

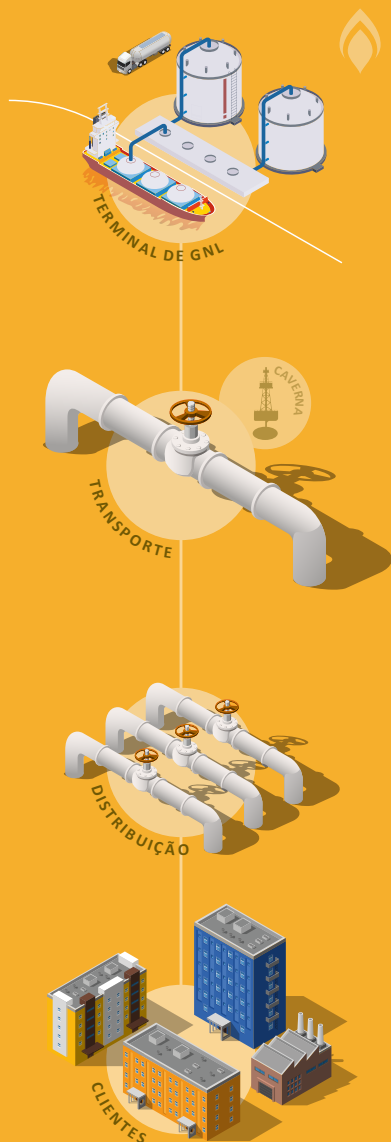
GÁS

Relatório da Qualidade
de Serviço Técnica
2025





CADEIA DE VALOR INFRAESTRUTURAS DE GÁS



TERMINAL DE GÁS NATURAL LIQUEFEITO

- Número de operações de descarga de navios metaneiros



- Tempo médio efetivo de descarga de navios metaneiros



- Tempo médio de enchimento de cisternas



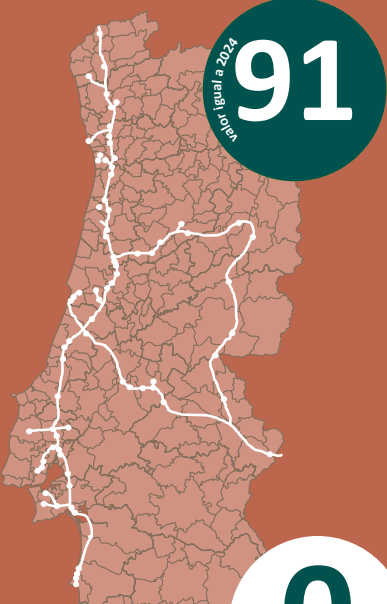
- Número de enchimentos de cisternas





REDE NACIONAL DE TRANSPORTE DE GÁS

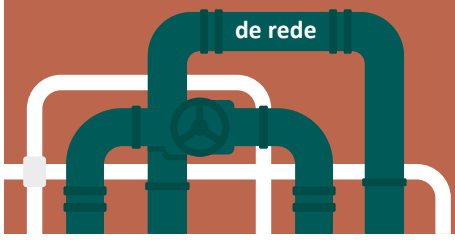
► Número de pontos de saída



► Número de interrupções por ponto de saída



1 375 km
de rede



REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

► Número médio anual de interrupções



► Duração média anual de interrupções



10 861
clientes afetados



em
1 567 872
clientes totais



22 044 km
de rede





QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA

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

O que é a Qualidade de Serviço Técnica?

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

Como é que se reflete nos clientes?

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

Em 2025, verificou-se uma melhoria da continuidade de serviço face a 2024, devido à redução do número e da duração das interrupções. Todos os operadores de redes de distribuição (ORD) cumpriram o padrão relativo à duração média das interrupções. Registou-se apenas um incumprimento na LisboaGás, relativo ao padrão do número médio de interrupções, devido a intervenções programadas de requalificação de edifícios, a campanhas periódicas de pesquisa de fugas na rede de baixa pressão e à conversão da rede de pressões de 22 mbar para até 4 bar. Os requisitos de pressão e de qualidade do gás foram cumpridos por todos os ORD.

