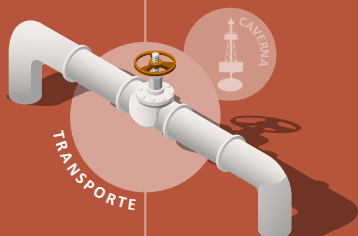


GÁS

Relatório da Qualidade
de Serviço Técnica
2024

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

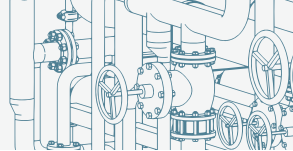


- Tempo médio de enchimento de cisternas



- Número de enchimento de cisternas





REDE NACIONAL DE TRANSPORTE DE GÁS

Número de pontos de saída



Número de interrupções por ponto de saída

0 valor igual a 2023

1 375 km de rede



REDE NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

► Número médio anual de interrupções

10,58 interrupções por 1 000 clientes +38,5% face a 2023



► Duração média anual de interrupções

2,75 minutos/cliente +38,9% face a 2023



16 604 clientes afetados



em 1 568 425 clientes totais



21 644 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.

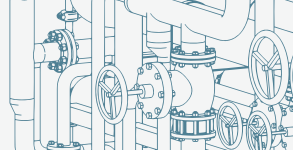
Como é que se reflete nos clientes?

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 2024, os padrões* gerais estabelecidos para os indicadores de continuidade de serviço foram cumpridos por todos os operadores de redes de distribuição (ORD). Os requisitos de pressão e das características do gás foram também cumpridos por todos os ORD.

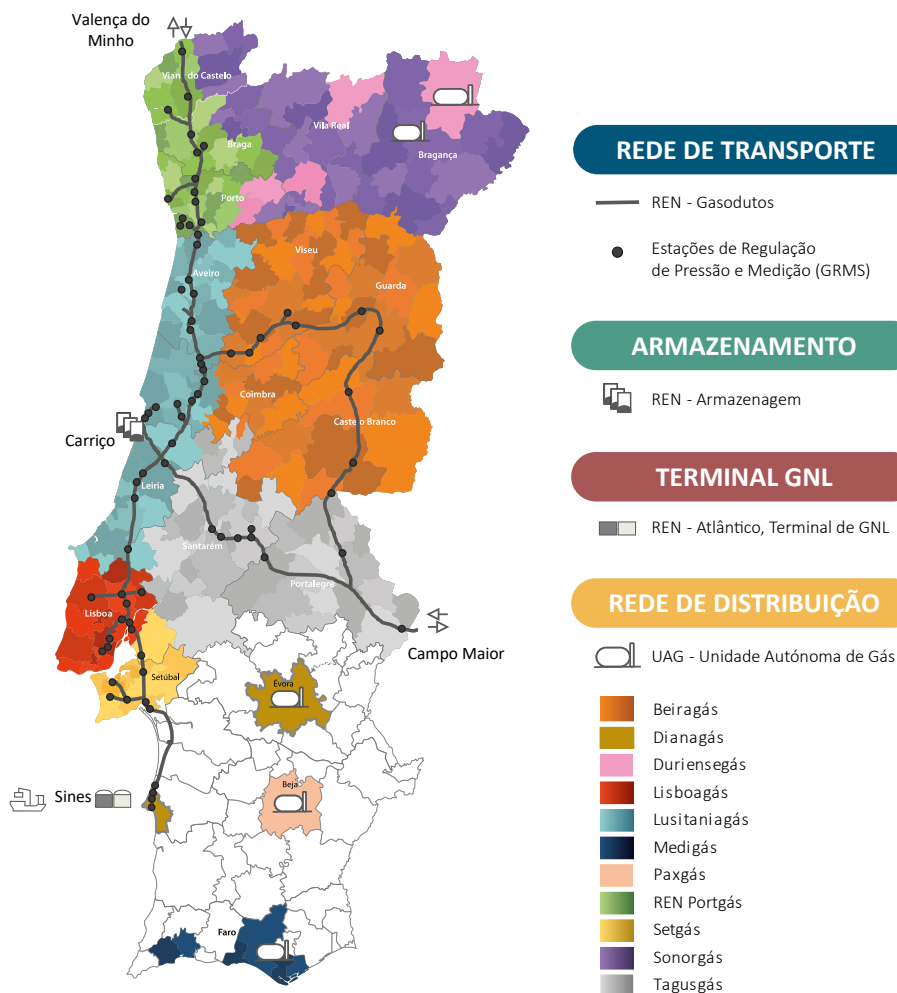
*Apenas se aplica a ORD com mais de 100 000 clientes, como é o caso da LisboaGás, Lusitaniagás, REN Portgás e Setgás.





