

**RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO
DO SETOR DO GÁS NATURAL 2014**

Maio 2016

Este documento está preparado para impressão em frente e verso

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
www.erse.pt

NOTA DE ABERTURA

A qualidade de serviço tem vindo a constituir um dos mais relevantes aspetos na defesa dos interesses dos consumidores, integrando, como tal, desde o início da regulação do setor do gás natural em Portugal, a missão da ERSE.

De acordo com o quadro regulamentar em vigor, a ERSE publica anualmente um relatório sobre a qualidade de serviço do setor do gás natural em Portugal, o qual procura ser um documento de referência no acompanhamento e comunicação da evolução dos vários aspetos da qualidade de serviço neste setor. Em acréscimo, desse mesmo contexto regulamentar resulta que o presente relatório constitui o primeiro exercício tendo por base um ano civil, substituindo a prática anterior de análise de um ano-gás.

Fruto da revisão legislativa de 2012, do novo regulamento aprovado em 2013 e do próprio processo de liberalização do setor do gás natural, o relatório agora publicado integra os comercializadores em regime de mercado, no âmbito da aferição da qualidade de serviço na sua vertente comercial. Importa relembrar que este exercício está a ser concretizado, pela primeira vez, para o período regulatório que termina no primeiro semestre de 2016.

A apresentação dos aspetos de natureza comercial da qualidade de serviço deverá continuar a ser encarada como um primeiro exercício de prestação de informação por parte dos comercializadores em regime de mercado, o qual constitui uma importante fonte de dados para enquadrar, por um lado, a realidade de atuação dos comercializadores em regime de mercado e, por outro lado, os desenvolvimentos que, neste contexto, se devem produzir.

No quadro de outras iniciativas, a ERSE anunciou já a intenção de proceder a uma revisão do quadro regulamentar da qualidade de serviço no setor do gás natural, devendo fazê-lo de forma integrada com o setor elétrico. Esta abordagem é justificável, no entender da ERSE, por duas razões principais: a primeira, por força da identificação de disposições e discussões comuns aos dois setores em matérias de qualidade de serviço, sobretudo de âmbito comercial, o que tem levado a que, com caráter sucessivo, cada setor beneficie simbioticamente dos desenvolvimentos do outro; a segunda em virtude do crescente paralelismo na atuação dos comercializadores nos dois setores, o que se explicita, desde logo, no também crescente número de ofertas duais (gás natural e eletricidade).

É neste contexto que se publica o Relatório da Qualidade de Serviço do setor do gás natural de 2014, integrando assim informação relativa também aos comercializadores em regime de mercado. Na perspetiva da ERSE, este relatório deverá constituir uma base informativa para a discussão e participação dos diferentes interessados no mencionado processo de revisão regulamentar a concretizar em 2016.

O Relatório da Qualidade de Serviço relativo a 2014 apresenta, assim, um conjunto de informação com a qual se procura aumentar a transparência do setor, evidenciar os desenvolvimentos do mercado retalhista de gás natural e fomentar escolhas mais informadas pelos consumidores de energia em Portugal.

Vitor Santos

Presidente do Conselho de Administração da ERSE

ÍNDICE

SÍNTESE	1
INTRODUÇÃO	7
BREVE CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA NACIONAL DE GÁS NATURAL	8
QUALIDADE DE SERVIÇO	13
Terminal de GNL Continuidade de serviço	15
Armazenamento subterrâneo Continuidade de serviço	17
Rede de transporte de gás natural Continuidade de serviço	19
Redes de distribuição Continuidade de serviço	21
Terminal de GNL Características do gás natural	27
Rede de transporte de gás natural Características do gás natural	29
Redes de distribuição Pressão de fornecimento	33
Ativações de fornecimento	35
Atendimento presencial	39
Atendimento telefónico comercial	43
Atendimento telefónico de emergências e avarias.....	49
Eficácia na receção automática de leituras por telefone	51
Assistência técnica a avaria na alimentação da instalação do cliente	53
Situações de emergência	55
Visita combinada	57
Frequência da leitura dos contadores	61
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	63
Reclamações.....	65
Pedidos de Informação	69
Clientes com necessidades especiais.....	73
Clientes prioritários.....	75
RELATÓRIOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS EMPRESAS	77
ANEXO	79

SÍNTESE

O relatório da qualidade de serviço do setor do gás natural publicado anualmente pela ERSE tem por objetivo caracterizar a qualidade de serviço prestada pelos operadores das infraestruturas, os comercializadores de último recurso e os comercializadores em regime de mercado.

O relatório analisa as quatro vertentes da qualidade de serviço estabelecidas no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) deste setor, designadamente: continuidade de serviço, características do gás natural, pressão de fornecimento e qualidade de serviço comercial. É também efetuada uma apreciação do conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço publicados pelas empresas.

Em 2013 ocorreu um processo de revisão regulamentar, no qual ficou estabelecido que o reporte da informação a prestar pelas empresas, bem como os seus relatórios de qualidade de serviço, passariam a referir-se ao ano civil em vez de ao ano gás. A revisão regulamentar de 2013 introduziu uma outra alteração: o alargamento de diversas obrigações de qualidade de serviço aos comercializadores em regime de mercado. O presente documento constitui assim o primeiro relatório ERSE da qualidade de serviço do setor do gás natural a considerar um ano civil e a incluir o desempenho dos comercializadores em regime de mercado na sua análise.

APRECIÇÃO GERAL

No ano de 2014, verificou-se, na generalidade, um bom desempenho por parte das empresas no cumprimento dos indicadores de qualidade de serviço técnica. Em termos de continuidade de serviço, salienta-se a ocorrência de uma interrupção no fornecimento a um cliente na rede de transporte, situação que não ocorria desde o segundo trimestre do ano gás 2008-2009.

No âmbito da qualidade de serviço comercial, a quantidade de informação reportada à ERSE aumentou grandemente com a extensão das obrigações de reporte aos comercializadores em regime de mercado. Ao longo de 2014 foi-se verificando um aumento no empenho e na qualidade do reporte das empresas, havendo ainda melhorias importantes a serem concretizadas. Nos indicadores gerais verificou-se, de forma geral, um bom desempenho. Nos indicadores individuais assinala-se o pagamento atempado das compensações na grande maioria das situações.

CONTINUIDADE DE SERVIÇO - TERMINAL DE GNL

Em termos de continuidade de serviço, no terminal de GNL são avaliados os seguintes processos: a receção de GNL proveniente dos navios metaneiros, a carga de camiões-cisterna com GNL para fornecimento das unidades autónomas de GNL e a injeção de gás natural na rede de transporte.

A Portaria n.º 201/2013, de 6 de junho que alterou a Portaria n.º 137/2011, de 5 de abril, relativa ao Regulamento do Terminal de Receção, Armazenamento e Regaseificação de Gás Natural Liquefeito (GNL), estabelece a atividade de arrefecimento e carga de navios metaneiros para o operador do Terminal de GNL, tendo a ERSE obrigações de monitorização e supervisão desta atividade, tal como para as restantes atividades. Destaca-se que no ano 2014 se registaram 6 cargas de navios com um tempo médio de carga de 18 dias e 1 arrefecimento.

No ano 2014, os aspetos mais significativos em termos de desempenho do terminal de GNL foram os seguintes:

- O número de descargas de navios metaneiros correspondeu a menos 11 descargas face ao ano anterior.
- No tempo médio efetivo de descarga de navios metaneiros, verificou-se um aumento do valor do indicador relativo ao tempo médio efetivo de descarga devido a se terem iniciado as operações de descargas com os navios denominados QFlex que necessitam de mais tempo para efetuar esta operação.
- Os atrasos no enchimento de camiões cisterna aumentaram 2% do total de enchimentos face ao ano anterior, sendo que as principais causas de atraso se devem a indisponibilidades das baías de enchimento e à necessidade de arrefecimento das cisternas.
- As nomeações de injeção de gás natural para a rede de transporte registaram um cumprimento de 100%, à semelhança do ocorrido nos anos anteriores.

CONTINUIDADE DE SERVIÇO - ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO

Em termos da continuidade de serviço associada ao armazenamento subterrâneo, procede-se à avaliação da gestão dos fluxos de gás natural entre esta infraestrutura e a rede de transporte. No ano de 2014, as nomeações de extração e injeção e o cumprimento energético de armazenamento foi de 100%, permitindo concluir que a REN Armazenagem cumpriu as suas principais funções operacionais, de acordo com o estabelecido no RQS.

CONTINUIDADE DE SERVIÇO - REDE DE TRANSPORTE E REDES DE DISTRIBUIÇÃO

A Rede Nacional de Transporte de Gás Natural, designada por rede de transporte, permite a veiculação do gás natural até às redes de distribuição e aos grandes clientes ligados a esta rede. A avaliação da continuidade do serviço de fornecimento da rede de transporte é efetuada através de indicadores gerais que consideram o número e a duração das interrupções aos pontos de entrega.

No ano de 2014, verificou-se uma interrupção de fornecimento na rede de transporte de gás natural, na Central de Ciclo Combinado de Lares, com uma duração de 74 minutos.

Tal como para a rede de transporte, o desempenho das redes de distribuição é avaliado através de indicadores que consideram o número e a duração das interrupções.

No ano de 2014 não se registaram interrupções em 5 das 11 redes de distribuição (Medigás, Beiragás, Dianagás, Sonorgás e Paxgás). No caso da Dianagás, da Paxgás e da Sonorgás esta situação ocorre pelo quinto ano consecutivo.

No ano de 2014, cada instalação de cliente registou no máximo uma interrupção, sendo que 97% das interrupções ocorridas foram classificadas como interrupções não controláveis acidentais e deveram-se a casos fortuitos ou de força maior (C.F.F.M.). Quanto às restantes interrupções não controláveis, tiveram origem em intervenções de terceiros nas redes.

Ao abrigo da Diretiva nº 15/2014, de 8 de agosto, que aprovou o modelo de relatório relativo aos procedimentos dos C.F.F.M. no gás natural, os operadores das redes de distribuição iniciaram em 2014 o envio destes relatórios à ERSE e à DGEG.

Quanto aos padrões associados aos vários indicadores, estes padrões foram todos cumpridos.

CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL

As características do gás natural estão associadas à concentração dos seus componentes, as quais devem estar compreendidas dentro de determinadas tolerâncias por forma a garantir, nomeadamente, a segurança e o bom funcionamento das infraestruturas e dos aparelhos que o usam, uma determinada quantidade de energia e a adequação do gás natural para uso como matéria-prima.

A monitorização das características do gás natural deve ser assegurada nos pontos de entrada na rede de transporte e, caso o gás natural tenha diversas proveniências, em pontos da rede de transporte onde se dê a sua mistura.

Nos últimos cinco anos foram respeitados todos os limites estabelecidos no RQS, no que respeita às características do gás natural, tanto no terminal de GNL como na rede de transporte de gás natural, não tendo sido efetuadas medições de concentração de impurezas.

PRESSÃO DE FORNECIMENTO

Os operadores das redes de distribuição devem proceder à monitorização da pressão de fornecimento por forma a garantir que os níveis de pressão são os adequados à estabilidade e segurança de fornecimento e para efeitos do controlo das necessidades de consumo da rede.

Todos os operadores das redes de distribuição apresentaram informação sobre a monitorização da pressão nas suas redes. A pressão de fornecimento foi monitorizada em 399 pontos distintos das redes de distribuição.

Em 2014, verificaram-se situações pontuais de não cumprimento dos limites da pressão estabelecidos na legislação aplicável e nas metodologias de monitorização que, de acordo com os operadores das redes de distribuição, não tiveram impacto no fornecimento de gás natural aos clientes.

ATIVACÃO DO FORNECIMENTO

O novo RQS manteve as obrigações anteriormente previstas no que respeita às ativações de fornecimento, sendo o desempenho dos ORD avaliado através de um indicador individual. A análise realizada concluiu que o número de incumprimentos se mantém diminuto face ao total de ativações realizadas.

COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

O RQS estabelece diversos indicadores que se destinam a avaliar os tempos de espera e os prazos de resposta das empresas nas diversas vertentes de interação com os seus clientes, e a permitir aos consumidores a comparação entre empresas.