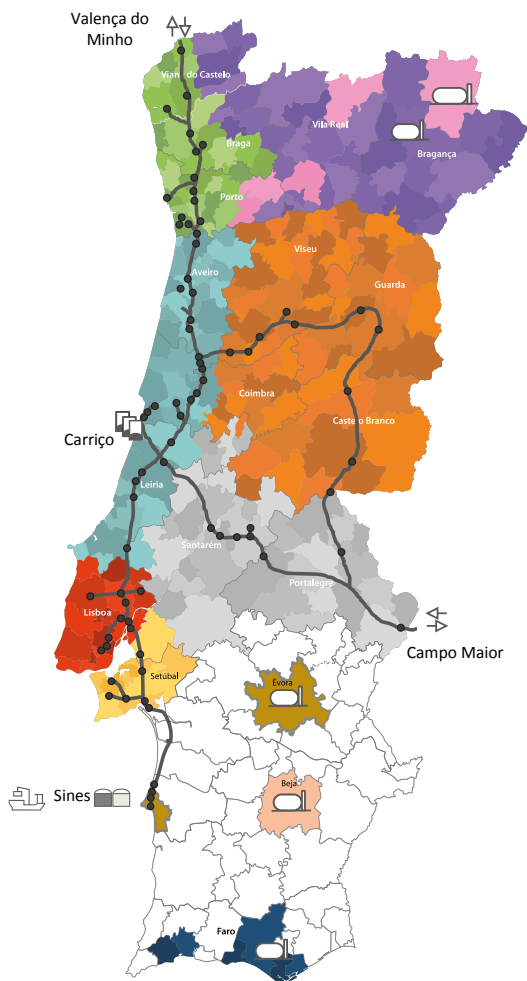
*Apenas se aplica a ORD com mais de 100 000 clientes, como é o caso da LisboaGás, Lusitaniagás, REN Portgás e Setgás.





OPERADORES DE INFRAESTRUTURAS DE GÁS

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



REDE DE TRANSPORTE

- REN - Gasodutos
- Estações de Regulação de Pressão e Medição (GRMS)

ARMAZENAMENTO

- REN - Armazenagem

TERMINAL GNL

- REN - Atlântico, Terminal de GNL

REDE DE DISTRIBUIÇÃO

- UAG - Unidade Autónoma de Gás

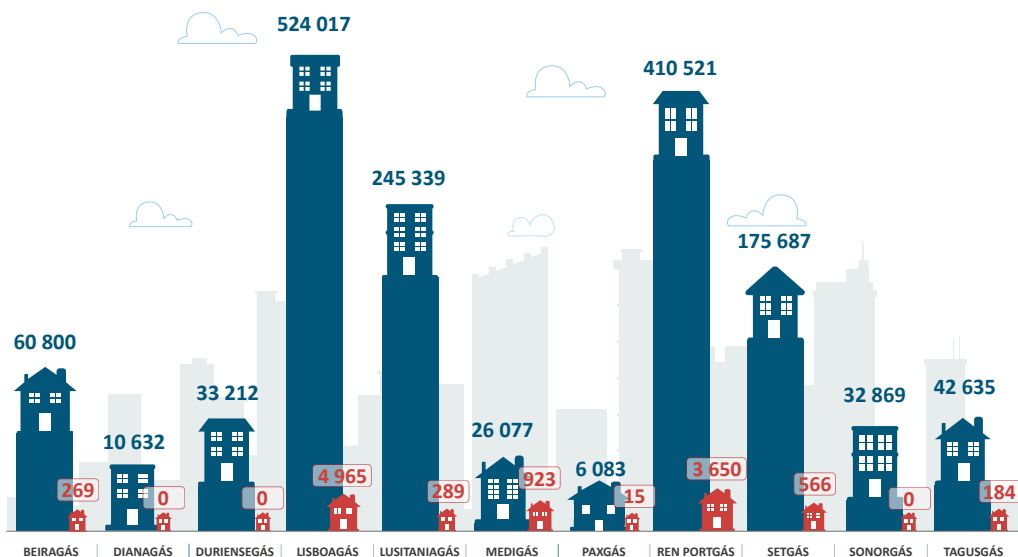
- Beiragás
- Dianagás
- Duriensagás
- Lisboaagás
- Lusitaniagás
- Medigás
- Paxgás
- REN Portgás
- Setgás
- Sonorgás
- Tagusgás





REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Número total de clientes vs. Número de clientes interrompidos



Em 2025, foram interrompidas 0,7% das instalações do total de clientes existentes em Portugal continental. Em comparação com 2024, registou-se uma redução em cerca de 35% do número de clientes interrompidos.





Número médio de interrupções por 1 000 clientes



Em 2025, o operador de rede de distribuição (ORD) com o maior número médio de interrupções foi a Medigás, devido ao aumento de interrupções não controláveis acidentais. Estas situações decorreram de trabalhos de terceiros na proximidade da rede de distribuição.