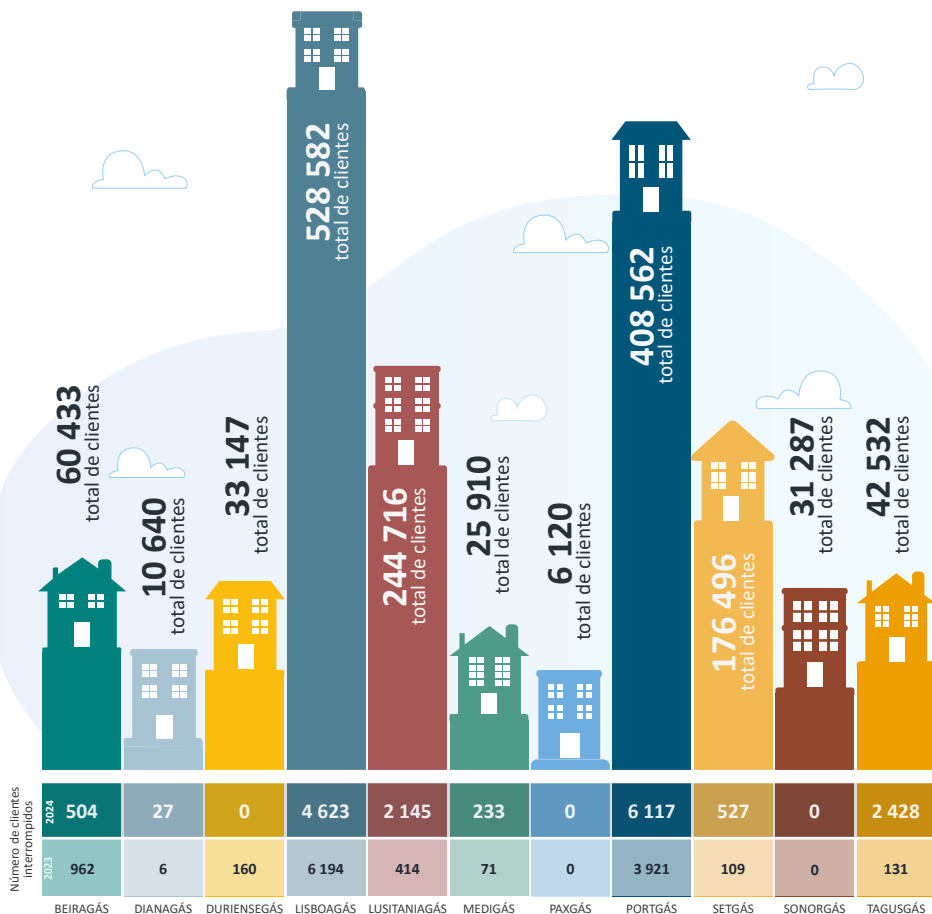
OPERADORES DE INFRAESTRUTURAS DE GÁS

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 NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

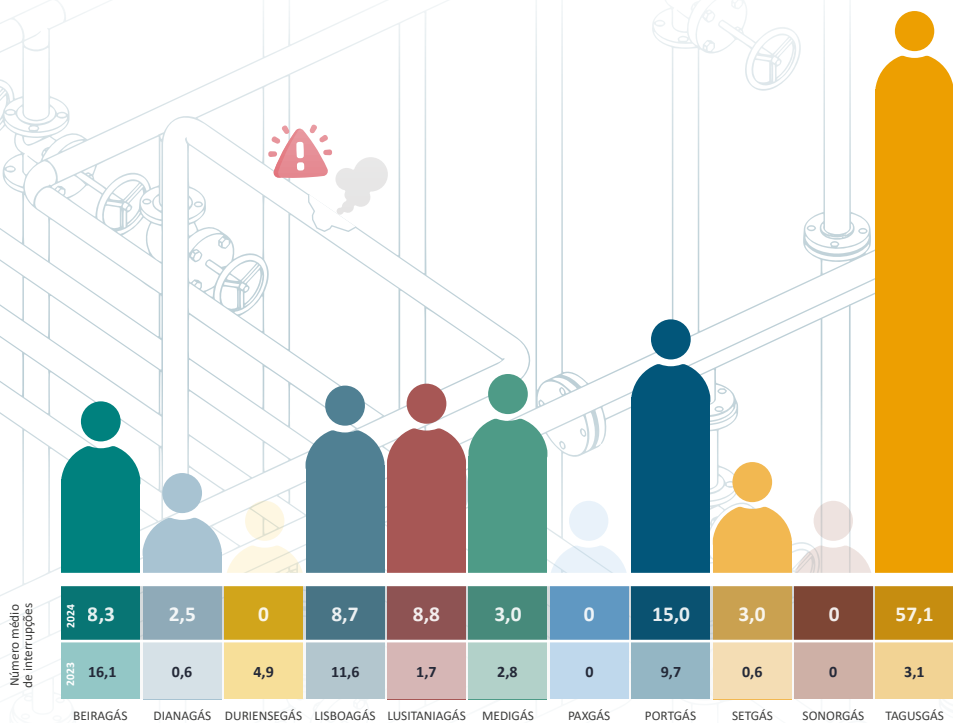
Número de clientes interrompidos
vs. Número total de clientes