No que respeita ao tempo de espera no atendimento presencial, a revisão do RQS preconizou que o valor do indicador passe a ser calculado e divulgado por centro de atendimento. Consta-se que os melhores desempenhos, no que respeita aos valores do indicador, se verificam nos centros da Sonorgás. Os piores desempenhos ocorreram na loja de Lisboa da EDP Comercial e na loja de Braga da EDP Serviço Universal. Considerando o tempo médio de espera, os melhores desempenhos são registados no centro da Tagusgás no Entroncamento, na loja do Cidadão de Coimbra, para a Lusitaniagás e a Galp Power, e nos centros das empresas Beiragás, Dianagás, Duriensegás e Medigás.

Com o novo RQS, o desempenho das empresas no atendimento telefónico continuou a focar-se no tempo de espera mas passou a ser avaliado através de três vertentes distintas: o atendimento comercial, o atendimento para reporte de emergências e avarias e o atendimento para comunicação de leituras.

Os melhores desempenhos, quanto ao indicador geral do atendimento telefónico comercial (que não tem um padrão), verificam-se na Incrygas e na EDP Gás Serviço Universal. A maioria das empresas apresenta percentagens baixas de desistências e os valores mais frequentes do tempo de espera são

também, de um modo geral, baixos. O atendimento para comunicação de avarias tem um padrão (85%) que foi cumprido por todas as empresas. 2014 foi o primeiro ano de aplicação do indicador relativo à eficácia na comunicação automática de leituras por telefone pelo que é ainda prematuro tirar conclusões sobre o desempenho das empresas, uma vez que não há referências comparativas. Todavia, os valores baixos obtidos pela maioria das empresas aconselham que seja feito um acompanhamento detalhado deste serviço.

No que respeita aos pedidos de informação (PI) e reclamações houve igualmente alterações decorrentes do novo RQS. As obrigações relativas a estes temas passaram também a aplicar-se aos comercializadores. Para o ORD aplicam-se indicadores gerais – tempos médios de resposta – sem padrão, quer para PI quer para reclamações. Para os ORD, e no âmbito dos PI, aplica-se um indicador geral cujo padrão define que 98% do PI devem ser respondidos até 15 dias úteis. Para os comercializadores e os CURR, aplica-se o mesmo indicador mas com um padrão de 90%. Em 2014, no que concerne aos ORD, apenas a EDP Gás Distribuição e a Paxgás cumpriram o padrão. Nos CURR e comercializadores, apenas a Galp Power não cumpriu o padrão.

Para os ORD, os CURR e os comercializadores, a resposta a reclamações é avaliada através de um indicador individual, relativo ao prazo de resposta, e respetivos padrões: para os ORD e para os CURR a resposta deve ser dada num prazo inferior a 15 dias úteis; para os comercializadores esse prazo deve ser estabelecido contratualmente com cada cliente.

O tempo médio de resposta a reclamações foi, globalmente, de 8 dias úteis e o número de incumprimentos representou 22% do total de reclamações recebidas. O ORD registou sete reclamações, com um tempo médio de resposta de 2,1 dias úteis.

LEITURAS DE CONTADORES E VISITAS ÀS INSTALAÇÕES DOS CLIENTES

No que respeita à frequência de leitura dos contadores, indicador aplicável aos ORD, salienta-se a melhoria substancial no reporte de informação pela maioria das empresas. Recorde-se que, em anos anteriores, várias empresas não calculavam o indicador, o que constituía um incumprimento regulamentar. Por outro lado, em 2014 menos de metade dos ORD cumpre o padrão estabelecido (98%).

Relativamente às assistências técnicas a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes, o novo RQS deixou de diferenciar instalações de clientes domésticos de não domésticos, definindo o limite de 3 horas para todos. A avaliação do desempenho é realizada através de um indicador geral. As empresas, com exceção da Duriensegás, cumpriram o padrão (90%) do indicador.

O desempenho na resposta a situações de emergência é avaliado através de um indicador geral. Em 2014 não houve comunicações de situações de emergência na rede de transporte. Os ORD, com

exceção da Sonorgás, cumpriram o padrão de 85% de situações de emergência com tempo de chegada ao local inferior a 60 minutos.

O indicador individual relativo às visitas combinadas às instalações dos clientes aplicava-se apenas aos ORD, tendo passado a aplicar-se também aos CURR e aos comercializadores. Neste primeiro ano de reporte de dados à ERSE por parte dos comercializadores e CURR verifica-se uma quase total ausência de reporte por parte destas entidades. O número de visitas combinadas reportadas pelos ORD subiu cerca de 10% face ao ano civil de 2013. Os ORD cobraram a quase totalidade dos incumprimentos dos clientes.

No que respeita ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, o novo RQS alargou as obrigações de reporte relativas a este indicador individual aos CURR e comercializadores. Os prazos para a realização destes restabelecimentos mantiveram-se: Doze horas para clientes domésticos; Oito horas para os restantes clientes; Quatro horas caso o cliente pague o serviço de restabelecimento urgente. A contagem de prazos suspende-se entre as 20h00 e as 8h00. Nesta matéria, o aspeto mais relevante é o facto de existirem comercializadores cujos sistemas de informação ainda não estão, neste primeiro ano de reporte, capazes de fornecer os dados obrigatórios sobre os incumprimentos e pagamento das respetivas compensações, tendo apenas a EDP Comercial e a Sonorgás enviado informação à ERSE.

CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES PRIORITÁRIOS

Permanece o baixo número de clientes com necessidades especiais registados (46).

O novo RQS introduziu alterações que permitiram aos ORD identificarem os clientes prioritários sem necessidade de aguardarem a iniciativa destes.

INTRODUÇÃO

O Relatório da Qualidade de Serviço do setor do gás natural da ERSE encontra-se previsto no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) e tem os seguintes objetivos principais:

- Caracterizar a qualidade de serviço no setor do gás natural, desde a receção do gás natural à sua comercialização.
- Analisar o cumprimento das disposições regulamentares por parte de cada um dos agentes do setor, no que respeita à qualidade de serviço.

O relatório resulta do acompanhamento que a ERSE realiza ao longo do ano, das vertentes da qualidade de serviço, destacando-se as seguintes atividades:

- Reuniões regulares com as empresas.
- Análise da informação trimestral enviada pelas empresas.
- Análise dos relatórios de qualidade de serviço das empresas.
- Resposta a pedidos de informação e reclamações dos clientes.
- Realização, sempre que considerado necessário, de ações de inspeção sobre informação de qualidade de serviço às empresas

Em 2013 ocorreu um processo de revisão regulamentar no qual ficou estabelecido que o reporte da informação a prestar pelas empresas, bem como os seus relatórios de qualidade de serviço, passariam a referir-se ao ano civil em vez de ao ano gás. Assim, estabeleceu-se um período de transição no qual foram publicados relatórios da qualidade de serviço relativos ao ano gás 2012-2013 (período entre 1 de julho de 2012 e 30 de junho de 2013) e ao período de 1 de julho a 31 de dezembro de 2013, quer pelas empresas quer pela ERSE.

A revisão regulamentar de 2013 introduziu uma outra alteração: o alargamento de diversas obrigações de qualidade de serviço aos comercializadores em regime de mercado. O presente documento constitui assim o primeiro relatório ERSE da qualidade de serviço do setor do gás natural a considerar um ano civil e a incluir o desempenho dos comercializadores em regime de mercado na sua análise.

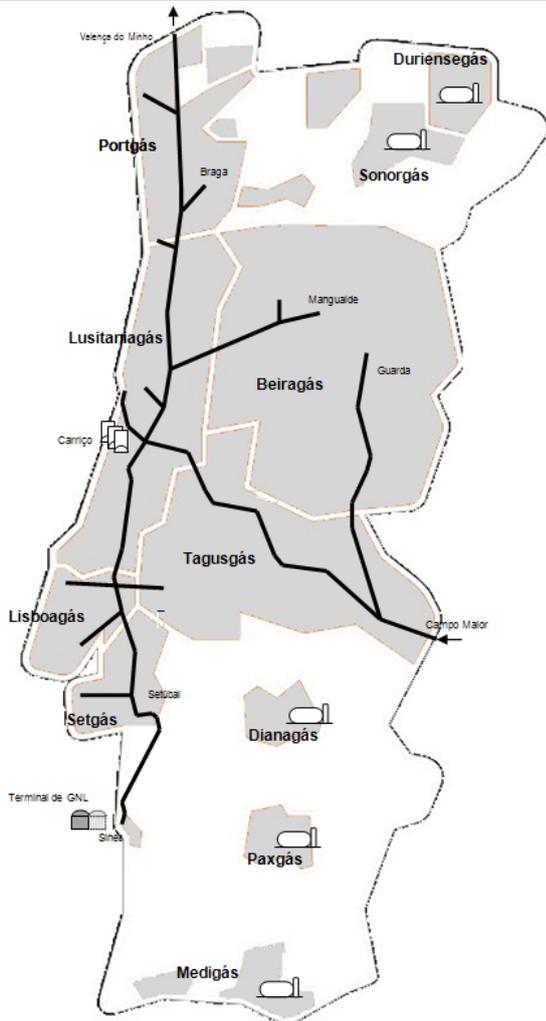
Para além deste capítulo introdutório, o relatório está estruturado da seguinte forma:

- Capítulo 2 – Breve caracterização do Sistema Nacional de Gás Natural.
- Capítulo 3 – Conjunto de fichas com a caracterização e avaliação do setor relativamente às diversas vertentes da qualidade de serviço.
- Capítulo 4 – Avaliação dos relatórios da qualidade de serviço das empresas previsto no RQS.

A informação apresentada neste relatório foi prestada à ERSE pelas empresas.

BREVE CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA NACIONAL DE GÁS NATURAL

Constituição do sistema nacional de gás natural (SNGN) e localização geográfica das infraestruturas



- Áreas da rede distribuição
- Gasodutos (Lotes)
- Terminal de GNL de Sines
- Armazenamento Subterrâneo
- Redes de distribuição abastecidas por UAG (Unidades Autónomas de Gás)

Atualmente, Portugal não possui jazigos de gás natural, pelo que o gás natural é importado, essencialmente, do Norte e Ocidente de África.

De acordo com a sua proveniência, o gás natural consumido em Portugal poderá entrar no país de duas formas distintas:

- Ligação da rede de Espanha a Portugal efetuada através de Campo Maior e de Valença do Minho;
- Terminal de Sines – o gás natural de outras proveniências (maioritariamente da Nigéria) é transportado até Portugal sob a forma de Gás Natural Liquefeito (GNL), i.e., em estado líquido, em navios metaneiros.

O GNL é descarregado dos navios metaneiros para o terminal de receção, armazenamento e regaseificação de Sines (terminal de GNL), sendo armazenado em reservatórios. Alguns destes permitem o abastecimento de GNL aos camiões-cisterna, para abastecer redes de distribuição isoladas da rede de transporte, bem como o abastecimento de gás natural à rede de transporte, após a sua regaseificação (passagem de gás natural do estado líquido para o estado gasoso). Esta atividade é desenvolvida pela empresa REN Atlântico.

Em Portugal existe também armazenamento de gás natural (no estado gasoso) em cavidades subterrâneas de formação salina, situadas no Carricho, no concelho de Pombal. As cavidades recebem e fornecem gás natural à rede de transporte, sendo esta atividade desenvolvida pelas empresas REN Armazenagem e Transgás¹ Armazenagem. Importa referir que esta última não desempenha funções operacionais, sendo estas totalmente desempenhadas pela REN Armazenagem.

¹ Desde o início de 2015 que a Transgás deixou de deter a concessão de armazenamento subterrâneo de gás natural em questão, tendo a mesma sido adquirida pela REN- Armazenagem.

A Rede Nacional de Transporte de Gás Natural (RNTGN) é constituída pelo gasoduto em alta pressão e demais infraestruturas que asseguram a veiculação do gás natural desde os locais de receção e armazenamento de gás natural até às redes de distribuição.

A rede de transporte é composta por 203 estações de gasodutos, que incluem 45 estações de seccionamento, 66 estações de junção para derivação de ramais, 5 estações de interligação, 85 estações de regulação de pressão e medição (GRMS) e 2 estações de transferência de custódia.

