serviço, as interrupções programadas que decorrem da necessidade imperiosa de realizar trabalhos de operação, ligação, manutenção ou conservação da rede com interrupção do fornecimento de gás natural. Este tipo de interrupções, tais como as demais interrupções programadas, só devem ter lugar quando não é possível efectuar as intervenções na rede em carga. Os operadores das redes devem adoptar os procedimentos que minimizem o número de clientes atingidos e a duração de interrupção.

**PADRÕES RELATIVOS ÀS INTERRUPTÕES PREVISTAS CONTROLÁVEIS - RENOVAÇÃO DAS REDES DA LISBOAGÁS**

Como referido, actualmente a rede da Lisboagás está a ser remodelada. Esta acção requer a interrupção de fornecimento dos clientes das redes em remodelação. Por esse motivo, propõe-se que esta situação tenha um tratamento específico, com o estabelecimento de padrões associados aos indicadores gerais da rede da Lisboagás.

Os padrões são aplicados apenas para os clientes de gás natural em que seja efectuada a renovação da rede na qual a sua instalação se situa. Considera-se, portanto, que as acções de reconversão devem apenas originar uma interrupção a cada cliente.

Para o estabelecimento da duração de interrupção para efeitos de renovação das redes, efectuou-se a análise da informação da Lisboagás relativa à ocorrência deste tipo de interrupções em 2004 e 2005, mais concretamente a quantificação das interrupções por duração. Dada a existência de informação apenas para dois anos, e por forma a minimizar a influência de cada um deles, além da realização da análise para cada um dos anos separadamente, foi realizada a análise conjunta dos dois anos.

No que se refere aos indicadores gerais, considerou-se como critério para estabelecimento do indicador “Duração média das interrupções (min/interrupção)” o valor médio das interrupções ocorridas em 2004 e 2005. Para cada uma das análises efectuadas obtiveram-se os seguintes valores médios de interrupção:

- Ano de 2004 - 414, 05 min (6,9 h).
- Ano de 2005 - 404,87 min (6,7 h).
- Ano de 2004 e 2005 - 408,79 min (6,8 h).

Propõe-se que o padrão para o indicador geral “Duração média das interrupções” para interrupções previstas controláveis efectuadas para renovação da rede seja de 7 h.

Quanto ao indicador “Número médio de interrupções por 1000 clientes” considera-se que não é adequado estabelecer um padrão, uma vez que o estabelecimento deste indicador iria impor um período máximo para renovação da rede.

Para acompanhamento das acções de reconversão das rede, e caracterização da rede deste operador, em termos de rede de gás natural e rede de gás de cidade, propõe-se que, no prazo de 90 dias após cada ano gás, o operador da rede envie à ERSE um relatório com a descrição das acções realizadas e caracterização da rede em termos de comprimento de rede e número de clientes.

**PADRÕES RELATIVOS A INTERRUPÇÕES PREVISTAS CONTROLÁVEIS, COM EXCLUSÃO DAS INTERRUPÇÕES EFECTUADAS PARA RENOVAÇÃO DA REDE**

Da informação disponibilizada apenas existe informação sobre interrupções previstas controláveis (razões de serviço) com exclusão das realizadas para efeitos de renovação da rede, referentes à LisboaGás (2004 e 2005), Portgás (2004-2005) e TagusGás (2005). Da informação existente, foi referido explicitamente que não ocorreram interrupções de serviço, nas seguintes redes de distribuição nos anos indicados:

- Beiragás - 2004 e 2005.
- Setgás - 2004 e 2005.
- Tagusgás - 2005.
- Portgás - 2004 e 2005.
- Lusitaniagás - 2004 e 2.º semestre 2005 (não se tem informação sobre o 1.º semestre de 2005).

Para o estabelecimento dos indicadores gerais de continuidade de serviço associados a interrupções previstas controláveis, que não incluam interrupções para renovação das redes, adoptaram-se os mesmos critérios aos das interrupções previstas controláveis para efeitos de renovação da rede.

Além da informação da LisboaGás e da Portgás, a TagusGás registou 3 interrupções de serviço em 2005. A reduzida frequência de interrupções não permite efectuar uma análise válida para fixação de padrões. No entanto, permite verificar a disparidade de ocorrência e duração das interrupções entre a LisboaGás, a Portgás e a TagusGás. Considera-se que tal facto se deve essencialmente aos dois factores pelos quais já foi diferenciada a rede da LisboaGás: dimensão e antiguidade da rede.

Por análise da informação da LisboaGás e da Portgás, obtiveram-se os valores médios de interrupção, em 2004 e 2005 apresentados no Quadro 7-3.

**Quadro 7-3 - Valores médios de interrupção previstas controláveis, com exclusão da interrupções para renovação da rede, da LisboaGás e da Portgás**

<b>Ano</b>	<b>Lisboagás</b>	<b>Portgás</b>
2004	346,18 min (5,8 h)	225,12 min (3,75 h)
2005	352,98 min (5,9 h)	216,82 min (3,61 h)
2004 e 2005	350,80 min (5,8 h)	221,97 min (3,70 h)

Da análise efectuada verifica-se que na LisboaGás o valor médio de interrupção e a mediana são valores muito próximos. Na Portgás as interrupções com maior duração (4 h) correspondem a mais de 50% das

interrupções ocorridas em cada ano (62,12% em 2004, 73,38% em 2005 e 69,11% considerando as interrupções de 2004 e 2005).

Para a Lisboagás, o percentil 95%, considerando cada um dos anos em análise separadamente e em conjunto, situa-se entre as 8 h e 9 h, ou seja, mais de 95% das interrupções tiveram uma duração inferior a 9 h.

Propõe-se que o padrão para o indicador geral “Duração média das interrupções” para interrupções previstas controláveis, com excepção das interrupções efectuadas para renovação da rede, seja de 300 min (5 h). Com a proposta deste valor tem-se por objectivo reduzir o número de interrupções com durações mais elevadas, de 9 h e 10 h.

A informação disponível da Lisboagás e da Portgás permite ainda determinar o valor do indicador geral “Número médio de interrupções por 1000 clientes”. Para os anos em análise obtêm-se os valores do número médio de interrupção por mil clientes apresentados no Quadro 7-4.

**Quadro 7-4 - Número médio de interrupções previstas controláveis, com exclusão da interrupções para renovação da rede, por 1000 clientes da Lisboagás e da Portgás**

Ano	Lisboagás	Portgás
2004	2,23	3,55
2005	4,48	1,96
2004 e 2005	3,39	2,72

Propõe-se que o padrão para o indicador geral “Número médio de interrupções por 1000 clientes” para interrupções de serviço, com excepção das interrupções efectuadas para renovação da rede, seja de 3,25 para a rede da Lisboagás.

Considera-se que para as demais redes de distribuição não é, para já, adequado estabelecer um padrão para o indicador “Número médio de interrupções por 1000 clientes”. Como já foi apresentado anteriormente, as redes de distribuição têm dimensões, em termos de clientes, muito díspares. Refira-se que a Lisboagás tem cerca de 463 000 clientes e a Portgás, a segunda maior rede em termos de clientes, tem cerca de 135 000 clientes, um terço dos clientes da Lisboagás. Adicionalmente, em redes a relação entre o número de clientes e o número de interrupções não é linear. Relativamente à incidência de interrupções, recorde-se mais uma vez que as redes em questão são de construção recente e a intervenção nas mesmas pode ser realizada sem interrupção dos fornecimentos. Reforça-se a necessidade dos operadores das redes implementarem sistemas e procedimentos de registo das interrupções, auditáveis. A recolha de informação, através do cálculo de indicadores será fundamental para de futuro reavaliar a situação.

### 7.1.2.5 INTERRUPÇÕES CONTROLÁVEIS

Actualmente não existe informação que permita caracterizar as redes de distribuição em termos de interrupções cuja causa seja da responsabilidade directa ou indirecta do operador das mesmas. Na eventualidade destas interrupções ocorrerem considera-se que o operador da rede deve actuar de forma a minimizar o seu impacto no cliente, adoptando as medidas necessárias para repor o fornecimento de forma célere.

### 7.1.2.6 PROPOSTAS DE PADRÕES DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO

O Quadro 7-5 apresenta o resumo da proposta de padrões anuais de continuidade de serviço a aplicar nas redes de distribuição de gás natural.