Duração média das interrupções por cliente (minutos/cliente)



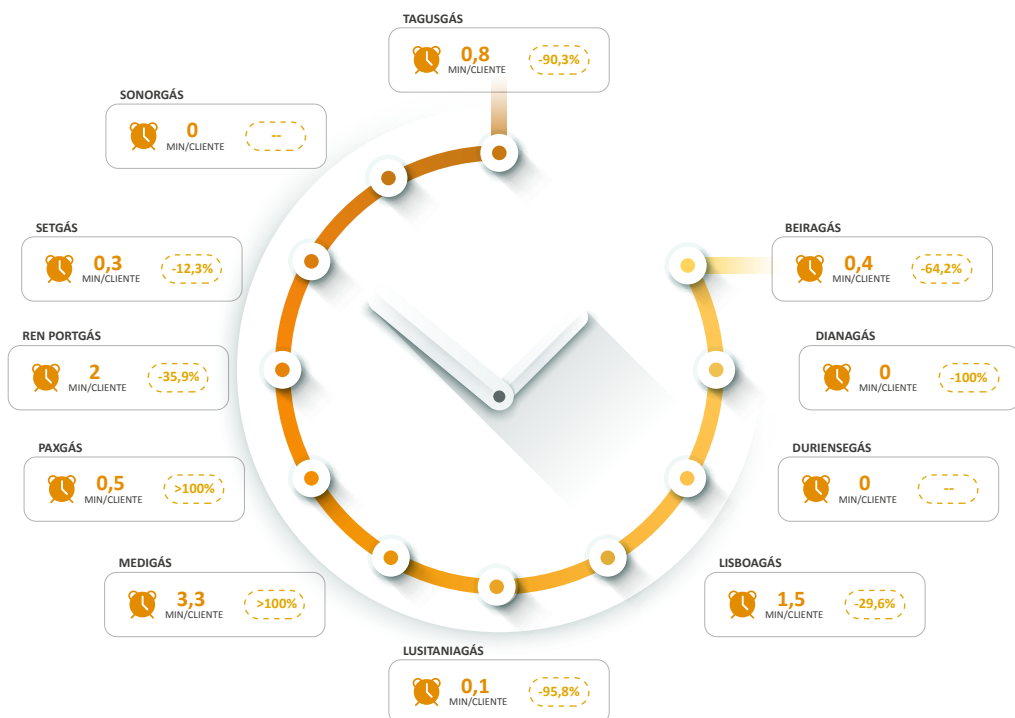
1,35
MINUTOS/CLIENTE



- 50,9%
VARIAÇÃO FACE A 2024



Variação percentual face a 2024

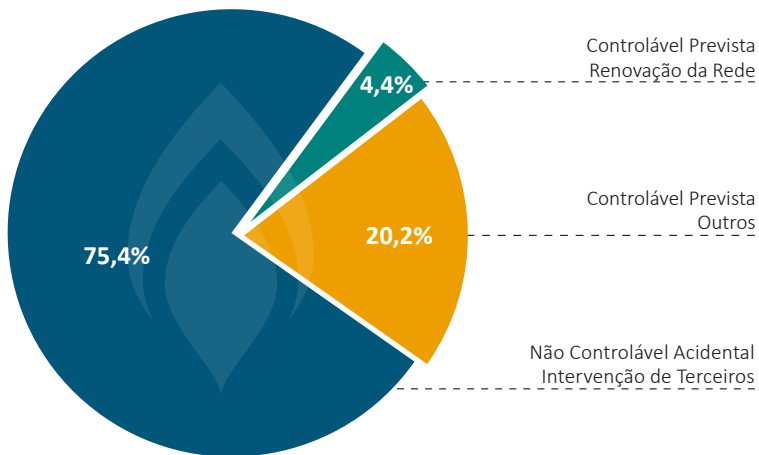


Este indicador totaliza a duração das interrupções pelo número total de clientes dos Operadores de Rede de Distribuição. A duração média das interrupções por cliente, a nível nacional foi de 1,35 minutos/cliente, registando-se uma diminuição de cerca 51% deste indicador face ao último ano.





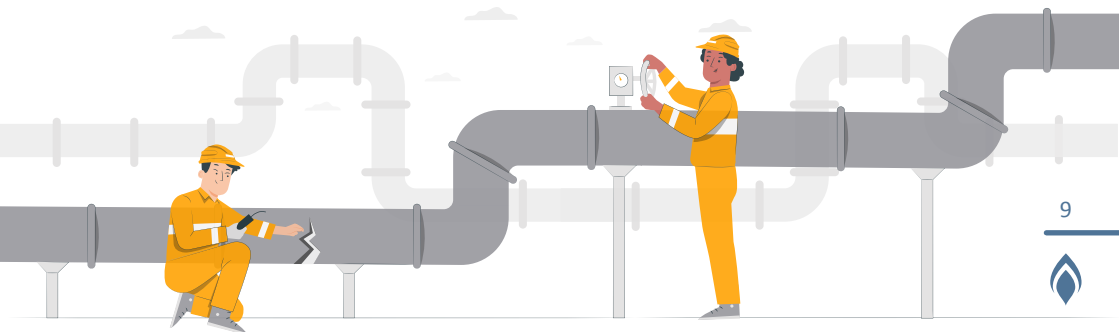
Tipos de Interrupções nas instalações de clientes



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

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

Para mais informações consulte aqui os indicadores de continuidade de serviço por operador de rede de distribuição.



+351 213 033 200
erse@erse.pt
ww.erse.pt