A rede de transporte tem 1375 km de condutas e é constituída por dois grandes eixos:

- Um eixo Sul-Norte, desde o terminal de GNL até à interligação em Valença do Minho, que garante o abastecimento de gás natural à faixa litoral de Portugal onde se situam as localidades mais densamente povoadas;
- Um eixo entre a interligação em Campo Maior e o armazenamento subterrâneo, no Carriço.

Os dois grandes eixos cruzam-se na Bidoeira, localidade do concelho de Leiria e estão ligados entre Monforte e Cantanhede (via Guarda/Viseu), através de um terceiro eixo secundário.

À rede de transporte estão ligadas redes de distribuição e alguns grandes clientes de gás natural, designadamente as centrais de produção de energia elétrica. A atividade de transporte é desenvolvida por uma única entidade, a REN Gasodutos, que é também responsável pela operação do sistema.

Em Portugal, existem onze redes de distribuição de gás natural. Seis redes estão ligadas à rede de transporte através de GRMS e as restantes cinco são redes isoladas de distribuição local, como pode ser observado na figura apresentada anteriormente. Estas redes isoladas

caracterizam-se por incluírem as Unidades Autónomas de GNL (UAG) que permitem, por um lado, receber GNL através de camiões-cisterna e, por outro lado, regaseificar o GNL e abastecer os clientes através de uma rede de distribuição local.

Número de pontos de entrega e extensão das redes de distribuição em 31 de dezembro de 2014

Empresa	N.º de pontos de entrega	km de rede
Paxgás	5924	65
Dianagás	9056	179
Sonorgás	13 837	309
Medigás	20 132	258
Duriensegás	28 786	464
Tagusgás	33 329	875
Beiragás	50 526	790
Setgás	160 142	2054
Lusitaniagás	211 886	3291
Portgás/EDP Gás Dist.	313 550	4654
Lisboagás	521 342	4435
TOTAL	1 368 510	17 374

A comercialização de último recurso grossista é a atividade que garante o fornecimento de gás natural a todos os comercializadores de último recurso retalhista. Esta atividade é desempenhada pela Transgás. A garantia de fornecimento abrangia também os clientes com consumo superior a 2 milhões m³(n) que não tivessem exercido o seu direito de escolha de fornecedor. Desde junho de 2013 que a Transgás não fornece clientes.

A comercialização de último recurso retalhista é a atividade que garante o fornecimento de gás natural a todos os clientes com consumo anual inferior a 10 000 m³(n), e que ainda não tenham optado por outro comercializador, sendo atualmente sujeita, durante o período transitório definido na legislação, a um regime de preços regulados pela ERSE. Esta atividade é desenvolvida por onze empresas, sendo que

sete destas empresas desempenham também funções de operadores de redes de distribuição, uma vez que a separação jurídica de atividades não é obrigatória enquanto o distribuidor servir menos de cem mil clientes.

Número de clientes dos CURR

Comercializador de último recurso retalhista	Número de clientes (dez 2014)
Lisboagás Comercialização	241 860
Lusitaniagás Comercialização	90 357
EDP Gás Serviço Universal	84 984
Setgás Comercialização	68 116
Beiragás (CURR)	24 363
Duriensegás (CURR)	14 285
Tagusgás (CURR)	13 599
Medigás (CURR)	9 866
Dianagás (CURR)	4 133
Sonorgás (CURR)	3 745
Paxgás (CURR)	3 416

A comercialização em regime de mercado liberalizado teve início em 1 de janeiro de 2010, momento a partir do qual todos os consumidores de gás natural passaram a poder escolher o seu comercializador no mercado liberalizado de gás natural.

De forma a promover a concorrência e a transparência dos preços, colocou-se em prática um processo progressivo de eliminação das tarifas reguladas, iniciando-se nos consumidores com consumos mais elevados. Para os consumidores com consumos anuais superiores a 500 m³(n) este processo começou a 1 de julho de 2012. A partir desta data a contratação do fornecimento de gás natural para este tipo de consumidores passou apenas a ser possível com um comercializador em regime de mercado. Para consumidores com consumos anuais inferiores ou iguais a 500 m³(n) a extinção das tarifas reguladas teve início a 1 de janeiro de 2013.

A 31 de dezembro de 2017 finda, para este último conjunto de clientes, o período transitório definido na legislação para a aplicação de tarifas transitórias aos fornecimentos dos comercializadores de último recurso retalhistas.

A comercialização em regime de mercado liberalizado representava, no final de 2014, cerca de 559 mil clientes, sendo 60% do total dos clientes.

Os comercializadores em regime de mercado desenvolvem a sua atividade em regime de preços livres. O RQS em vigor, aprovado em abril de 2013 pela ERSE, passou a integrar, pela primeira vez, disposições relativas a estes comercializadores. Este alargamento de âmbito da regulação da qualidade de serviço em Portugal vem contribuir para um ajustamento de perspetiva, que se pretende cada vez mais centrada na qualidade de serviço percecionada pelos consumidores.

O número de clientes no final de 2014 de cada comercializador em regime de mercado é apresentado no quadro seguinte.

Número de clientes dos comercializadores em regime de mercado

Comercializador	Número de clientes (dez 2014)
EDP Comercial	405 953
Goldenergy	211 639
Galp Power	205 536
Galp Gás Natural	1 276
Gás do Mário	190
Gas Natural Comercializadora	179
Outros	85

Outros: Endesa, Incrygas, Digal Gás e Cepsa.

As empresas Endesa, Goldenergy, Gás do Mário, Gas Natural Comercializadora, Digal Gas e Cepsa não reportaram informação de qualidade de serviço à ERSE.

A empresa EDP Gas.com informou só ter tido atividade na componente grossista da cadeia de valor do setor do gás natural.

A empresa Galp Gás Natural enviou à ERSE e publicou o respetivo relatório da qualidade de serviço. A Galp Gás Natural não teve atividade nos segmentos de clientes domésticos e pequenas e médias empresas, fornecendo

apenas clientes com consumos anuais superiores a 2 milhões m³(n).

O quadro que se segue apresenta as empresas que foram responsáveis pela informação apresentada neste relatório.

Empresas		Atividades
Beiragás	Paxgás	Operação da rede de distribuição (ORD) e comercialização de último recurso retalhista (CURR)
Dianagás	Sonorgás	
Duriensegás	Tagusgás	
Medigás		
Lisboagás	EDP Gás Distribuição	Operação da rede de distribuição
Lusitaniagás	Setgás	
EDP Gás Serviço Universal	Lusitaniagás Comercialização	Comercialização de último recurso retalhista
Lisboagás Comercialização	Setgás Comercialização	
EDP Comercial	Incrygas	Comercialização em regime de mercado
Galp Power	Galp Gás Natural	
REN Gasodutos		Operação da rede de transporte
REN Atlântico		Operação de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL
REN Armazenagem*		Operação de armazenamento subterrâneo

* Apesar de a Transgás Armazenagem ser um dos operadores do armazenamento subterrâneo, não desempenha funções operacionais, sendo estas totalmente desempenhadas pela REN Armazenagem.

QUALIDADE DE SERVIÇO

TERMINAL DE GNL | CONTINUIDADE DE SERVIÇO

ENQUADRAMENTO

A avaliação da continuidade de serviço prestada pelo operador do Terminal de GNL, a REN Atlântico, contempla os seguintes três processos, com os respetivos indicadores estabelecidos no RQS:

- Receção de GNL, através de navios metaneiros:
 - Tempo médio efetivo de descarga de navios metaneiros;
 - Tempo médio de atraso de descarga de navios metaneiros (consideram-se atrasos sempre que a duração da descarga for superior a 24 h).
- Injeção de gás natural na rede de transporte:
 - Cumprimento das nomeações de injeção de gás natural;
 - Cumprimento das nomeações energéticas de injeção de gás natural.
- Carga de camiões cisterna com GNL para fornecimento das UAG:
 - Tempo médio efetivo de enchimento de camiões cisterna;
 - Tempo médio de atraso de enchimento de camiões cisterna

(consideram-se atrasos sempre que a duração do enchimento for igual ou superior a 2 h).

Não estão estabelecidos padrões para estes indicadores.

Refira-se que, apesar do Relatório de Qualidade de Serviço anteriormente publicado aludir ao ano gás 2012-13 e 2º semestre de 2013, para a caracterização que se apresenta a seguir foi possível obter o indicador para o ano civil 2013.

A Portaria n.º 201/2013, de 6 de junho que procede ao aditamento à Portaria n.º 137/2011, de 5 de abril do art.º 1-A, que respeita ao Regulamento do Terminal de Receção, Armazenamento e Regaseificação de Gás Natural Liquefeito (GNL), estabelece a atividade de arrefecimento e carga de navios metaneiros para o operador do Terminal de GNL, tendo a ERSE obrigações de monitorização e supervisão desta atividade, tal como para as restantes atividades. Nesse sentido, o operador do terminal de GNL passou a reportar a informação à ERSE sobre as cargas de navios, no período de julho a dezembro de 2013. Este reporte tem os mesmos moldes que a informação relativa à receção de GNL através de navios de metaneiros.

CARACTERIZAÇÃO

O quadro apresenta os indicadores de continuidade de serviço do terminal de GNL para os dois últimos anos.

Em 2014, o número de descargas de navios metaneiros foi de 20, menos 11 face ao ano anterior. Nos últimos dois anos não se registaram situações de atraso na descarga de navios metaneiros.

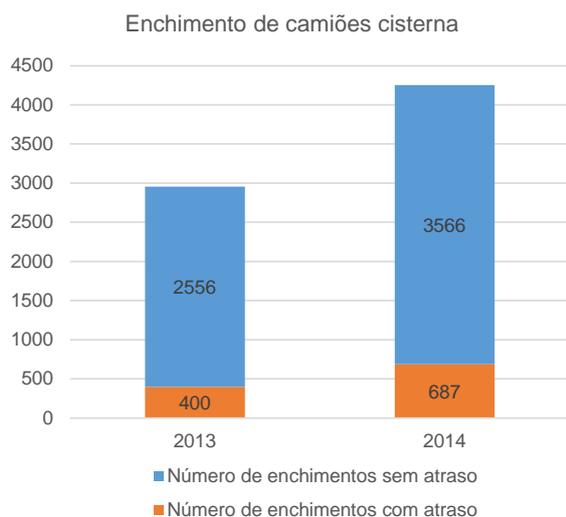
Relativamente ao tempo médio efetivo de descarga de navios metaneiros, em 2014 verificou-se um aumento do valor deste indicador devido a terem sido iniciadas operações de descargas com navios denominados de QFlex, com maior capacidade (até 213 000 m³ GNL), que necessitam de mais tempo para a referida operação. Refira-se que durante o ano de 2014 existiram 4 descargas de navios com esta capacidade.

Em 2014, registaram-se 6 cargas de navios com o tempo médio efetivo de aproximadamente 18 dias e um arrefecimento.

Indicador	2013	2014
Tempo médio efetivo de descarga de navios metaneiros (hh:mm:ss)	18:26:06	22:49:57
Tempo médio de atraso de descarga de navios metaneiros (hh:mm:ss)	0:00:00	0:00:00
Tempo médio efetivo de enchimento de camiões cisterna (hh:mm:ss)	1:40:00	1:37:12
Tempo médio de atraso de enchimento de camiões cisterna (hh:mm:ss)	0:42:36	0:38:36
Cumprimento das nomeações de injeção de gás natural	100	100
Cumprimento das nomeações energéticas de injeção de gás natural	0,996	0,995

Verificou-se que de 2013 para 2014 e um aumento de 43% do número de enchimentos de camiões cisterna, uma redução em 10% do tempo médio de atraso de enchimento e uma redução do tempo médio efetivo de enchimento de camiões cisterna em 3%. Por sua vez, verificou-se que o número de enchimentos de camiões cisterna com atraso face às 2 horas correspondeu no ano 2014 a 16% do número total de enchimentos, tendo sido esse valor de 14% no ano 2013.

No ano de 2014, em termos ponderados, as principais causas de atraso de enchimento de camiões cisterna foram a indisponibilidade das baías de enchimento (77% dos casos) e a necessidade de arrefecimento das cisternas (10% dos casos).



Em relação às nomeações de injeção de gás natural para a rede de transporte, o cumprimento foi de 100% para o período analisado, em linha com o registado nos últimos anos.