**Quadro 7-5 - Proposta de padrões anuais de continuidade de serviço para as redes de distribuição**

Indicadores		Grupos de interrupções			
		Previstas controláveis			Acidentais controláveis
		Renovação da rede Lisboagás	outras		
			Lisboagás	outras	
Gerais	Número médio de interrupções por 1000 clientes	n.d. - Relatório de renovação da rede	3,25	n.d.	n.d
	Duração média das interrupções (min/interrupção)	420 (7 h/interrupção)	360 (6 h/interrupção)	360 (6 h/interrupção)	300 (5 h/interrupção)

n.d.: não definida.

## 7.2 LIMITES DE VARIAÇÃO DAS CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL

Atendendo aos parâmetros do gás natural que se consideram necessários para caracterizar o fornecimento de gás natural, apresentados no Capítulo 5, de seguida é colocada à discussão, os valores limites a que esses parâmetros devem respeitar.

### 7.2.1 PARÂMETROS DE COMBUSTÃO

O RQS da DGGE estabelece dois indicadores e respectivos padrões para avaliar o gás fornecido em termos das suas características:

- Conformidade dos valores do PCS do gás fornecido: 2%. (Quociente do número total de valores do PCS fora dos limites especificados, durante determinado período de tempo, pelo número total de valores lidos nesse mesmo período).
- Conformidade dos valores do IW do gás fornecido: 2% (Quociente do número total de valores do IW fora dos limites especificados, durante determinado período de tempo, pelo número total de valores lidos nesse mesmo período).

No entanto, o referido regulamento não define, nem remete para legislação específica, os limites máximos de variação das grandezas em análise, de forma a identificar as situações de não conformidade.

Na definição de gamas de variação das características do gás, associadas à combustão e intermutabilidade, tomou-se em consideração:

- O Decreto-Lei nº 274-C/93, de 4 de Agosto, que estabelece que o gás que circula na rede deve pertencer à 2ª família, grupo H, isto é, estabelece limites máximo e mínimo para o valor de PCS, cujos valores se encontram no Quadro 7-6.
- Os limites definidos em Espanha (Quadro 7-6).
- As gamas de valores definidas pela European Association for the Streamlining of Energy Exchange (EASEE-gas), para as características acima referidas, que correspondem aos limites de funcionamento dos equipamentos de queima de gás natural que cumprem a Directiva 90/396/CEE, de 29 de Junho. Os valores desta gama constam do Quadro 7-6.
- As gamas sugeridas pela Gas Safety (Management) Regulations (GS(M)R) e pela Natural Gas Supply Association (NGSA).
- As gamas definidas nos diversos contratos dos operadores nacionais.

Assim, os valores propostos são:

- IW mínimo = 49,54 MJ/m<sup>3</sup>.
- IW máximo = 56,92 MJ/m<sup>3</sup>.
- PCS mínimo = 36,93 MJ/m<sup>3</sup>.
- PCS máximo = 47,66 MJ/m<sup>3</sup>.
- d mínima = 0,56.

- d máxima = 0,70.

A comparação dos valores propostos com os valores já estabelecidos nacional e internacionalmente é evidenciada nos gráficos da Figura 7-2 à Figura 7-4. O Quadro 7-6 resume esta informação e apresenta alguns valores reais recentes.

**Figura 7-2 - Comparação de limites para o índice de Wobbe do gás natural**

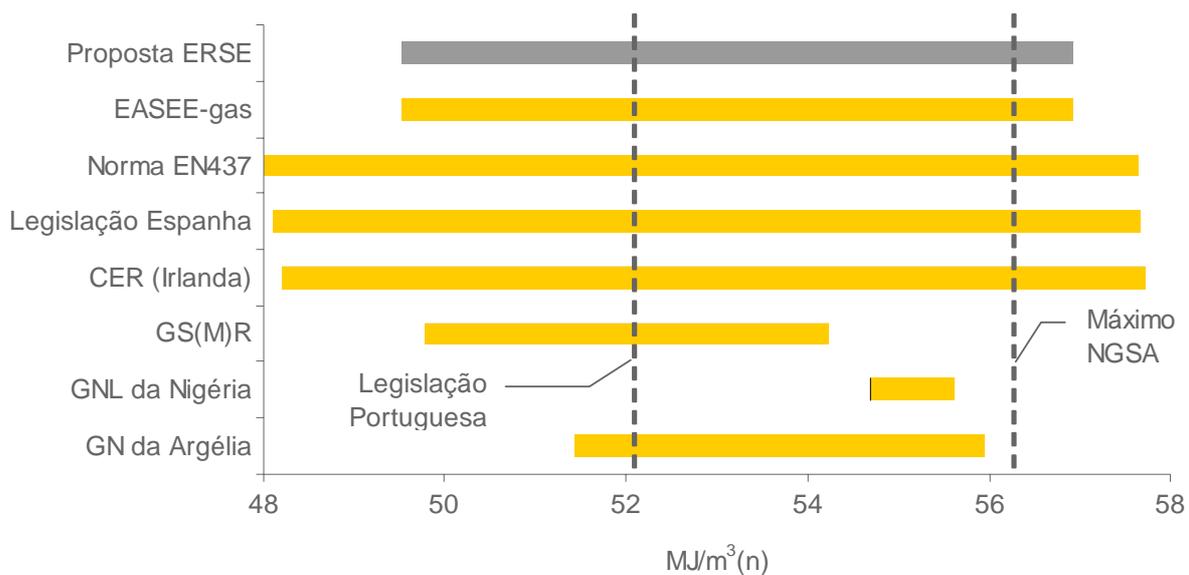


Figura 7-3 - Comparação de limites para o poder calorífico superior do gás natural

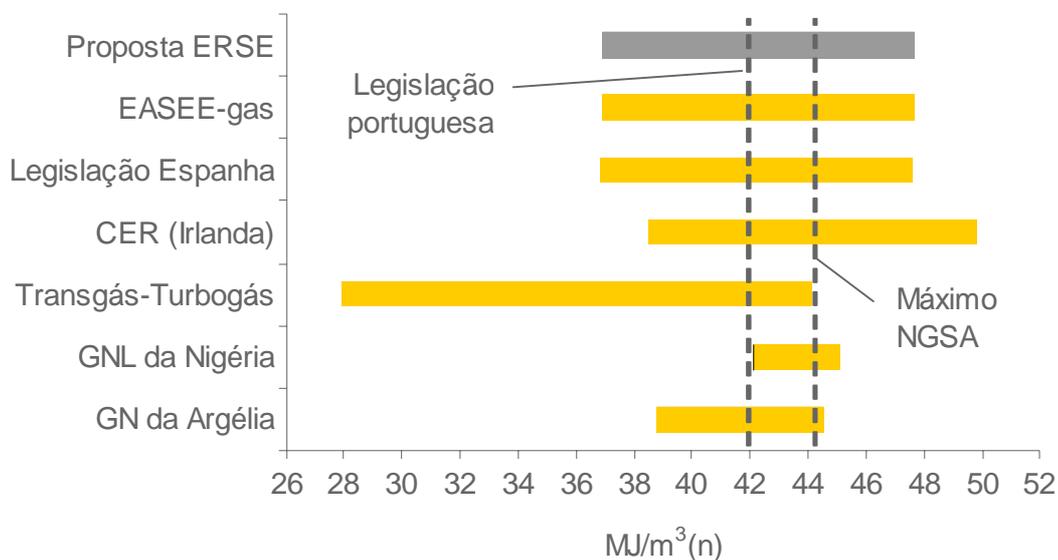
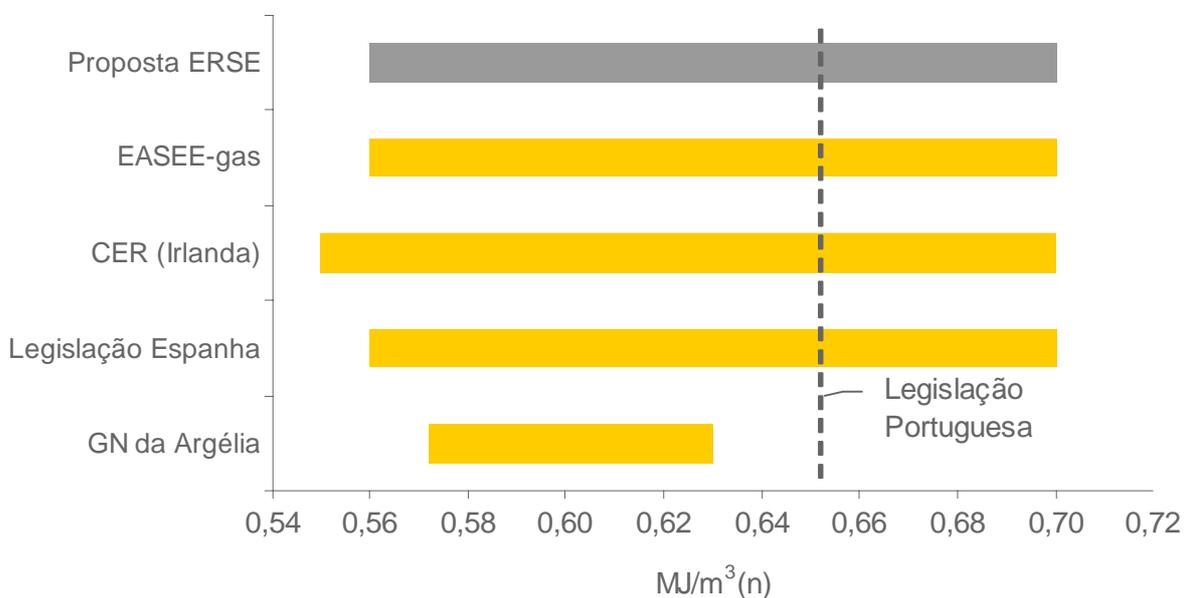