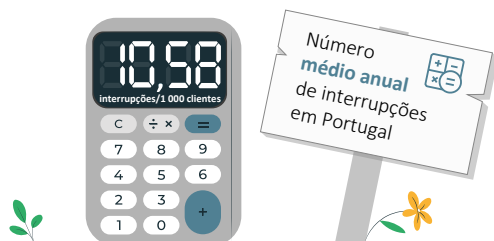
Em 2024, foram interrompidas 1,1% das instalações do total de clientes existentes em Portugal continental. Em comparação com 2023, registou-se um aumento em 39% do número de clientes interrompidos.



Número médio de interrupções por 1 000 clientes



Em 2024, o operador de rede de distribuição (ORD) com o maior número médio de interrupções foi a Tagusgás, devido ao aumento dos casos fortuitos ou de força maior. Estas situações decorreram de trabalhos de terceiros na proximidade da rede de distribuição.



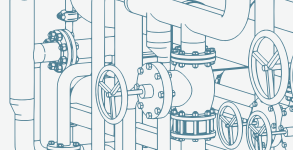
Duração média das interrupções por cliente (minutos/cliente)



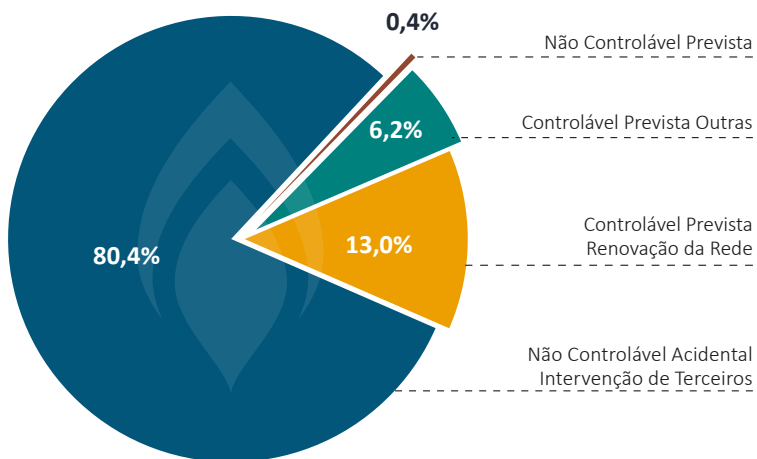
Este indicador totaliza a duração das interrupções pelo número total de clientes dos Operadores de Rede de Distribuição. A duração média das interrupções por cliente, a nível nacional foi de 2,75 minutos/cliente, registando-se um aumento de cerca 40% deste indicador face ao último ano.

Duração
média anual
de interrupções
em Portugal

2,75
minutos/cliente



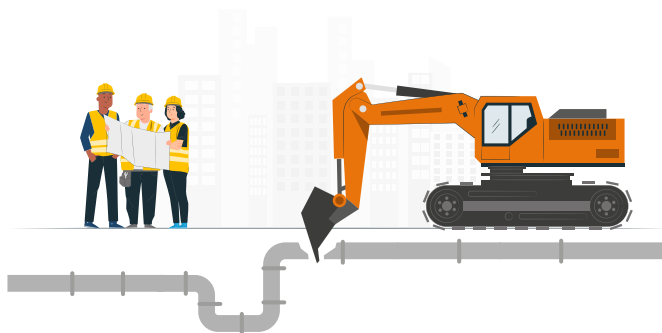
Tipos de Interrupções nas instalações de clientes



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.



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