Durante 2014 registaram-se 2 paragens intempestivas do terminal e 6 paragens programadas. Em todas as situações foi interrompida a emissão de gás natural para a rede de transporte, não sendo nenhum cliente afetado por estas paragens do terminal tendo sido asseguradas as nomeações, após a paragem.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os indicadores de continuidade de serviço reportados em relação ao terminal de GNL de Sines estão em linha com os dos anos anteriores, detetando-se algumas variações e refletindo a evolução do funcionamento do

próprio terminal, quer em termos de número de navios metaneiros descarregados e carregados, bem como o número de enchimentos de camiões cisterna.

ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO | CONTINUIDADE DE SERVIÇO

ENQUADRAMENTO

Existem duas concessionárias do parque de cavernas do armazenamento subterrâneo: a REN Armazenagem e a Transgás Armazenagem, mas apenas o primeiro desempenha funções operacionais, sendo que as obrigações estabelecidas no RQS relacionadas com envio de informação e cálculo de indicadores apenas se aplicam a este.

Uma das principais funções operacionais da REN Armazenagem é gerir os fluxos de gás natural entre as cavernas de armazenamento e a rede de transporte. Neste contexto, em termos de continuidade de serviço prestada, importa avaliar a gestão da receção de gás natural nas cavernas e a gestão de injeção de gás natural

na rede. Assim, por um lado estão estabelecidos dois indicadores para avaliar o cumprimento das nomeações de extração e de injeção de gás natural, determinados pelo quociente entre o número de nomeações cumpridas e o número total de nomeações. Por outro lado, está estabelecido um terceiro indicador que avalia o cumprimento energético de armazenamento, determinado com base na energia extraída e injetada no armazenamento subterrâneo. Uma vez que é possível que a energia injetada no armazenamento seja superior à extraída, o valor deste indicador pode ser superior a 1.

Não estão estabelecidos padrões para estes indicadores.

CARACTERIZAÇÃO

No ano 2014, o cumprimento das nomeações de extração e de injeção e o cumprimento energético de armazenamento foi de 100%.

Ano civil	Trimestre	Indicadores		
		Cumprimento das nomeações de extração de gás natural	Cumprimento das nomeações de injeção de gás natural	Cumprimento energético de armazenamento
2011	1.º	1,000	1,000	1,004
	2.º	1,000	1,000	1,000
	3.º	1,000	1,000	1,000
	4.º	1,000	1,000	1,000
2012	1.º	1,000	1,000	1,000
	2.º	1,000	1,000	1,000
	3.º	0,989	0,989	1,000
	4.º	1,000	1,000	1,000
2013	1.º	1,000	1,000	1,000
	2.º	1,000	0,923	1,000
	3.º	1,000	1,000	1,001
	4.º	1,000	1,000	1,000
2014	1.º	1,000	1,000	1,002
	2.º	1,000	1,000	1,000
	3.º	1,000	1,000	1,000
	4.º	1,000	1,000	1,000

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A análise dos indicadores de continuidade de serviço reportados permite concluir que a REN Armazenagem tem cumprido as suas principais funções operacionais com um nível de desempenho adequado.

REDE DE TRANSPORTE DE GÁS NATURAL | CONTINUIDADE DE SERVIÇO

ENQUADRAMENTO

O RQS GN estabelece indicadores de continuidade de serviço que avaliam o número e a duração das interrupções de fornecimento nos pontos de saída da rede de transporte, entendendo-se por interrupção a ausência de fornecimento de gás natural à infraestrutura ou à instalação do cliente.

Os pontos de saída da rede de transporte são as ligações às redes de distribuição, aos

grandes clientes, ao armazenamento subterrâneo e às interligações internacionais.

As interrupções são identificadas consoante as causas que as originam, estando previstas as seguintes classificações: controlável prevista, não controlável prevista, controlável acidental e não controlável acidental.

Não existem padrões para os indicadores associados ao transporte de gás natural.

CARACTERIZAÇÃO

No final de dezembro de 2014, a rede de transporte abasteceu 90 pontos de saída, mais um ponto de saída que em 2013.

O quadro seguinte apresenta os indicadores de continuidade de serviço que avaliam o número e a duração das interrupções de fornecimento nos pontos de saída da rede de transporte no ano de 2014.

Os indicadores resultam da ocorrência de uma interrupção de fornecimento à Central de Ciclo Combinado de Lares, por parte da rede de transporte, a 30 de junho de 2014. Esta interrupção teve uma duração de 74 minutos a que corresponderam a um pouco mais de 976 MWh de gás natural não entregue.

A causa que motivou a ocorrência da interrupção na rede de transporte advém de uma avaria no sistema mecânico de disparo das válvulas de segurança.

Indicador	Interrupções controláveis		Interrupções não controláveis	
	Previstas	Acidentais	Previstas	Acidentais
Número médio de interrupções por ponto de saída	0	0,001	0	0
Duração média das interrupções por ponto de saída (min/ponto de saída)	0	0,068	0	0
Duração média de interrupção (min/interrupção)	0	6,167	0	0

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Em 2014, é de realçar que se registou a ocorrência de uma interrupção de fornecimento na rede de transporte de gás natural a um

grande cliente com a duração de 74 minutos, situação que não ocorria desde o segundo trimestre do ano gás 2008-2009.

REDES DE DISTRIBUIÇÃO | CONTINUIDADE DE SERVIÇO

ENQUADRAMENTO

Entende-se por interrupção a ausência de fornecimento de gás natural nos pontos de entrega, os quais, no caso das redes de distribuição, são as instalações de clientes. Uma ocorrência numa rede pode originar várias interrupções, isto é, o corte de fornecimento a vários clientes.

Estão definidos tipos de interrupção de acordo com os seguintes critérios:

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

O restabelecimento do fornecimento de gás natural após uma interrupção é efetuado cliente a cliente. Os operadores não possuem meios para saber com exatidão a duração da interrupção de cada um dos clientes. No entanto, a duração das interrupções é um parâmetro essencial para a avaliação da continuidade de serviço. Neste sentido, os operadores das redes de distribuição consideram uma duração média de interrupção a que se baseia no tempo médio de reposição de fornecimento entre o primeiro e o último cliente.

A caracterização geral da continuidade de serviço tem como objetivo avaliar de uma forma

global o desempenho dos operadores das redes para a totalidade dos clientes ou para o conjunto de clientes com iguais características. Esta avaliação é efetuada através dos seguintes indicadores gerais:

- Número médio de interrupções por cliente.
- Duração média das interrupções por cliente (minutos/cliente).
- Duração média das interrupções (minutos/interrupção).

Em relação, aos dois primeiros indicadores referidos anteriormente estão associados padrões, definidos por tipo de interrupção e que se aplicam apenas aos operadores com mais de 100 000 clientes.

A caracterização individual da continuidade de serviço tem associados indicadores que contabilizam o número e a duração das interrupções que afetaram cada cliente, por tipo de interrupção, não se estabelecendo padrões.

Em 2013 ocorreu um processo de revisão regulamentar no qual ficou estabelecido que o reporte da informação a prestar pelas empresas, bem como os seus relatórios de qualidade de serviço, passariam a referir-se ao ano civil em vez de ao ano gás. Assim, 2014 é o primeiro ano em que a análise apresentada incide sobre um ano civil, pelo que não se apresentarão variações anuais.

CARACTERIZAÇÃO

Em 2014, os operadores das redes de distribuição Medigás, Beiragás, Dianagás, Sonorgás e Paxgás não registaram interrupções nas suas redes, situação que se verifica pelo sexto ano consecutivo, no caso das três últimas empresas referidas. Por este motivo, estes operadores não fazem parte da caracterização e da análise apresentadas de seguida.

O quadro que se segue apresenta o número de interrupções ocorridas em 2014 por ORD e por tipo de interrupção.

	Não controláveis Acidentais	Controláveis Previstas		Total
		Renovação da rede	Outras	
Duriensegás	507			507
EDP Gás Distribuição	657			657
Lisboagás	44952	430	827	46209
Lusitaniagás	1002			1002
Setgás	442		13	455
Tagusgás	310			310
Total	47870	430	840	49140

A Figura apresenta o número de interrupções para 2014, por tipo.

N.º de interrupções por tipo



Em 2014, 97% das interrupções foram classificadas como interrupções não controláveis acidentais e foram todas motivadas por casos fortuitos ou de força maior (C.F.F.M.).

No caso da Lisboagás, 91% das interrupções não controláveis acidentais ocorreram no dia 13 de outubro de 2014. Na tarde desse dia, verificou-se a ocorrência de precipitação intensa na região de Lisboa, que provocou inundações em alguns locais da cidade. Dessa forma a Lisboagás registou 56 incidentes, que afetaram 43 560 clientes, devidos na sua maioria, por inundações dos Postos de Regulação da Pressão (PRP).

As restantes interrupções não controláveis acidentais, quer da Lisboagás, quer dos restantes operadores de rede (4310) tiveram origem em intervenção de terceiros nas redes.

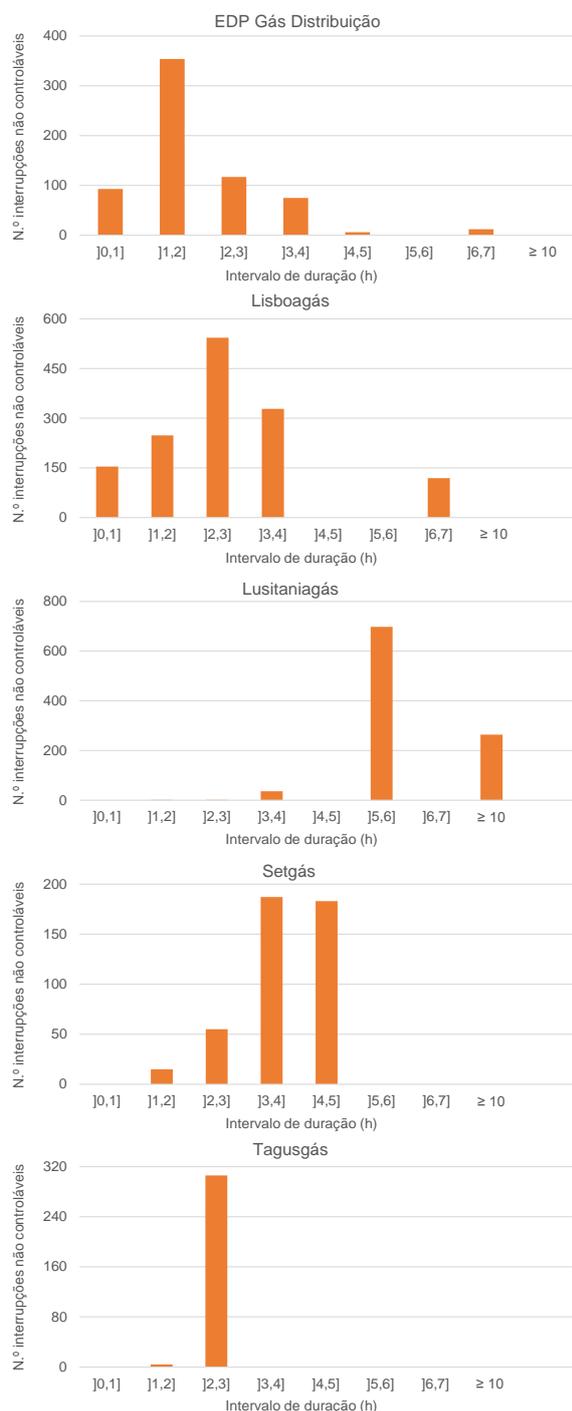
Em 2014, os operadores das redes de distribuição começaram a enviar relatórios à ERSE e à DGEG relativos aos C.F.F.M, de acordo com o modelo estabelecido na Diretiva nº 15/2914, de 8 de agosto aprovada pela ERSE Assim a ERSE passou a ter mais informação sobre este tipo de interrupções.

A Lisboagás é o único operador da rede com interrupções controláveis devidas a renovação da rede². Ao longo dos anos, o número de ações de renovação da rede tem registado tendência para diminuir.

Cada instalação de cliente registou no máximo uma interrupção, sendo que apenas 4% das 1 368 510 instalações de clientes foram interrompidas.