Figura 7-4 - Comparação de limites para a densidade relativa do gás natural



**Quadro 7-6 - Comparação de valores para as características de combustão**

		Gases da 2ª família grupo H	Legislação nacional em vigor	Proposto ERSE	EASEE-gas	Valores reais 1º Trimestre - 2006		Espanha
						Badajoz (Gasoduto)	Sines (GNL)	
IW	máximo (MJ/m <sup>3</sup> )	57,64	52,09	56,92	56,92	53,75	55,29	57,66
	mínimo (MJ/m <sup>3</sup> )	47,74		49,54	49,54			48,12
d	máxima	n.a.	0,65	0,70	0,70	0,63	0,61	0,70
	mínima	n.a.		0,56	0,56			0,56
PCS	máxima (MJ/m <sup>3</sup> )	n.a.	42,00	47,66	47,66	42,40	43,13	47,63
	mínima (MJ/m <sup>3</sup> )	n.a.		36,93	36,93			36,83

Os valores apresentados estão definidos para as condições de referência 1013,25 mbar e 0 °C.

Verifica-se que os valores reais do gás natural, fornecidos pela Transgás, estão claramente dentro dos limites propostos.

Verifica-se também que os valores agora propostos se enquadram nos valores definidos na legislação nacional.

### 7.2.2 PARÂMETROS DE NÃO-COMBUSTÃO

Propõem-se os seguintes valores limite para as características de não-combustão:

- Ponto de orvalho da água: -5°C (à pressão máxima de serviço).
- Sulfureto de hidrogénio: 5 mg/m<sup>3</sup>(n).
- Enxofre total: 50 mg/m<sup>3</sup>(n).

No Quadro 7-7 são apresentados os valores destas características, estabelecidos legal ou contratualmente, bem como os valores recomendados por organismos europeus.

**Quadro 7-7 - Comparação dos valores estabelecidos para as características de não-combustão**

	Proposta ERSE	Espanha <sup>6</sup>	Itália <sup>7</sup>	EASEE-gas	Legislação portuguesa	Contratos	
						Gás natural da Argélia	GNL da Nigéria
Ponto de orvalho da água	-5°C (pressão máxima de serviço)	2°C (a 70 bar)	-5 °C	-8°C (a 69 barg)	-5°C (pressão máxima de serviço)	n.d.	n.a.
Sulfureto de Hidrogénio mg/m <sup>3</sup> (n)	5	15	6,6	5	15 (instantaneamente)	2,15	5
					12 (em 8 h consecutivas)		
					7 (em 8 dias)		
Enxofre total mg/m <sup>3</sup> (n)	50	50	150	30	150	54	30

Os valores estabelecidos na legislação portuguesa, Decreto-Lei n.º 274-C/93, de 4 de Agosto, relativamente ao sulfureto de hidrogénio e ao enxofre total, são elevados relativamente aos actualmente estabelecidos nos contratos da Transgás e noutros países. Assim, considera-se que os valores limite a estabelecer no RQS devem reflectir as exigências actuais do sector, quer do ponto de vista dos operadores, através da consideração dos valores estabelecidos em contratos de aquisição de gás natural, quer do ponto de vista dos utilizadores finais, através dos valores propostos na Common Business Practice (CBP) da EASEE-gas, referente à harmonização da qualidade do gás natural na Europa.

O valor limite de temperatura proposto para o ponto de orvalho da água é o valor já definido na legislação nacional adequado às condições reais de temperatura que ocorrem em Portugal e é um valor mais restritivo do que o valor actualmente utilizado em Espanha, país por onde passa a maior parte do gás natural que entra em Portugal. De forma a permitir avaliar melhor este limite, refira-se que os valores de ponto de orvalho da água reais, medidos pela Transgás em 2002, rondam os -30°C.

<sup>6</sup> Os valores apresentados são da Enagas e têm como referência: “*Protocolo de detalle. PD-01 Medición Apartado 3.1. Especificaciones de Calidad de gas natural (Según borrador 2005-03.-31 de Protocolos de detalle de las Normas de Gestión Técnica del Sistema)*”. Foram convertidos de kWh/m<sup>3</sup> para MJ/m<sup>3</sup>.

<sup>7</sup> Codice di Rete, Snam Rete Gas, 2005 – Código da rede de transporte aprovado pela AEEG (Autorità per l’energia elettrica e il gas, entidade reguladora de Itália) que estabelece direitos e obrigações da prestação do serviço de transporte de gás natural.

A massa volúmica de sulfureto de hidrogénio varia muito nos diversos contratos analisados. O valor limite proposto é igual aos valores da EASEE-gas, da GS(M)R do Reino Unido e do contrato entre a Transgás e a Transgás Atlântico.

Quanto ao enxofre total, propõe-se uma massa volúmica máxima que reflecte uma redução substancial em relação ao valor estabelecido por lei e que se aproxima do valor limite, definido em contrato, do gás natural que entra em Portugal através de Espanha.

### **7.3 PADRÕES DE QUALIDADE COMERCIAL**

Neste ponto apresenta-se a proposta de padrões para os indicadores gerais e individuais discutidos no ponto 6.4. Para a escolha do padrão foi analisado:

- O valor estabelecido no RQS da DGGE.
- Os comentários apresentados pela GDP Distribuição à ERSE relativos ao RQS da DGGE.
- Os comentários e os documentos entregues à ERSE pelas empresas, na sequência da realização de reuniões.
- O valor do padrão homólogo para o sector eléctrico.
- Experiências internacionais do Reino Unido e Itália, onde se encontraram indicadores e respectivos padrões.

Adoptaram-se os seguintes critérios gerais:

- Exigir uma melhoria face à situação actual. Pretende-se que a melhoria exigida seja gradual no sentido de poder ser atingida pelas empresas em curto prazo. Note-se que os padrões gerais não têm associado o pagamento de qualquer compensação. Para esta análise foi fundamental a informação presente nos relatórios de qualidade de serviço das empresas e os comentários apresentados pela GDP Distribuição ao RQS da DGGE.
- Um maior grau de exigência em serviços que aparentam ser mais fáceis de se adaptar às novas exigências, envolvendo menores alterações nas estruturas internas das empresas, por se tratarem de serviços de algum modo autónomos. São disto exemplo o atendimento presencial ou telefónico. A orçamentação e a construção de ramais é precisamente exemplo do contrário, em que a empresa lida com a dificuldade de gerir entidades terceiras (empreiteiros, autarquias, etc.).

Alguns paralelismos com serviços idênticos no sector eléctrico, nomeadamente por serem ambos serviços públicos essenciais.

Tal como para os indicadores, a análise é feita separadamente para os indicadores gerais e para os indicadores individuais, lembrando-se que o incumprimento destes últimos tem associado o pagamento de uma compensação.

### 7.3.1 PADRÕES GERAIS DE QUALIDADE COMERCIAL

#### **TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Relembra-se que este indicador pretende avaliar o tempo de espera de um cliente no atendimento presencial.

O RQS da DGGE estabelece um indicador geral, e respectivo padrão, para o atendimento presencial do distribuidor - 80% dos atendimentos devem ter um tempo de espera inferior a 20 minutos. Nos comentários ao RQS da DGGE a GDP Distribuição não apresentou qualquer proposta de alteração a este indicador. Os relatórios de qualidade de serviço recebidos na ERSE apresentam pouca informação sobre este indicador, embora a Portgás informe ter cumprido o indicador durante o ano de 2004. Na sequência da realização das reuniões com as empresas da GDP Distribuição, a Portgás, e da análise da documentação enviada à ERSE, verificou-se que as empresas entre si apresentam valores bastantes variáveis. Não obstante, existem empresas que superam o padrão estabelecido pelo RQS da DGGE.

Não foram encontradas experiências internacionais em que se estabeleça este indicador.

O RQS para o sector eléctrico estabelece um indicador geral idêntico, embora com uma padrão mais exigente - 90%.

Face ao exposto, considerando a experiência adquirida pelas empresas de gás natural no atendimento dos seus clientes ao longo dos últimos anos, bem como a entrada em funcionamento de novos sistemas de gestão prevista a breve trecho, justifica-se o estabelecimento de um padrão mais exigente que o presente no RQS da DGGE (80%). Não obstante, e considerando que será o primeiro ano de aplicação do RQS, e face há ainda heterogeneidade das empresas de gás natural, considera-se que o padrão não deve ser tão exigente como o existente para o sector eléctrico (90%).

Assim, propõe-se que seja estabelecido o seguinte indicador e respectivo padrão:

- Tempo de espera no atendimento presencial inferior a 20 minutos - 85%.

De referir que se manteve o indicador estabelecido pelo RQS da DGGE (tempo de espera no atendimento presencial inferior a 20 minutos), aumentando-se a exigência do padrão em 5 pontos percentuais.

#### **TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO CENTRALIZADO**

Este indicador pretende avaliar o tempo de espera de um cliente no atendimento telefónico centralizado (permite uma relação comercial completa e o registo de chamadas, tempos de espera, etc.).

O RQS da DGGE estabelece um indicador geral, e respectivo padrão, para o atendimento telefónico do distribuidor - 80% dos atendimentos devem ter um tempo de espera inferior a 60 segundos. A GDP Distribuição, nos comentários que enviou à ERSE, não apresentou qualquer proposta de alteração a este indicador. Os relatórios de qualidade de serviço recebidos na ERSE, e a informação posteriormente enviada pelas empresas, revelam que muitas empresas não calculam este indicador. No entanto, entre as que calculam, verifica-se o cumprimento na maioria delas.

No Reino Unido encontra-se estabelecido um indicador geral que impõe que 90% dos atendimentos tenham um tempo de espera inferior a 30 segundos.

O RQS para o sector eléctrico prevê um indicador geral idêntico, embora com um padrão mais exigente - 85%.

Não se encontraram razões para que este indicador seja distinto do previsto para o sector eléctrico. Por outro lado, a maior exigência relativamente ao RQS da DGGE é ligeira e ocorre alguns anos após a publicação desse regulamento.

Propõe-se que seja estabelecido o seguinte indicador e respectivo padrão:

- Tempo de espera no atendimento telefónico presencial inferior a 60 segundos - 85%.

De referir que se manteve o indicador estabelecido pelo RQS da DGGE, aumentando-se a exigência do padrão em 5 pontos percentuais.

#### **TEMPO DE ELABORAÇÃO DE ORÇAMENTOS DE RAMAIS**

Este indicador pretende avaliar o tempo de elaboração de orçamentos de ramais para clientes domésticos e pequenas empresas somente nas situações em que a rede já está presente junto da instalação do cliente.

No RQS da DGGE não existe nenhum indicador sobre esta temática, não tendo sido também proposto pela GDP Distribuição nos comentários apresentados à ERSE.

No Reino Unido e em Itália encontram-se indicadores com padrões apontando para tempos de elaboração de orçamentos (situações simples) que variam entre os 6 e os 20 dias úteis.

No sector eléctrico encontra-se estabelecido o seguinte indicador: 95% dos orçamentos de ramais para clientes de baixa tensão devem ser executados até 20 dias úteis.

A orçamentação de ramais é feita de modo expedito, bastando, na grande maioria das situações, conhecer a distância. Deste modo, parece tratar-se de uma operação simples, pelo que se propõe um indicador e padrão igual ao do sector eléctrico:

- Elaboração de orçamentos para ramais num prazo até 20 dias úteis - 95%.

#### **TEMPO DE EXECUÇÃO DE RAMAIS**

Este indicador é complementar do anterior, pretendendo medir o tempo de execução de ramais para o mesmo tipo de clientes e situações.

O RQS da DGGE estabelece indicadores para o tempo de execução de ramais e para o tempo de ligação, não sendo clara a distinção entre indicadores. No entanto, estabelece para todos<sup>8</sup> um padrão de 80% para que a ligação/ramal seja estabelecido em 22 dias úteis.

Com excepção da Portgás, não foi encontrada informação sobre estes indicadores nos relatórios de qualidade de serviço das empresas. A Portgás tem meses em que cumpre e meses em que não cumpre o padrão do indicador relativo aos clientes Classe A (consumo anual inferior a 50 000 m<sup>3</sup>(n)/ano).

A GDP Distribuição, nos comentários que enviou à ERSE, propõe eliminar este indicador, embora não justifique a sua razão.

No Reino Unido e em Itália os indicadores/padrões para esta temática impõem um tempo de execução entre 15 e 20 dias úteis.

No sector eléctrico encontra-se estabelecido um indicador/padrão sobre esta temática: 95% dos ramais em BT devem ser executados em 20 dias úteis.

Tendo em conta o exposto, e sendo esta uma das áreas em que a melhoria da situação existente obriga a lidar com diversos agentes (empreiteiros, cliente, entidade inspectora, etc.), propõe-se o estabelecimento do seguinte indicador e padrão:

- Execução de ramais num prazo até 20 dias úteis - 90%.

---

<sup>8</sup> Com excepção dos clientes Classe A/mercado novo em que o tempo de referência é de 2 dias úteis, parecendo tratar-se da activação de fornecimento.

Relativamente ao RQS da DGGE foi aumentada a exigência do tempo de referência em 2 dias úteis e o padrão em 10 pontos percentuais, embora represente uma exigência menor do que para o sector eléctrico.

#### **FREQUÊNCIA DAS LEITURAS DO CONTADOR DE UM CLIENTE**

Este indicador pretende aferir sobre a frequência de leituras efectuadas pelo operador da rede de distribuição a clientes domésticos e pequenas empresas.

O RQS da DGGE estabelece a realização de uma leitura anual com um padrão de 80% para a distribuição e 95% para o transporte. A GDP Distribuição não apresentou qualquer proposta de alteração. A análise dos relatórios de qualidade de serviço das empresas e a informação posteriormente entregue pelas empresas permitiu concluir que existe alguma facilidade no cumprimento deste padrão. Por outro lado, em reunião com as empresas da GDP Distribuição e a Portgás foi possível verificar que as empresas pretendem aumentar a frequência da leitura, diminuindo a utilização das estimativas.

No sector eléctrico foi estabelecido um indicador individual que obriga a leitura com espaçamento máximo de 6 meses, de modo a evitar a prescrição/caducidade prevista na Lei n.º 23/96, de 26 de Julho.

Propõe-se o seguinte indicador e respectivo padrão:

- Contadores de clientes domésticos e pequenas empresas com intervalo entre leituras inferior a 6 meses - 95%.

#### **TEMPO DE RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA**

Este indicador pretende medir o tempo de chegada ao local, após comunicação ao operador de uma situação de emergência.

O RQS da DGGE estabelece um tempo de referência de 60 minutos para a distribuição (com padrão de 80%) e um tempo de referência de 90 minutos para o transporte (com padrão de 80%). A GDP Distribuição propõe adoptar como tempo de referência para a distribuição e para o transporte os 90 minutos, mantendo o padrão, não apresentando justificação para a alteração proposta.

De acordo com os relatórios de qualidade de serviço das empresas, nos casos em que é calculado correctamente o indicador verifica-se que a empresa cumpre o padrão estabelecido.

No Reino Unido encontraram-se os seguintes indicadores e respectivos padrões:

- Fuga incontrolável – Tempo de chegada ao local inferior a 60 minutos, em 97% das ocorrências.

- Fuga controlável – Tempo de chegada ao local inferior a 120 minutos, em 97% das ocorrências (note-se que na definição proposta para emergência não inclui este tipo de fugas, uma vez que não se encontram em perigo pessoas ou bens).