² Renovação da rede consiste na substituição de troços de tubagem que, pela sua antiguidade, características ou estado de conservação se consideram como obsoletos ou próximos do final do seu período de vida útil.

N.º de interrupções por intervalo de duração



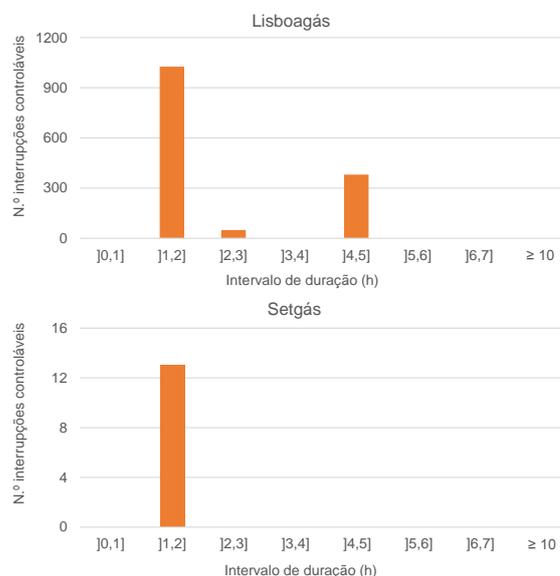
A Lusitaniagás registou 264 interrupções devidas a uma intervenção de terceiros na rede no concelho da Figueira da Foz, com duração de cerca de 16 horas.

Na figura anterior não foram consideradas as 43 560 interrupções da LisboaGás ocorridas a 13 de outubro e devidas a inundações, cuja duração foi de 40 minutos.

Não considerando as interrupções de dia 13 de outubro da LisboaGás devidas a inundações, cerca de 50% das interrupções não controláveis tiveram uma duração superior a 4 horas.

Relativamente às interrupções previstas, apenas a LisboaGás e a Setgás tiveram este tipo de interrupção, de acordo com a figura que se segue

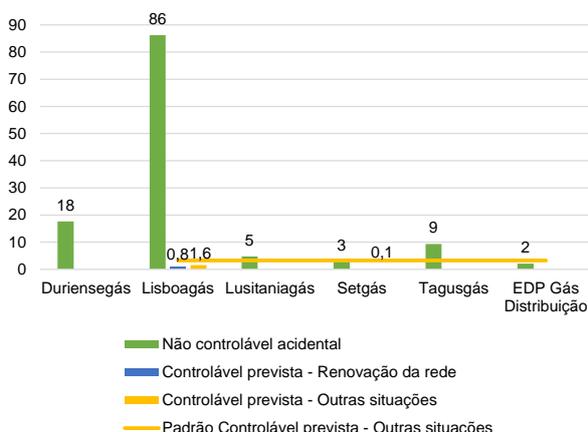
N.º de interrupções previstas



A Setgás registou uma intervenção na rede que originou 13 interrupções controláveis previstas com uma duração de 1,5 horas.

A figura que se segue apresenta o indicador geral número médio de interrupções por 1000 clientes, desagregando os valores dos indicadores por tipo de interrupção. Refira-se que para este indicador não está definido qualquer padrão.

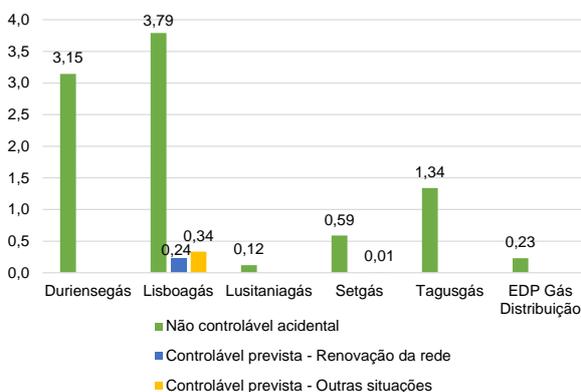
N.º médio de interrupções por 1000 clientes



Para o operador da rede Lisboaagás está definido um padrão para as interrupções controláveis previstas de 3,25 interrupções por 1000 clientes. Em 2014 a Lisboaagás cumpriu o padrão.

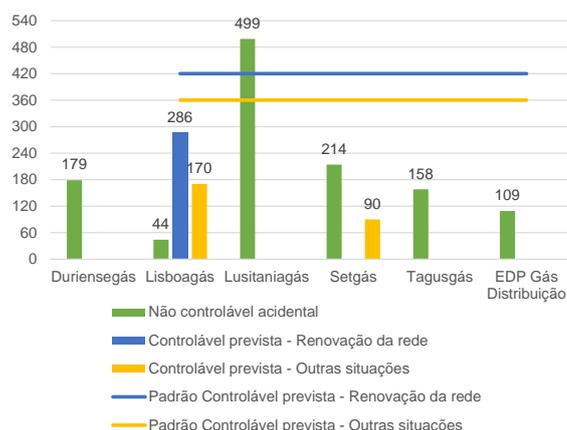
A figura que se segue apresenta o indicador geral duração média das interrupções por cliente, desagregando os valores dos indicadores por tipo de interrupção.

Duração média das interrupções por cliente (minutos/cliente)



Para os dois indicadores apresentados destacam-se os valores da Lisboaagás para as interrupções controláveis, que estão relacionados com as interrupções causadas pelas inundações de dia 13 de outubro de 2014.

Duração média das interrupções (minutos/interrupção)



A verificação do padrão apenas se aplica aos ORD com mais de 100 000 clientes, por este motivo não se verifica para a Duriensegás.

Os padrões relativos à duração média das interrupções foram cumpridos.

O valor do indicador para a Lusitaniagás está relacionado com o contributo de uma ocorrência devida a uma intervenção de terceiros na rede no concelho da Figueira da Foz, com duração de cerca de 16 horas

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Em 2014, os operadores das redes de distribuição Medigás, Beiragás, Dianagás, Sonorgás e Paxgás não registaram interrupções nas suas redes, situação que se verifica pelo sexto ano consecutivo, no caso das três últimas empresas referidas.

Os casos fortuitos ou de força maior representaram 97% do número total de interrupções registadas em 2014. As redes da Duriensegás, Lusitaniagás, Tagusgás e EDP Gás Distribuição foram afetadas apenas por este tipo de interrupções.

No caso da Lisboagás, 91% das interrupções não controláveis acidentais ocorreram no dia 13 de outubro de 2014 devido à ocorrência de precipitação intensa na região de Lisboa, que provocou inundações em alguns locais da cidade. Dessa forma, a Lisboagás registou 43 560 interrupções a clientes, devidas a inundações de PRP. As restantes interrupções não controláveis acidentais, quer da Lisboagás quer dos restantes operadores de rede (4310), tiveram origem em intervenção de terceiros nas redes.

Em 2014, os operadores das redes de distribuição começaram a enviar relatórios à ERSE e à DGEG relativos aos C.F.F.M., de acordo com o modelo estabelecido pela ERSE, passando a ERSE a ter mais informação sobre este tipo de interrupções. No entanto, da análise realizada aos relatórios recebidos concluiu-se que há margem para melhoria, nomeadamente nos incidentes cuja causa corresponde a intervenção de terceiros, na identificação das entidades que estiveram na origem do incidente para comprovar a sua classificação.

Em 2014, apenas 1% das instalações de clientes existentes foram interrompidas, registando-se somente uma interrupção em cada uma dessas instalações.

Ainda, no ano de 2014, verificou-se que a duração média das interrupções por cliente foi inferior a 2 minutos em todas as redes de distribuição que registaram interrupções, com exceção da Lisboagás que registou 3,8 minutos.

Os padrões associados aos vários indicadores foram todos cumpridos.

A generalidade dos operadores das redes, nos seus relatórios da qualidade de serviço, não apresentaram análises qualitativas em relação ao respetivo desempenho em termos de continuidade de serviço.

TERMINAL DE GNL | CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL

ENQUADRAMENTO

Com vista ao correto funcionamento das infraestruturas e equipamentos, bem como à garantia da segurança na sua utilização, importa monitorizar as características do gás natural. Neste sentido, o RQS estabelece o conjunto de pontos das infraestruturas do SNGN, bem como as características a monitorizar.

No terminal de GNL são avaliados os pontos associados aos processos de descarga dos navios metaneiros e de enchimento dos camiões cisterna. As características do gás natural nestes processos são monitorizadas com recurso ao cromatógrafo do cais de acostagem, no primeiro caso durante a descarga do navio e no segundo caso durante a carga da cisterna.

As características a monitorizar são: o índice de Wobbe, a densidade relativa, o ponto de orvalho da água, a concentração de sulfureto de hidrogénio, a concentração de enxofre total, a concentração de oxigénio, o ponto de orvalho de hidrocarbonetos para pressões até à pressão máxima de serviço, a concentração de sulfureto

de carbonilo, a concentração de impurezas e a concentração mínima de metano. Para as primeiras cinco características encontram-se estabelecidos limites regulamentares.

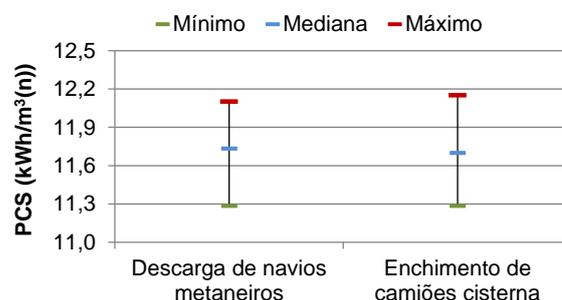
A monitorização das características do gás natural no SNGN tem como pressuposto a otimização e rentabilização na instalação dos equipamentos de análise, em particular nos pontos de interface das infraestruturas, evitando a sua duplicação.

É neste contexto que se encontra a interface entre o terminal de GNL e a rede de transporte, com equipamentos de monitorização diferentes, cujos registos são complementares. Em particular, no terminal de GNL, são monitorizadas as características índice de Wobbe, densidade e concentração mínima de metano, enquanto na rede de transporte a monitorização abrange a concentração de sulfureto de hidrogénio, a concentração de enxofre total e a concentração de sulfureto de carbonilo. O ponto de orvalho de hidrocarbonetos é monitorizado com base nos certificados de carga dos navios.

CARACTERIZAÇÃO

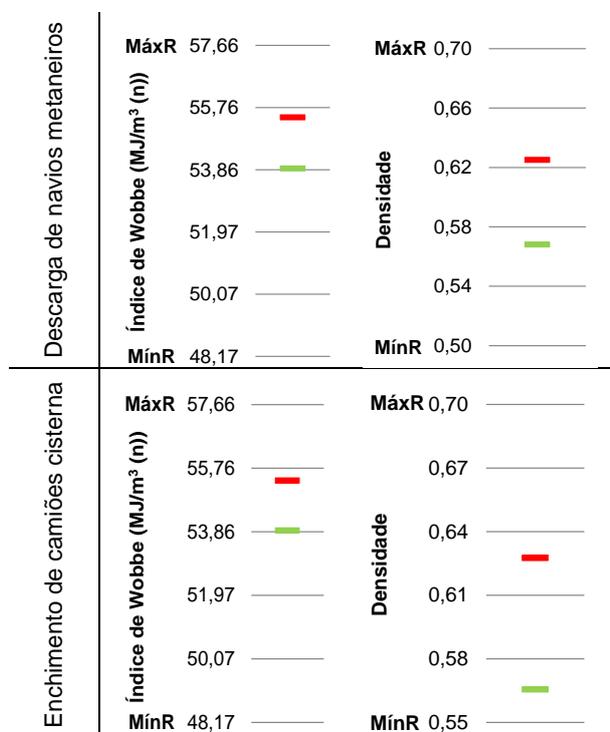
Duas das características monitorizadas (índice de Wobbe e densidade) possibilitam a determinação do Poder Calorífico Superior (PCS), que representa a quantidade de energia inerente a um determinado volume de gás, sendo por isso uma característica importante para a faturação de gás uma vez que converte os volumes medidos nos contadores em energia fornecida.

A figura seguinte apresenta os valores mínimo e máximo e a mediana do PCS, determinados com base nos valores médios diários do índice de Wobbe e da densidade, para os dois processos identificados.