Dada a matéria em questão, considera-se que o indicador e o respectivo padrão sejam exigentes, tanto ao nível do tempo para chegar ao local, como ao percentil exigido pelo padrão. Deste modo, propõe-se o seguinte indicador e respectivo padrão:

- Tempo de resposta a situações de emergência (chegar ao local) inferior a 60 minutos - 80%.

#### **TEMPO DE RESPOSTA A SITUAÇÃO DE AVARIA NA ALIMENTAÇÃO INDIVIDUAL DA INSTALAÇÃO DO CLIENTE**

Este indicador pretende medir o tempo de chegada ao local do operador da rede de transporte ou dos operadores das redes de distribuição após comunicação do cliente de que detectou uma avaria. Lembra-se que somente são consideradas as situações em que a avaria se situe na alimentação individual do cliente, ou seja, afectando exclusivamente aquele cliente.

O RQS da DGGE estabelece padrões individuais relativos ao tempo máximo para iniciar a intervenção que variam entre 90 minutos (para urgência e interrupção) e 4 horas para outras situações. A GDP Distribuição não efectuou nenhum comentário específico sobre esta matéria.

O RQS do sector eléctrico estabelece um indicador individual com tempos que variam entre as 3 e as 4 horas.

Tendo em conta o exposto, propõe-se o seguinte indicador geral:

- Assistência a clientes domésticos iniciada no prazo máximo de 4 horas - 90%.
- Assistência a restantes clientes iniciada no prazo máximo de 3 horas - 90%.

#### **TEMPO DE RESPOSTA A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO**

Prevê-se que o operador de rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas tenham de responder a pedidos de informação formulados por escrito num prazo máximo de 15 dias úteis. Deste modo, o padrão proposto tem de ser 100%.

No Reino Unido e em Itália encontraram-se indicadores com padrões que obrigam a resposta em prazos que variam entre 5 e 20 dias úteis.

Em situações complexas, em que não seja exequível responder ao solicitado no prazo de 15 dias úteis, os agentes devem enviar uma carta ao cliente a informar que não será possível responder no prazo indicado, com a indicação de um novo prazo estimado de resposta.

O RQS da DGGE estabelece indicadores gerais com tempos de referência de 22 e 30 dias úteis, respectivamente para a distribuição e para o transporte. Os relatórios de qualidade de serviço mostram que as empresas que calculam este indicador conseguem cumprir o padrão exigido.

Tendo em conta o exposto, propõe-se o seguinte indicador com o respectivo padrão:

- Resposta a pedidos de informação por escrito até 15 dias úteis - 100%.

### 7.3.2 PADRÕES INDIVIDUAIS DE QUALIDADE COMERCIAL

#### **ACTIVAÇÃO DE FORNECIMENTO**

Relembra-se que, de acordo com esta proposta, a activação do fornecimento engloba as situações em que somente é necessária a deslocação do operador da rede à instalação do cliente com o objectivo de colocar o contador ou abrir uma válvula de corte para que se possa iniciar o fornecimento. Por outro lado, este serviço foi somente definido para os clientes domésticos e pequenas empresas.

A GDP Distribuição, nos comentários que enviou à ERSE, não teceu comentários sobre este tema. No entanto, na reunião que manteve com a ERSE a GDP Distribuição referiu que normalmente os agendamentos para a activação demoram dois dias. Os prazos mais alongados resultam de solicitação do próprio cliente, situações que serão naturalmente consideradas como “cumprimento” para efeitos do padrão. Situação semelhante ocorre na Portgás, conforme informação recolhida na reunião mantida com a empresa.

No Reino Unido não foi encontrado qualquer indicador sobre esta temática. Em Itália existe um indicador semelhante com um padrão de 10 dias, não tendo, no entanto, sido possível confirmar se se incluem somente as situações simples a que se pretende aplicar este indicador.

Este indicador existe para o sector eléctrico não só em Portugal (como indicador geral - 2 dias úteis: 90%) mas também noutros países europeus.

Propõe-se que a activação de fornecimento seja executada no prazo máximo de três dias úteis, contados após o momento do agendamento da mesma com o cliente.

Note-se que se optou por aumentar em 50% o número de dias, relativamente ao sector eléctrico, uma vez que se passou de um indicador geral para individual. É importante lembrar que são consideradas somente situações simples.

#### **RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO DE SERVIÇO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE**

Este indicador pretende aferir do tempo necessário para o restabelecimento do fornecimento após interrupções por facto imputável ao cliente (ex. devido à falta de pagamento).

No RQS da DGGE encontra-se estabelecido um indicador com tempo de reposição de 24 horas (sem compensação). A GDP Distribuição, nos comentários que enviou à ERSE, propôs alterar este prazo para 5 dias úteis, não apresentando justificação para tal. No entanto, em reunião recente referiu que habitualmente faz esta reposição da manhã para a tarde ou da tarde para a manhã do dia seguinte.

No Reino Unido o restabelecimento deve ser efectuado até ao final do dia em que se verificou o cumprimento, sendo que em Itália deve ser feito no prazo de 2 dias.

No sector eléctrico, a reposição do fornecimento deve ser efectuada de acordo com a classificação do cliente, sendo aplicados os seguintes limites temporais na retoma do fornecimento:

- Até às 17 horas do dia útil seguinte àquele em que se verificou a situação - BT.
- No período de 8 horas, a contar do momento em que verificou a situação - restantes clientes.

Deve ainda referir-se que no sector eléctrico não são efectuadas interrupções na véspera de feriados ou de fins-de-semana.

Tendo em conta o exposto, propõe-se a adopção de um padrão idêntico ao do sector eléctrico, ou seja, a reposição de fornecimento deve ser efectuada nos seguintes prazos:

- Até às 17 horas do dia útil seguinte àquele em que se verificou a situação - clientes domésticos e pequenas empresas.
- No período de 8 horas, a contar do momento em que verificou a situação - restantes clientes.

O padrão proposto aumenta ligeiramente o grau de exigência do RQS da DGGE.

Deve ainda referir-se que a proposta de Regulamento de Relações Comerciais prevê que, para os clientes domésticos e pequenas empresas, o fornecimento não possa ser interrompido na véspera de feriados e fins-de-semana.

#### **VISITAS COMBINADAS A INSTALAÇÕES DE CLIENTES**

Este indicador pretende medir o cumprimento pelo operador da rede de distribuição do intervalo combinado com o cliente para uma visita à sua instalação. Recorda-se que estão incluídos todos os tipos de visitas, independentemente do serviço a efectuar, com excepção da assistência técnica a avarias na alimentação individual do cliente (serviço para o qual existe um indicador geral).

O RQS da DGGE estabelece o cumprimento de um intervalo de 5 horas para a realização da visita, não tendo a GDP Distribuição apresentado qualquer comentário ou proposta de alteração. No entanto, na reunião entre a ERSE e a GDP Distribuição, esta afirmou que consegue agendar visitas num intervalo de duas horas.

Tanto em Itália, como no Reino Unido encontram-se indicadores semelhantes com intervalos de 3 horas.

No sector eléctrico encontra-se estabelecido um intervalo de 2,5 horas. Em alternativa, o operador da rede pode oferecer uma modalidade em que se compromete a realizar a visita num intervalo combinado de 5 horas, tendo que efectuar um pré-aviso telefónico de uma hora relativamente ao intervalo de 15 minutos durante o qual iniciará a visita. Nesta situação, cabe ao cliente optar pela modalidade desejada. Esta modalidade pretendeu aproveitar a prática que começa a ser seguida noutros serviços.

Tendo em conta o exposto, propõe-se que se estabeleça uma modalidade/intervalo igual ao sector eléctrico. De notar que este indicador somente se aplica aos operadores das redes de distribuição, visto que a visita aos clientes da rede de transporte é acordada entre as partes. Relembra-se que este período somente se destina a garantir a hora de chegada e não a hora de conclusão da intervenção.

Refira-se ainda que este padrão também se aplica aos clientes, ou seja, caso não cumpram o horário são também obrigados a pagar uma compensação, conforme se detalhará adiante.

#### **RESPOSTA A RECLAMAÇÕES**

Este indicador pretende medir o tempo de resposta a uma reclamação, independentemente do meio por que é apresentada e do assunto reclamado.

O RQS da DGGE estabelece indicador idêntico com prazo de resposta de 15 dias úteis. No Reino Unido o prazo é de 10 dias úteis, ao passo que em Itália é de 20 dias úteis. No sector eléctrico encontra-se estabelecido um prazo de 15 dias úteis.

A informação enviada pela GDP Distribuição e Portgás mostra que quase todas as empresas têm dificuldade em responder no prazo de 15 dias úteis.

Deste modo, tendo em conta o exposto e numa perspectiva prudente (até porque há compensação associada), propõe-se que o prazo máximo de resposta seja 20 dias úteis.

As respostas que simplesmente notificam a recepção da reclamação não devem ser consideradas para este indicador, apesar de poderem desempenhar um papel importante junto do reclamante.

Existem situações complexas em que pode não ser possível a resposta em 20 dias úteis, nomeadamente por se tratar de uma situação complexa, envolvendo, por exemplo, averiguações no

terreno. Para estes casos, prevê-se a possibilidade de enviar uma comunicação ao reclamante a indicar que não vai ser possível cumprir o prazo, a respectiva justificação, o prazo estimado de resposta, as diligências já tomadas e, sempre que possível, a pessoa de contacto.



## **8 RELATÓRIOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO**

Com o objectivo de informar quanto ao nível de qualidade de serviço prestada no sector do gás natural, considera-se importante a divulgação de informação com a periodicidade de um ano gás, através da publicação de relatórios da qualidade de serviço.

Nesse sentido, entende-se que cada operador de rede, comercializador de último recurso grossista e comercializador de último recurso retalhista deve proceder à elaboração e publicação de relatórios da qualidade de serviço nos quais seja efectuada a sua caracterização e avaliação em termos de qualidade de serviço. As entidades que desempenhem em simultâneo duas actividades, por exemplo operador da rede de distribuição e comercializador de último recurso, podem apresentar um ou vários documentos elaborados em conjunto. Estes relatórios devem ser direccionados para os clientes finais e apresentar informação que lhes permita aferir quanto ao desempenho do operador ou comercializador de último recurso (retalhista e grossista), através da divulgação dos valores dos indicadores obtidos e o cumprimento dos padrões estabelecidos. Cada entidade poderá efectuar mais que um documento atendendo às especificidades e diversidade dos seus clientes finais. Os relatórios devem ainda conter informação relativamente a outras matérias de qualidade de serviço enquadradas no RQS que permita efectuar o acompanhamento das acções desenvolvidas pelas entidades neste âmbito.

O objectivo de informar os clientes finais relativamente ao desempenho dos diversos operadores e comercializadores de último recurso só será concretizado se for assegurada a divulgação do próprio relatório. Nesse sentido, as diversas entidades devem colocar o respectivo relatório à disposição das associações de consumidores e do público em geral, sendo obrigatória a sua disponibilização na página da Internet. Os relatórios devem ainda ser enviados à ERSE. Os relatórios devem ser publicados até 15 de Novembro, do ano gás seguinte ao qual se referem.

Além da publicação de um relatório da qualidade de serviço por parte de cada um dos agentes, considera-se necessária a publicação de um relatório por parte da ERSE, entidade responsável pela verificação da aplicação do RQS. O relatório a publicar por esta entidade, também de periodicidade anual, deverá atingir dois grandes objectivos. Por um lado, ser um instrumento de divulgação do cumprimento das disposições regulamentares por parte de cada um dos agentes aos quais se aplica o regulamento, e por outro, apresentar uma caracterização conjunta de todo o sector do gás natural em termos de qualidade de serviço, desde a recepção do gás natural à sua comercialização. Esta caracterização deverá permitir uma análise comparativa do desempenho das entidades que exercem a mesma actividade.



## 9 INFORMAÇÃO PARA EFEITOS DE FISCALIZAÇÃO DO REGULAMENTO

Como entidade responsável pela fiscalização do cumprimento do RQS, a ERSE necessita de ter acesso a um conjunto de informação que desde logo se apresenta como mínima para o cumprimento das suas funções. Assim, propõe-se que o RQS identifique um conjunto de matérias sobre as quais as entidades visadas devem fornecer informação à ERSE, com periodicidade trimestral, conforme o indicado no Quadro 9-1.

**Quadro 9-1 - Informação a fornecer trimestralmente à ERSE**

Informação	Entidade visada
Indicadores de qualidade geral	OT, OA, ORT, ORD, CURG, CURR
Indicadores de qualidade individual	ORT, ORD, CURG, CURR
Compensações pagas por incumprimento dos padrões individuais de qualidade	ORD, CURG, CURR, C
Quantias recebidas por incumprimento dos compromissos assumidos pelos clientes	ORD, CURG, CURR, C
Número de clientes com necessidades especiais registados	ORD
Número de clientes prioritários registados	ORD, ORT
Lista das interrupções verificadas com identificação da data de ocorrência, do equipamento indisponível, da causa, da duração e da energia não fornecida	OT, OA, ORT, ORD
Identificação, para cada interrupção, dos clientes afectados	OT, OA, ORT
Identificação, para cada interrupção, do número de clientes afectados	ORD
Lista dos pontos entre a rede de transporte e as redes de distribuição e as instalações dos clientes finais	ORT
N.º de clientes ligados à rede de distribuição	ORD
Resultados das acções de monitorização do gás natural	OT, AO, ORT, ORD
Resultados das acções de monitorização da pressão de fornecimento	ORD

OT - Operador do terminal

OA - Operador do armazenamento subterrâneo

ORT - Operador da rede de transporte

ORD - Operadores das redes de distribuição

CURG - Comercializador de último recurso grossista

CURR - Comercializador de último recurso retalhista

C - Comercializador

- A informação a enviar não se deve restringir a valores agregados ou resultados finais do tratamento de informação. No envio da informação cada um dos remetentes deve apresentar um texto de análise qualitativa do qual deve constar, nomeadamente, a justificação dos valores apresentados, bem como os factores que influenciaram esses resultados.
- Sempre que, posteriormente ao envio da informação, haja necessidade de correcção das mesmas por parte das empresas, estas devem enviar as respectivas correcções à ERSE com identificação inequívoca dos valores alterados e justificação da sua alteração.
- O envio da informação à ERSE deve ser realizado em suporte electrónico.

Tal como previsto actualmente no RQS publicado pela DGGE, as entidades visadas devem manter em registo, durante um período mínimo de dez anos, a informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento do RQS.

## **10 AUDITORIAS**

As auditorias são mecanismos que visam garantir a fidelidade dos dados e o rigor da informação, ou seja, criar confiança na informação que resulta da aplicação do RQS. A ERSE, em reuniões que manteve com representantes dos consumidores para elaboração da proposta de disposições de natureza comercial do RQS para o sector eléctrico, teve a oportunidade de verificar a importância que a confiança na informação representa para os consumidores.

Apesar das auditorias não serem um modo exclusivo de se verificar a aplicação do RQS, assumem um importante papel.

Sem prejuízo da ERSE poder sempre efectuar uma auditoria às empresas (conforme os seus Estatutos), considera-se que, tal como previsto no RQS publicado pela DGGE, devem ser as próprias empresas a promover estas auditorias.

Para evitar que as auditorias representem um esforço demasiado elevado para as empresas, propõe-se que se realizem de 2 em 2 anos. No RQS publicado pela DGGE prevêem-se auditorias anuais.

Para garantir maior independência, propõe-se que as auditorias sejam realizadas por entidades externas e independentes.

Complementarmente, propõe-se que, conjuntamente com o relatório da auditoria, as empresas apresentem à ERSE os procedimentos a adoptar para cada uma das não conformidades e observações detectadas e o respectivo prazo de implementação. Este relatório deve ser enviado à ERSE no prazo máximo de 3 meses após a conclusão da auditoria.



## 11 SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO DE APLICAÇÃO DO RQS

Numa tentativa de tornar mais acessível a leitura do regulamento, a ERSE propõe agrupar todas as matérias que na sua essência representam uma excepção à aplicação do regulamento.

### 11.1 CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR

O tema da exclusão/limitação da responsabilidade é um tema difícil e desde há muito que ocupa um lugar de destaque no direito. A título de curiosidade, refira-se que os primeiros trabalhos onde se discutem estas questões em Portugal remontam ao século XVI, e são atribuídas a Pedro de Santarém, que foi um eminente jurisconsulto e agente comercial do Reino. No âmbito das suas funções redigiu os primeiros contratos de seguros, onde se encontram as primeiras definições de “casos de força maior” relativos às viagens marítimas realizadas pelos Portugueses, no âmbito dos descobrimentos <sup>9</sup>.