As figuras seguintes apresentam os valores mínimo e máximo em 2014, para o índice de Wobbe e para a densidade relativa, identificando os limites regulamentares mínimo (MínR) e máximo (MáxR). Verifica-se que foram

respeitados os limites estabelecidos no RQS GN para estas duas características do gás natural.



Quanto às restantes características estabelecidas no RQS GN, para 2014, e referentes à emissão de GN para a RNTGN, há a referir o seguinte:

- Concentração de água (MáxR=88 ppmv): o valor máximo registado foi de 1 ppmv.
- Concentração de sulfureto de hidrogénio (MáxR=5 mg/m³(n)): o valor máximo registado foi de 0,19 mg/m³(n).
- Concentração de enxofre total (MáxR=50 mg/m³ (n)): o valor máximo registado foi de 0,91 mg/m³(n).
- Ponto de orvalho dos hidrocarbonetos: é uma característica não monitorizada diretamente pelo operador do terminal de GNL. No entanto os certificados de carga dos navios registaram valores que estiveram compreendidos entre -30,83 e -33,12 °C.
- Concentração de sulfureto de carbonilo: Valores registados entre 0 e 0,04 mg/m³(n).
- Concentração mínima de metano: Valores de percentagem molar registados entre 89,55 e 96,71.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Em 2014, foram respeitados todos os limites regulamentares estabelecidos para as características do gás natural no terminal de GNL.

REDE DE TRANSPORTE DE GÁS NATURAL | CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL

ENQUADRAMENTO

Com vista ao correto funcionamento das infraestruturas e equipamentos, bem como à garantia da segurança na sua utilização importa monitorizar as características do gás natural. Neste sentido o RQS GN estabelece o conjunto de pontos das infraestruturas do SNGN bem como as características a monitorizar.

No caso da rede de transporte de gás natural encontram-se abrangidos os seguintes pontos:

- Entradas de gás natural na rede, nomeadamente as interligações com a rede espanhola, a ligação com o terminal de GNL e a ligação ao armazenamento subterrâneo.

Pontos específicos da rede de transporte tendo em vista a determinação de zonas de

mistura de gás natural com proveniências distintas.

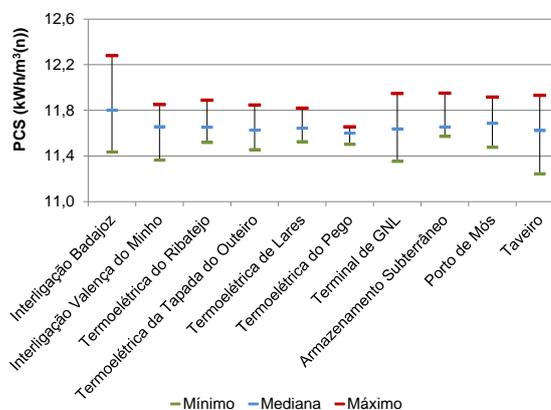
- Pontos de ligação de grandes consumidores.

O RQS GN estabelece o seguinte conjunto de características do gás natural que devem ser monitorizadas: índice de Wobbe, densidade relativa, ponto de orvalho da água, sulfureto de hidrogénio, enxofre total, concentração de oxigénio, ponto de orvalho de hidrocarbonetos para pressões até à pressão máxima de serviço, concentração de sulfureto de carbonilo, concentração de impurezas e concentração mínima de metano. Para as primeiras cinco características encontram-se estabelecidos limites regulamentares.

CARACTERIZAÇÃO

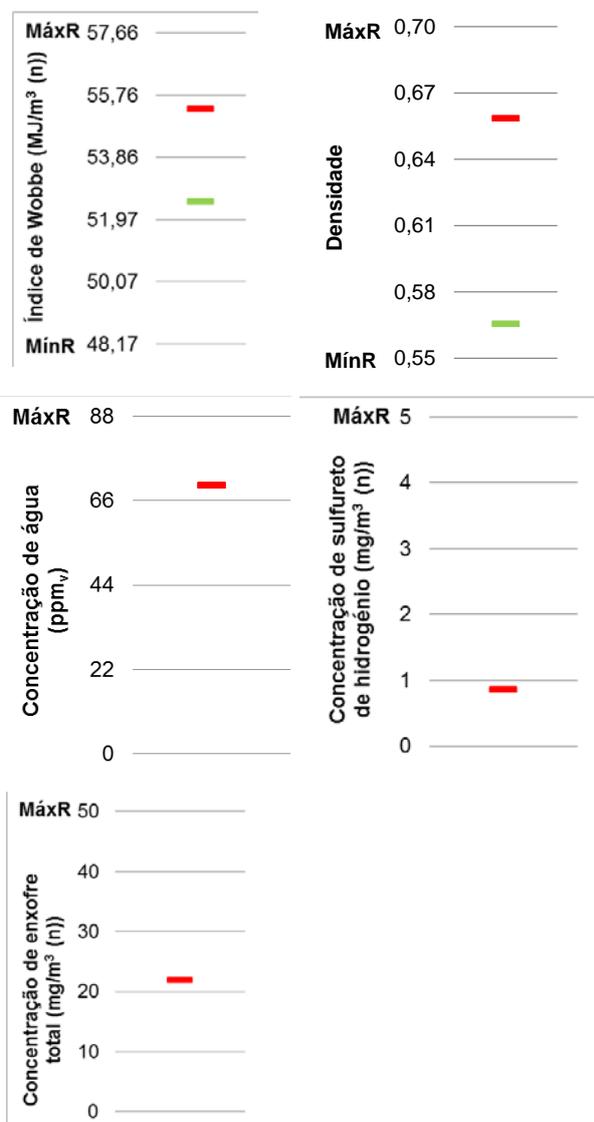
Duas das características monitorizadas (índice de Wobbe e densidade) possibilitam a determinação do Poder Calorífico Superior (PCS), que representa a quantidade de energia inerente a um determinado volume de gás, sendo por isso uma característica importante para a faturação de gás uma vez que converte os volumes medidos nos contadores em energia fornecida.

A figura seguinte apresenta os valores mínimo e máximo e a mediana do PCS, determinados com base nos valores médios diários do índice de Wobbe e da densidade, para os pontos monitorizados da rede de transporte.



As figuras seguintes apresentam os valores mínimo e máximo registados para cada característica do gás natural e para o conjunto de dez pontos monitorizados na rede de transporte, identificando os limites regulamentares mínimo (MínR) e/ou máximo (MáxR).

Apesar de o RQS definir que a característica a monitorizar é o ponto de orvalho da água, a REN disponibiliza a informação registada pelo seu equipamento, que é a concentração de água.



Verifica-se que, em 2014, à semelhança do ocorrido nos anos anteriores, foram respeitados todos os limites estabelecidos no RQS GN para as características do gás natural, nos pontos monitorizados.

Em relação às monitorizações realizadas no período em análise para as características do gás natural sem limites estabelecidos no RQS, há a referir o seguinte:

- Concentração de sulfureto de carbonilo: monitorizado nas interligações, no terminal de GNL e no armazenamento subterrâneo, com valores registados entre 0 e 0,88 mg/m³(n).
- Concentração de oxigénio: monitorizada nas interligações, no terminal de GNL, no armazenamento subterrâneo e nos pontos de mistura, com valores registados entre 0,09 e 18,19 ppmv.
- Concentração mínima de metano: monitorizada em todos os pontos, com valores de percentagem molar registados entre 46,74 e 96,71³.
- Concentração de impurezas: não monitorizada. O operador da rede de transporte tem referido como justificação para a não realização de monitorização, a inexistência de uma definição concreta do conceito de impurezas no RQS. No entanto, o operador da rede transporte refere que, através das suas unidades de filtragem instaladas nos pontos de saída da rede de transporte, garante que o gás natural entregue aos clientes não contém partículas ou outras impurezas que possam causar danos às respetivas instalações.

³ A composição do gás natural pode variar consoante o campo em que o gás é produzido, o processo de produção, o condicionamento, o processamento e o transporte, no entanto a característica comum do gás natural, independente destas especificidades, é o teor de metano que por norma é superior a 70% da sua composição.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Nos quatro últimos anos, tal como 2014, foram respeitados os limites estabelecidos no RQS para as características do gás natural.

À semelhança do ocorrido nos anos gás anteriores, não foram efetuadas medições da concentração de impurezas. O operador da rede de transporte tem referido como justificação para a não realização dessa monitorização, a

inexistência de uma definição concreta do conceito de impurezas no RQS. No entanto, o operador da rede transporte considera que é possível garantir que o gás natural entregue à maioria dos clientes não contem partículas ou outras impurezas que causem danos às respetivas instalações, tendo em conta que existem unidades de filtragem instaladas nos pontos de saída da rede de transporte.

REDES DE DISTRIBUIÇÃO | PRESSÃO DE FORNECIMENTO

ENQUADRAMENTO

Os operadores devem assegurar os níveis de pressão necessários ao contínuo funcionamento das redes respetivas, atendendo aos limites da pressão de funcionamento das redes e dos equipamentos dos clientes.

A monitorização da pressão é uma forma de caracterizar o sistema de gás natural, garantindo a sua estabilidade e segurança, permitindo também controlar as variações das necessidades de consumo da rede.

CARACTERIZAÇÃO

A verificação dos valores da pressão de fornecimento nas redes de distribuição é feita com base em pontos de monitorização permanente ou contínua e em pontos de monitorização não permanente ou descontínua.

pressão que, de acordo com os operadores das redes de distribuição, não tiveram consequência no fornecimento de gás natural aos clientes.

Tal como anteriormente, durante 2014 registaram-se situações pontuais de incumprimento dos limites regulamentares da

O quadro que se segue apresenta o número de pontos monitorizados para cada operador de rede de distribuição bem como a sua representatividade relativamente à extensão da rede respetiva e ao número de pontos de entrega de cada operador de rede.

Operador das redes	N.º clientes/km	N.º de pontos monitorizados não permanentemente	N.º de pontos monitorizados permanentemente	N.º de pontos monitorizados permanentemente/ 100 km rede	N.º de pontos monitorizados permanentemente/ 1000 clientes
Beiragás	64	41	23	2,9	0,5
Dianagás	51	0	2	1,1	0,2
Duriensegás	62	7	7	1,5	0,2
Lisboagás	118	0	72	1,6	0,1
Lusitaniagás	64	15	50	1,5	0,2
Medigás	78	3	2	0,8	0,1
Paxgás	91	0	1	1,5	0,2
EDP Gás Distribuição	67	4	87	1,9	0,3
Setgás	78	2	29	1,4	0,2
Sonorgás	45	0	5	0,0	0,4
Tagusgás	38	27	22	2,5	0,7
GLOBAL	79	99	300	1,7	0,2

Relativamente ao reportado anteriormente, os operadores das redes mantiveram o número de monitorizações em contínuo.

A Lusitaniagás e a EDP Gás Distribuição foram os únicos operadores a apresentar informação sobre a monitorização das suas redes em média pressão, monitorizando permanentemente 50 e 87 pontos, respetivamente.

Em relação às monitorizações não permanentes na globalidade das redes de distribuição, registou-se uma diminuição de 7 pontos face ao reportado anteriormente.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Em 2014, todos os operadores das redes de distribuição apresentaram informação sobre a monitorização da pressão nas suas redes. A pressão de fornecimento foi monitorizada em 399 pontos distintos das redes de distribuição.

Verificaram-se situações pontuais de incumprimento dos limites regulamentares da pressão que, de acordo com os operadores das redes de distribuição, não tiveram impacto no fornecimento de gás natural aos clientes.

ATIVAÇÕES DE FORNECIMENTO

ENQUADRAMENTO

No ano de 2014 entrou em vigor, a 1 de janeiro, o novo RQS. No âmbito das ativações de fornecimento, mantêm-se as obrigações anteriormente previstas.

De referir que neste novo RQS está previsto que a comunicação entre os comercializadores ou CURR e os ORD deve ser célere e expedita.

Os operadores das redes de distribuição devem assegurar que a ativação do fornecimento solicitada por clientes com consumo anual

inferior ou igual a 10 000 m³(n) é agendada para uma data nos três dias úteis seguintes.

Trata-se de um compromisso entre a empresa e o cliente, ou seja, de um indicador individual. O incumprimento por parte do operador conduz a que o cliente tenha direito a uma compensação no valor de 20 euros. O pagamento da compensação deve ser feito sem necessidade de o cliente o solicitar.