A força maior é um dos motivos de exclusão da responsabilidade consagrados no Código Civil, designadamente no artigo 509.º relativo aos danos causados por instalações de energia eléctrica ou gás. Considera-se força maior toda a causa exterior independente do funcionamento e da utilização da coisa.

Acresce que, nos termos do referido artigo, aquele que tiver a direcção efectiva da instalação destinada à condução do gás, e utilizar essa instalação em seu interesse, responde pelo prejuízo que derive da condução ou entrega de gás, como pelos danos resultantes da própria instalação, excepto se ao tempo do acidente esta estiver de acordo com as regras técnicas em vigor e em perfeito estado de conservação.

Considerando o exposto, do Código Civil resultam dois critérios a ter em conta na definição de força maior, que justificam a exclusão da responsabilidade das concessionárias, nomeadamente:

---

<sup>9</sup> Escreveu, segundo alguns dos biógrafos, vários trabalhos em latim sobre jurisprudência; no entanto, dele só conhecemos o *Tractatus assecurationibus et sponsionibus mercatorum*, publicado em 1552, pelo que Pedro de Santarém tem sido citado por variadíssimos autores portugueses e estrangeiros quando se fala do primeiro tratado de seguros. Apenas por curiosidade transcreve-se um parágrafo da referida obra:

*“À volta desta convenção de seguro, costumam surgir e avolumar-se grandes dissensões entre os mercadores. Por isso, há que ver, em primeiro lugar, se a convenção pela qual, convencionado o preço de um risco; um toma sobre si o infortúnio de outro, é lícita da maneira como se costuma praticar; depois a propósito dos contraentes, falaremos de outras convenções e promessas dos mercadores, que os Portugueses vulgarmente chamam «apostas», pelas quais os homens, mormente os negociantes, porfiam entre si, prometendo ou estipulando coisa certa, se determinado facto acontecer ou não; e, por fim, em conformidade com o tema, poremos várias questões do dia-a-dia sobre os casos correntes em tais seguros, uma vez que é matéria extraordinariamente útil, de outrem não esclarecida e muito praticável, especialmente nas cidades marítimas, como Lisboa, Veneza, Ancona, Nápoles e Génova, e em outros lugares de diversas partes e províncias do Mundo”.*

- Ser uma causa exterior ao funcionamento e à utilização das instalações.
- A instalação estar de acordo com as regras técnicas em vigor e em perfeito estado de conservação.

No que respeita ao segundo critério, refira-se que as boas práticas devem aplicar-se em todas as fases. Ou seja, são aplicáveis desde o projecto das infra-estruturas, à sua construção, operação e manutenção.

Sobre o assunto da limitação/exclusão da responsabilidade, foram ainda efectuadas pesquisas relativas às realidades de outros países europeus, nomeadamente Espanha e Itália. Em Espanha a referência a casos fortuitos foi encontrada, mas não a sua definição nem a enumeração das situações passíveis desta classificação.

Em Itália, relativamente ao transporte de gás natural, são considerados casos fortuitos ou de força maior todos os eventos, actos, factos ou circunstâncias excepcionais sobre a rede de gasoduto, que tornem impossível o normal funcionamento do mesmo. No que diz respeito à distribuição, são consideradas causas de força maior os actos da autoridade pública, eventos naturais excepcionais para os quais se tenha declarado estado de calamidade pela autoridade competente. Indicam-se igualmente algumas situações consideradas como de força maior, nomeadamente: guerra, acções terroristas, sabotagem, fenómenos naturais, terremotos, derrocadas, explosões, greve ou agitação de carácter industrial, danos provocados por terceiros e factos não imputáveis ao distribuidor.

Sem prejuízo do exposto, é no sector eléctrico onde se encontra mais bibliografia sobre este assunto. Considerando a sua importância e actualidade, refira-se aqui como exemplo os resultados publicados no 3.º Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply, do CEER - Conselho Europeu dos Reguladores de Energia.

Dos 20 países objecto de análise no referido relatório, resultam os seguintes critérios comuns, na definição de força maior:

- São factos que ultrapassam a capacidade de resistência das redes considerando as regras técnicas aplicáveis e obrigatórias que de momento se exigem.
- Actos da natureza de carácter excepcional (acts of God).
- Incidentes que venham a ser classificados como “calamidades públicas”, pelos organismos públicos competentes.

Foram também brevemente analisados outros sectores, a nível nacional, aos quais a definição de “força maior e casos fortuitos” fosse aplicável. Da pesquisa efectuada, verificou-se que esta definição é aplicável aos sectores de distribuição de água potável, rede telefónica, contratos de transporte e nos contratos de seguro. Da análise efectuada, resulta que para cada sector existem factos de “força maior” ou casos fortuitos distintos. Por exemplo, na distribuição de água é considerado caso de força maior a

redução imprevista do caudal ou poluição temporariamente incontrolável das captações <sup>10</sup>. Este aspecto é paradigmático nos contratos de seguros, cuja indicação de casos fortuitos ou de força maior é variável consoante o tipo de contrato e o tipo de actividade.

Posto isto, é necessário efectuar a análise sistemática das regras vigentes sobre casos fortuitos ou de força maior aplicáveis ao gás natural, designadamente as consagradas nos contratos de concessão.

No que respeita aos contratos de concessão de transporte e distribuição, a responsabilidade das concessionárias está excluída sempre que ocorram casos fortuitos ou de força maior, tais como, guerra ou insurreição, catástrofe natural, acidente grave, incêndio, resvalamento de terrenos afectando a construção ou exploração. Cabe à concessionária provar o carácter externo e irresistível, para um operador prudente, do respectivo facto. Sempre que ocorra um facto desta natureza, a concessionária não está obrigada ao cumprimento das prestações e deveres, excepto no que à segurança das populações diz respeito.

A concessionária da distribuição não é responsável pelos danos emergentes das deficiências técnicas ou alterações das características do gás fornecido pela concessionária do transporte, salvo se, tendo tomado conhecimento dessas deficiências ou alterações, não diligencie em ordem à segurança de pessoas e bens.

Sempre que se verifique um facto de força maior ou fortuito, as concessionárias deverão informar a DGGE o mais rapidamente possível, por qualquer meio, com a indicação das medidas que se propõem adoptar para fazer face à situação criada, devendo tomar imediatamente aquelas que sejam necessárias para assegurar a retoma normal das obrigações suspensas.

O RQS da DGGE, consagra, à semelhança do RQS do sector eléctrico, a exclusão da aplicação dos padrões de qualidade de serviço originadas por casos fortuitos ou de força maior. Nos termos do referido regulamento, consideram-se casos fortuitos ou de força maior, nomeadamente, os que resultem de greve geral, alteração da ordem pública, incêndio, terramoto, inundação, vento de intensidade excepcional, descarga atmosférica directa, sabotagem, malfeitoria e intervenção de terceiros devidamente comprovada.

É com alguma dificuldade que se compreende a inclusão de alguns dos factos indicados, tais como descarga atmosférica directa e vento de intensidade excepcional. Estes factos fazem parte integrante do RQS da electricidade, mas não parecem fazer sentido para o sector do gás natural em que as redes são subterrâneas.

---

<sup>10</sup> Decreto-Lei 207/94, de 06 de Agosto - Aprova os sistemas de distribuição pública e predial de água e de drenagem pública e predial de águas residuais.

Parece-nos que o sector do gás natural não apresenta algumas das fragilidades aplicáveis ao sector eléctrico. Na verdade, o transporte e distribuição de energia eléctrica é efectuado, na sua grande maioria, através de redes aéreas que, por isso mesmo, estão mais expostas a uma série de agressões externas, sejam de natureza humana (ex.: intervenção de terceiro) ou de natureza meteorológica (ex. ventos, descargas atmosféricas). Por estas razões, os factos que deverão ser considerados de força maior ou fortuitos deverão ser adaptados e coincidentes com os reais riscos que impendem sobre o sector.

Considerando o exposto, a ERSE propõe que os casos fortuitos ou de força maior sejam definidos com recurso aos pressupostos indicados no Código Civil sobre esta matéria, designadamente o carácter externo e irresistível, cabendo a prova da natureza destes factos aos operadores das redes. A título exemplificativo, consideram-se casos fortuitos ou de força maior, os seguintes: guerra ou insurreição, catástrofe natural de intensidade ou magnitude que supere o limite exigido pelas boas práticas ou regras existentes ao momento do dimensionamento de determinada infra-estrutura, sabotagem ou malfeitoria e intervenção de terceiros desde que devidamente comprovada (e somente se o operador tiver cumprido com todas as normas técnicas e boas práticas aplicáveis).

No que respeita aos procedimentos de comunicação e declaração dos factos como casos fortuitos ou de força maior, consideram-se adequados os previstos nos contratos de concessão, pelo que se considera que o RQS deverá estar em conformidade. Acresce que, para efeitos de verificação do RQS, para além da comunicação à DGGE (prevista nos contratos de concessão e licenças) se prevê a comunicação à ERSE.

## **11.2 OPERAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO SISTEMA EM REGIME EXCEPCIONAL**

O RQS tem como objectivo estabelecer um nível mínimo de qualidade de serviço. No entanto, mesmo que a empresa se preocupe em cumprir um determinado nível de qualidade de serviço, investindo nesse sentido, a ERSE reconhece que existem situações excepcionais (ex. na sequência de fenómenos climatéricos extremos) em que não é aceitável (até por razões económicas) exigir à empresa que retome o fornecimento num curto período de tempo. Nestes casos, faz sentido que a empresa não seja penalizada pelo incumprimento dos padrões e pagamento de compensações.

É importante distinguir estas situações dos casos fortuitos ou de força maior. Socorrendo-nos de um exemplo, imaginemos que determinada zona do país é sujeita a forte precipitação que provoca uma situação de cheia durante 2 dias. Esses dois dias podem ser considerados como caso fortuito ou de força maior, mas podem ser necessários mais alguns dias para reparar uma rede que tenha ficado danificada. Esse seria o tempo durante o qual o sistema estaria a operar em regime excepcional.

Tendo em conta o exposto, propõe-se que as empresas possam solicitar a declaração de “operação e funcionamento do sistema em condições excepcionais”, devendo o pedido ser devidamente justificado, cabendo a decisão final à ERSE. À decisão deve ser dada ampla divulgação, designadamente na página na Internet da ERSE e do próprio operador que solicitou o regime.

Em síntese, as situações fortuitas ou de força maior são excluídas da aplicação do regulamento. As situações excepcionais de operação e funcionamento do sistema, que se seguem a um caso fortuito ou de força maior, podem também ser excepcionadas do regulamento, mediante decisão da ERSE, analisadas caso a caso.



## **12 RESUMO**

Esta proposta pretende colocar em prática o compromisso da regulação, exigindo uma qualidade de serviço adequada às expectativas dos clientes e, simultaneamente, que não implique um aumento não justificado dos preços e tarifas do gás natural. A presente proposta de RQS pretende ainda efectivar a separação de actividades operada pelo Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de Fevereiro, efectuando uma transição segura mas sem descontinuidades, tendo em consideração as actuais práticas das empresas.

A ERSE propõe que o RQS do gás natural adopte uma estrutura semelhante à do RQS do sector eléctrico, beneficiando, todavia, de alterações e melhorias resultantes da experiência de aplicação do RQS do sector eléctrico.

O RQS do gás natural aplica-se a todos os operadores, agentes e clientes do sector do gás natural, embora estejam consagradas obrigações distintas de informação, monitorização e divulgação conforme as actividades de cada operador e agente. Da mesma forma, também se considerou que algumas matérias de natureza comercial e contratual deveriam ser estendidas ao sector do gás natural. Entre outras, destacam-se as matérias relativas aos clientes com necessidades especiais e os clientes prioritários. Neste domínio, propõe-se a adopção de mecanismos de registo dos clientes, bem como dos mecanismos de divulgação e consulta junto das associações representativas dos clientes com necessidades especiais, tentando imprimir uma natureza evolutiva e adaptada às reais necessidades destes clientes.

No que respeita à informação e reclamações, a ERSE propõe que o cliente se deva relacionar com o seu comercializador ou comercializador de último recurso para a solicitação e resolução de quaisquer assuntos relativos ao seu contrato de fornecimento. Contudo, por razões de segurança da utilização do gás natural e da separação de actividades entre a operação das redes e a comercialização, o operador da rede de distribuição está obrigado a assegurar o atendimento sobre as seguintes matérias: ligações às redes, avarias, leituras e emergências.

De modo a assegurar uma transição estável para o mercado livre, a ERSE propõe ainda que os comercializadores de último recurso disponham de diversos canais de informação e atendimento dos seus clientes, nomeadamente através da publicação de folhetos e de conteúdos para as suas páginas na Internet, atendimento telefónico, presencial e por escrito. Destaca-se ainda a obrigação dos comercializadores, comercializador de último recurso grossista e comercializadores de último recurso retalhista que recorram a mecanismos de venda agressiva elaborarem e publicarem um Código de Conduta nas suas páginas na Internet.

A ERSE desde de 2002 que exerce as suas competências de resolução de conflitos relativamente ao sector do gás natural. Da sua experiência, resulta que os principais assuntos reclamados dizem respeito à activação de fornecimento e reposição após interrupção por facto imputável ao cliente. Considerando

estes aspectos, a ERSE propõe que as matérias indicadas sejam alvo de indicadores individuais, impondo junto das empresas um compromisso mais efectivo. Assim, as empresas deverão respeitar os prazos indicados no Regulamento sob pena do pagamento de uma compensação aos seus clientes. Todavia, e por que se trata de um serviço cuja presença do cliente é indispensável, caso o cliente não se encontre no local de consumo, no horário combinado, ficará também sujeito ao pagamento de uma compensação ao operador.

Para as matérias relativas ao atendimento, orçamentos e construção de ramais, leitura de equipamentos de medição a ERSE propõe a existência de indicadores gerais, cuja informação estatística deverá ser reportada trimestralmente à ERSE. A avaliação dos indicadores gerais será efectuada pela ERSE anualmente. A divulgação dos resultados, pelos operadores das redes, comercializador de último recurso grossista e dos comercializadores de último recurso retalhistas, deverá ser efectuada através da publicação de Relatórios da Qualidade de Serviço, de periodicidade anual. Adicionalmente, também a ERSE deverá publicar um Relatório da Qualidade de Serviço, visando a caracterização integrada e comparativa dos diversos agentes do sector e avaliação do cumprimento do RQS.

No que respeita à qualidade de serviço técnica, a identificação da interrupção de fornecimento, na impossibilidade de ser efectuada de forma automática, deve considerar a sua comunicação por parte do cliente ou dos operadores das infra-estruturas.

Para efeitos de aplicação do RQS, a ERSE propõe a classificação das interrupções de acordo com a rede em que tem origem e a sua previsibilidade (previstas e acidentais). Os indicadores devem ser determinados por classe de interrupção: interrupções previstas controláveis, interrupções não controláveis e interrupções acidentais controláveis. Para efeitos de aplicação de padrões devem ser consideradas todas as interrupções, excepto as não controláveis pelos operadores e as imputáveis ao cliente ou efectuadas de acordo com este.

Como princípio geral, os operadores das infra-estruturas devem proceder, sempre que possível, de forma a não interromper o fornecimento de gás natural aos seus clientes, tentando fazer as suas intervenções na rede com tomadas em carga ou fazendo by-pass, por exemplo.

A rede da Lisboagás diferencia-se por ser uma rede que na sua génese foi projectada e construída para fornecer gás de cidade. Por este motivo propõem-se padrões de continuidade de serviço específicos para esta rede.

No que respeita à qualidade do gás natural, propõem-se limites de variação para o Índice de Wobbe, poder calorífico superior e densidade relativa.

Devido à sua importância para o bom funcionamento dos equipamentos, propõe-se que sejam definidos valores limite para as seguintes características: temperatura de orvalho da água, concentrações de sulfureto de hidrogénio e enxofre total.

*PROPOSTA DE REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DO GÁS NATURAL -  
DOCUMENTO JUSTIFICATIVO*

---

Adicionalmente, para informação do cliente, propõe-se que sejam monitorizados e divulgados, nomeadamente, através de relatório de qualidade de serviço e a pedido do cliente, outros parâmetros do gás de não combustão.

Propõe-se ainda que a metodologia de monitorização do fornecimento de gás natural (características do gás e pressão de fornecimento) conste de um documento a elaborar pelos respectivos operadores das infra-estruturas.

Considerando que as auditorias são mecanismos que visam garantir a fidelidade dos dados e o rigor da informação, ou seja, criar confiança na informação que resulta da aplicação do RQS, propõe-se que os próprios agentes promovam auditorias, bianuais, aos seus sistemas e procedimentos a realizar por entidades externas e independentes.