CARACTERIZAÇÃO

AGENDAMENTO

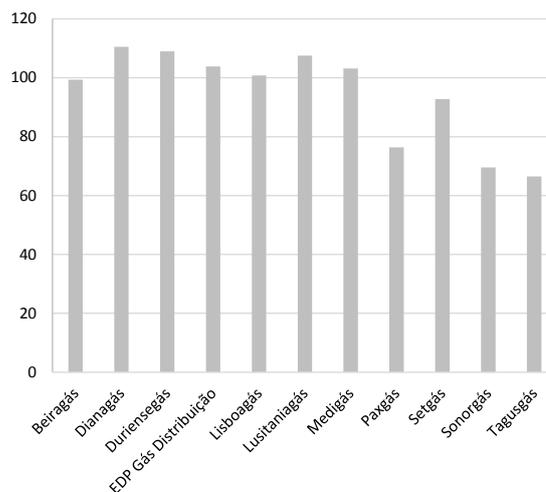
O quadro seguinte apresenta o número de ativações de fornecimento agendadas em 2014.

Número de ativações de fornecimento agendadas

	2014
Beiragás	5 079
Dianagás	1 012
Duriensegás	3 163
EDP Gás Distribuição	32 585
Lisboagás	53 432
Lusitaniagás	22 981
Medigás	2 090
Paxgás	456
Setgás	15 092
Sonorgás	1 020
Tagusgás	2 195
Total Geral	139 105

O gráfico abaixo apresenta o número de ativações por mil clientes, de forma a permitir a comparação entre ORD tendo em conta as respetivas dimensões.

Número de ativações de fornecimento agendadas por mil clientes, em 2014



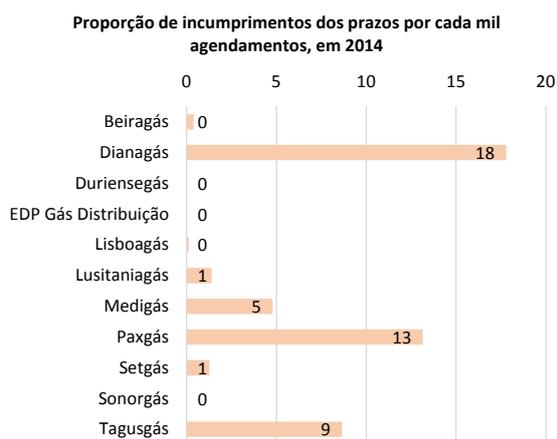
No que respeita aos incumprimentos, o quadro seguinte apresenta os valores dos ORD em 2014, bem como as compensações pagas. Recorde-se que no ano-gás 2012-2013 o total de incumprimentos foi de 42 e o de compensações foi de 37.

Número de incumprimentos dos prazos de agendamento e de compensações pagas a clientes, em 2014

	N.º incump.	N.º comp.
Beiragás	2	2
Dianagás	18	18
Duriensegás	0	0
EDP Gás Distribuição	0	0
Lisboagás	6	6
Lusitaniagás	32	22
Medigás	10	5
Paxgás	6	7
Setgás	19	14
Sonorgás	0	0
Tagusgás	19	2
Total Geral	112	76

A Tagusgás informou já ter procedido, em 2015, ao pagamento das compensações em falta.

Adimensionalizando pelo número de agendamentos podem observar-se, no gráfico seguinte, os valores proporcionais de incumprimentos dos ORD em 2014.



Globalmente o número de situações de incumprimento pelas empresas permanece diminuto face ao total de ativações realizadas, havendo a registar aproximadamente um incumprimento por cada dez mil ativações agendadas em 2014.

Recorde-se que, mesmo havendo disponibilidade de agendamento para um período nos três dias úteis seguintes, os clientes podem escolher uma data posterior a esse prazo. O quadro seguinte mostra as proporções destes agendamentos em cada ORD.

Percentagens de agendamento para data posterior a 3 dias úteis a pedido do cliente

	2014
Beiragás	18%
Dianagás	31%
Duriensegás	17%
EDP Gás Distribuição	23%
Lisboagás	22%
Lusitaniagás	17%
Medigás	8%
Paxgás	30%
Setgás	11%
Sonorgás	3%
Total Geral	19%

Nota: a Tagusgás não dispõe destes dados.

A Tagusgás informou não dispor desta informação para o ano de 2014, assegurando, no entanto, que para o ano de 2015 o registo destes agendamentos já foi realizado corretamente.

Quanto ao tempo médio de agendamento das ativações, o quadro seguinte apresenta os valores registados por cada ORD.

Tempo médio de agendamento, em 2014 (dias úteis)

	2014
Beiragás	2,4
Dianagás	2,8
Duriensegás	2,3
EDP Gás Distribuição	3,1
Lisboagás	2,6
Lusitaniagás	2,3
Medigás	1,6
Paxgás	2,3
Setgás	1,9
Sonorgás	1,5
Tagusgás	1,3
Total Geral	2,5

Constata-se que o valor médio dos tempos de agendamento é inferior aos três dias úteis definidos como prazo regulamentar.

REALIZAÇÃO DAS ATIVAÇÕES

O quadro seguinte apresenta os números de ativações efetivamente realizadas.

Número de visitas para ativação do fornecimento realizadas

	2014
Beiragás	4 463
Dianagás	776
Duriensegás	2 679
EDP Gás Distribuição	30 654
Lisboagás	42 413
Lusitaniagás	19 974
Medigás	1 759
Paxgás	388
Setgás	11 741
Sonorgás	1 020
Tagusgás	1 987
Total Geral	117 854

Face ao exposto conclui-se que se realizaram 85% das ativações agendadas.

Houve um aumento de 39% no número de ativações realizadas face ao ano-gás 2012-2013. Sobre este aumento, as empresas do grupo Galp Energia referem dever-se a melhorias no reporte, nomeadamente à inclusão, a partir de 2014, das ativações no âmbito de conversões e reconversões de redes de gás.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Globalmente, o número de situações de incumprimento pelas empresas permanece diminuto face ao total de ativações realizadas.

No que diz respeito aos tempos de agendamento, constata-se que o valor médio destes é inferior a três dias úteis.

Os dados reportados permitem concluir que se realizaram 85% das ativações agendadas em

2014, devendo-se a diferença a anulações de agendamentos e a reagendamentos.

Em 2014, o número de ativações realizadas aumentou 39% face ao verificado no ano-gás 2012-2013. Parte deste aumento deve-se à inclusão das ativações realizadas no âmbito de conversões e de reconversões de redes de gás.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

ENQUADRAMENTO

O novo RQS trouxe alterações à monitorização do atendimento presencial. As obrigações foram alargadas aos comercializadores em regime de mercado, a definição de um padrão foi eliminada e o valor do indicador passou a ser calculado e divulgado por centro de atendimento. Procura-se desta forma que a divulgação do desempenho de cada centro se torne mais um fator de comparação e constitua um sinal de incentivo às empresas para a melhoria da qualidade no atendimento presencial.

Assim, desde o início de 2014 que as empresas que disponham de atendimento presencial devem monitorizar os tempos de espera num conjunto de centros (começando pelos de maior dimensão) que abranja, pelo menos, 40% dos seus atendimentos.

A avaliação do atendimento presencial continua a ser realizada através de um indicador geral que consiste no quociente do número de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos, pelo número total de atendimentos.

As empresas com menos de 100 mil clientes que congreguem as funções de ORD e de CURR podem optar por calcular os valores dos indicadores sem desagregação de atividades, para cada um dos seus centros de atendimento.

A REN Gasodutos, como operador da rede de transporte, não é obrigada a ter atendimento presencial, tendo optado por assegurar um relacionamento personalizado através da figura do gestor de cliente.

CARACTERIZAÇÃO

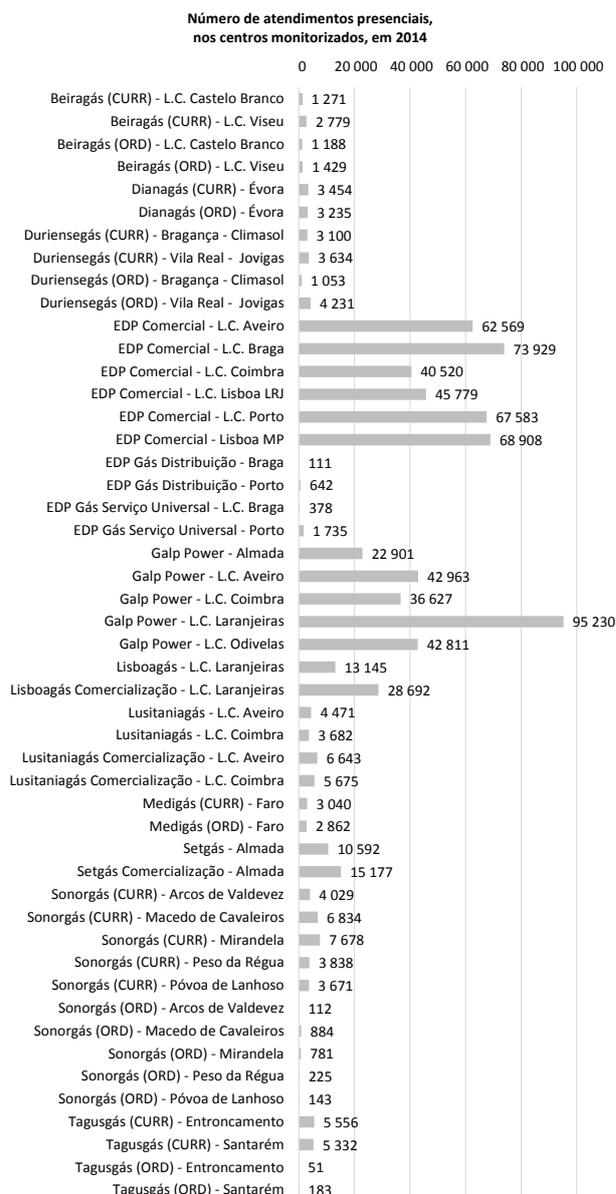
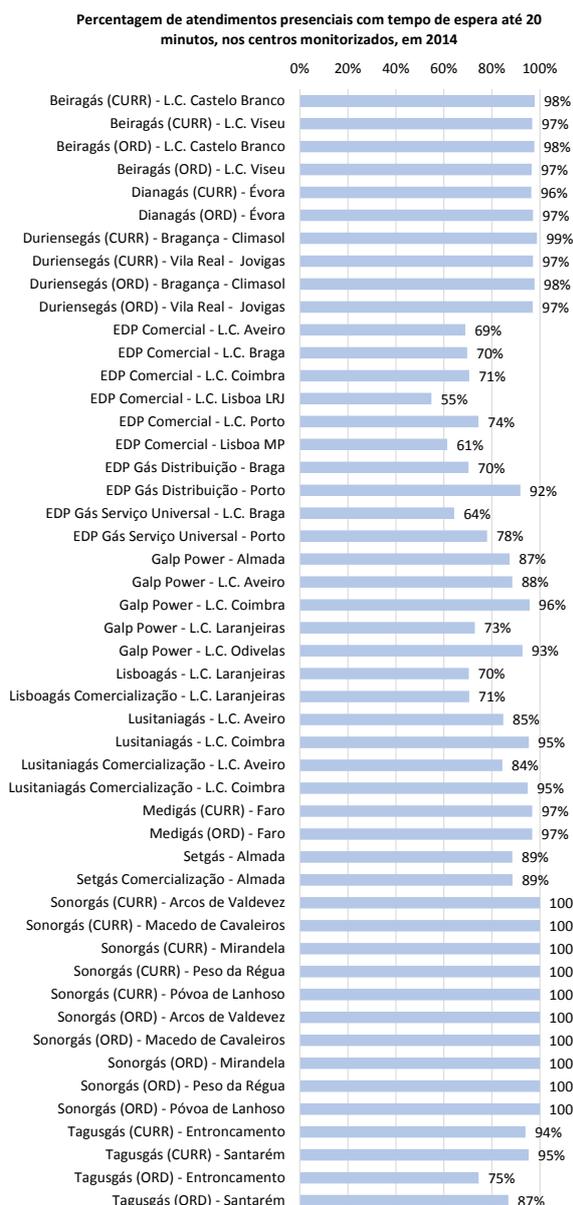
A EDP Comercial informou que os dados apresentados incluem clientes de eletricidade, gás naturais e clientes duais (eletricidade e gás natural).

A Galp Energia informou que o centro de atendimento da Paxgás passou a ter monitorização do tempo de espera no atendimento presencial desde janeiro de 2015, não estando disponíveis dados de 2014 para este centro.

A Incrygas informou não disponibilizar atendimento presencial.

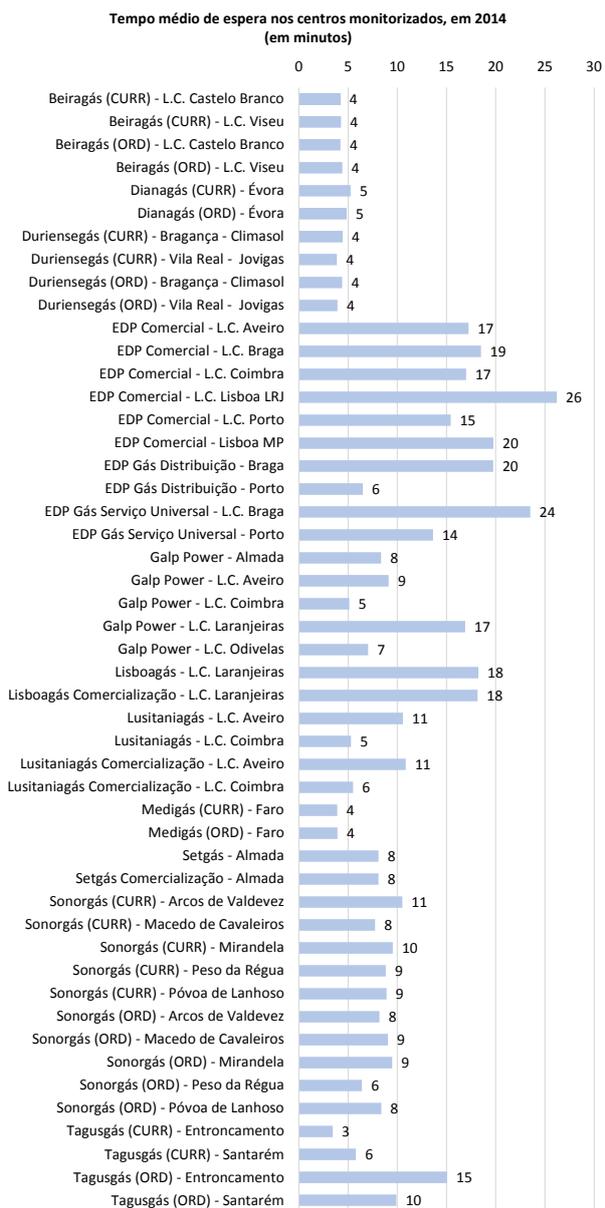
A Goldenergy não enviou informação à ERSE.

Os melhores desempenhos, no que respeita aos valores do indicador, verificam-se nos centros da Sonorgás. Os piores desempenhos são nas lojas de Lisboa da EDP Comercial e na loja de Braga da EDP Serviço Universal.



Nota: A Goldenergy não enviou informação. A Incrygas não disponibiliza atendimento presencial. A Paxgás iniciou a monitorização dos tempos de espera em 2015.

Em termos de tempo médio de espera, os melhores desempenhos foram registados no centro da Tagusgás no Entroncamento, na loja do cidadão de Coimbra, para a Lusitaniagás e a Galp Power, e nos centros das empresas Beiragás, Duriensegás, Dianagás e Medigás.



Ocorreram cerca de 761 mil atendimentos presenciais nos centros monitorizados em 2014. No que diz respeito à totalidade dos centros de atendimento (monitorizados e não monitorizados), o quadro seguinte contém os valores por empresa.

Número de atendimentos presenciais em todos os centros de atendimento

	2014
Beiragás (CURR)	5 183
Beiragás (ORD)	4 784
Dianagás (CURR)	3 831
Dianagás (ORD)	3 619
Duriensegás (CURR)	7 095
Duriensegás (ORD)	8 526
EDP Comercial	1 389 468
EDP Gás Distribuição	1 286
EDP Gás Serviço Universal	4 593
Galp Power	425 501
Lisboagás	24 459
Lisboagás Comercialização	53 330
Lusitaniagás	14 021
Lusitaniagás Comercialização	21 559
Medigás (CURR)	3 810
Medigás (ORD)	3 501
Paxgás (CURR)	216
Paxgás (ORD)	349
Setgás	17 682
Setgás Comercialização	25 148
Sonorgás (CURR)	26 050
Sonorgás (ORD)	2 145
Tagusgás (CURR)	14 952
Tagusgás (ORD)	603
Total Geral	2 061 711

O quadro seguinte apresenta as percentagens de atendimentos presenciais monitorizados, por empresa. Globalmente foram monitorizados 37% dos atendimentos.

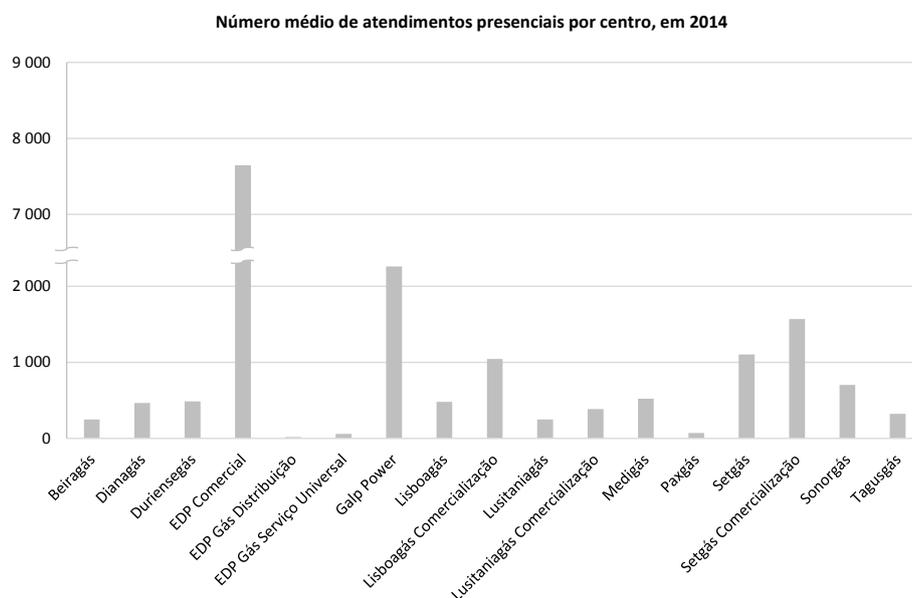
Percentagem de atendimentos presenciais cujo tempo de espera foi monitorizado em 2014

	2014
Beiragás	67%
Dianagás	90%
Duriensegás	77%
EDP Comercial	26%
EDP Gás Distribuição	59%
EDP Gás Serviço Universal	46%
Galp Power	57%
Lisboagás	54%
Lisboagás Comercialização	54%
Lusitaniagás	58%
Lusitaniagás Comercialização	57%
Medigás	81%
Paxgás	ND
Setgás	60%
Setgás Comercialização	60%
Sonorgás	100%
Tagusgás	72%

Recorde-se que cada empresa que tenha atendimento presencial deve monitorizar um conjunto de centros (por ordem decrescente de número de atendimentos) que tenha

representado mais de 40% do número de atendimentos do ano anterior. Assim, as empresas que não atingem os 40% de monitorização devem alargar o conjunto de centros nos quais monitorizam o indicador relativo ao tempo de espera.

O gráfico seguinte apresenta, para cada entidade, o número médio de atendimentos por centro no ano de 2014. Para as entidades que desempenham simultaneamente atividades de ORD e de CURR, são apresentados os valores conjuntos dessas duas atividades.



CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os melhores desempenhos, no que respeita aos valores do indicador, verificam-se nos centros da Sonorgás. Os piores desempenhos são nas lojas de Lisboa da EDP Comercial e na loja de Braga da EDP Serviço Universal.

No que respeita ao tempo médio de espera, os melhores desempenhos são registados no centro da Tagusgás no Entroncamento, na loja

do cidadão de Coimbra, para a Lusitaniagás e a Galp Power, e nos centros das empresas Beiragás, Dianagás, Duriensegás e Medigás.

A percentagem global de atendimentos monitorizados não atingiu 40% pelo que as empresas que não atingiram este valor devem alargar o conjunto de centros monitorizados no ano de 2015.

ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL

ENQUADRAMENTO

Com o novo RQS, o desempenho das empresas no atendimento telefónico passou a ser avaliado através de três vertentes distintas: o atendimento comercial, o atendimento para reporte de emergências e avarias e a receção automática de leituras por telefone.

Considera-se atendimento telefónico comercial o serviço de receção de chamadas que não inclua a comunicação de emergências e avarias e a receção de comunicação de leituras de modo automático. Cada chamada para o serviço de atendimento telefónico comercial não deve ter um custo para o cliente superior ao de uma chamada local.

O atendimento telefónico comercial é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera. O indicador consiste no quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas. Não são consideradas as desistências com tempos de espera inferiores a 60 segundos.

O novo RQS procura promover a comparação de desempenhos entre os comercializadores de forma a fomentar uma escolha informada por parte dos clientes.

Em cada ano, as entidades que tenham registado menos de 15 000 clientes e,

simultaneamente, menos de 5000 atendimentos no ano anterior não estão obrigadas ao cálculo deste indicador.

A REN Gasodutos não é obrigada a ter atendimento telefónico, tendo optado por assegurar um relacionamento personalizado através da figura do gestor de cliente.

REGIME JURÍDICO DOS CALL CENTRES

Às empresas com atendimento telefónico centralizado aplica-se ainda o regime jurídico dos *call centres*⁴. Nesse âmbito, as empresas devem assegurar que, após 60 segundos de espera, o cliente pode optar por deixar um contacto e referir a finalidade da chamada. As empresas devem devolver a chamada dentro do prazo de dois dias úteis. Para efeitos da aplicação deste regime jurídico consideram-se todos os centros de atendimento telefónico com pelo menos uma das seguintes características:

- a) Prestem serviços a empresas do setor do gás natural com um número de clientes igual ou superior a 100 mil.
- b) Tenham um tráfego anual superior a 60 mil chamadas telefónicas recebidas.

⁴ Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho.

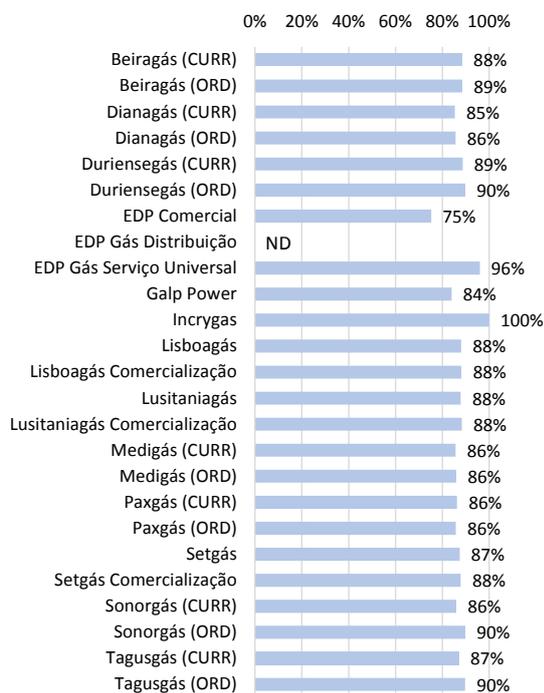
CARACTERIZAÇÃO

O gráfico seguinte apresenta os valores do indicador por empresa. Os melhores desempenhos verificam-se na Incrygas e na EDP Gás Serviço Universal. Os desempenhos menos positivos são os da EDP Comercial e da Iberdrola.

A Goldenergy não enviou informação à ERSE.

A EDP Gás Distribuição informou não dispor dos dados.

Percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera até 60 segundos, em 2014



Notas: a Goldenenergy não enviou informação. A EDP Gás Distribuição informou não dispor dos dados.

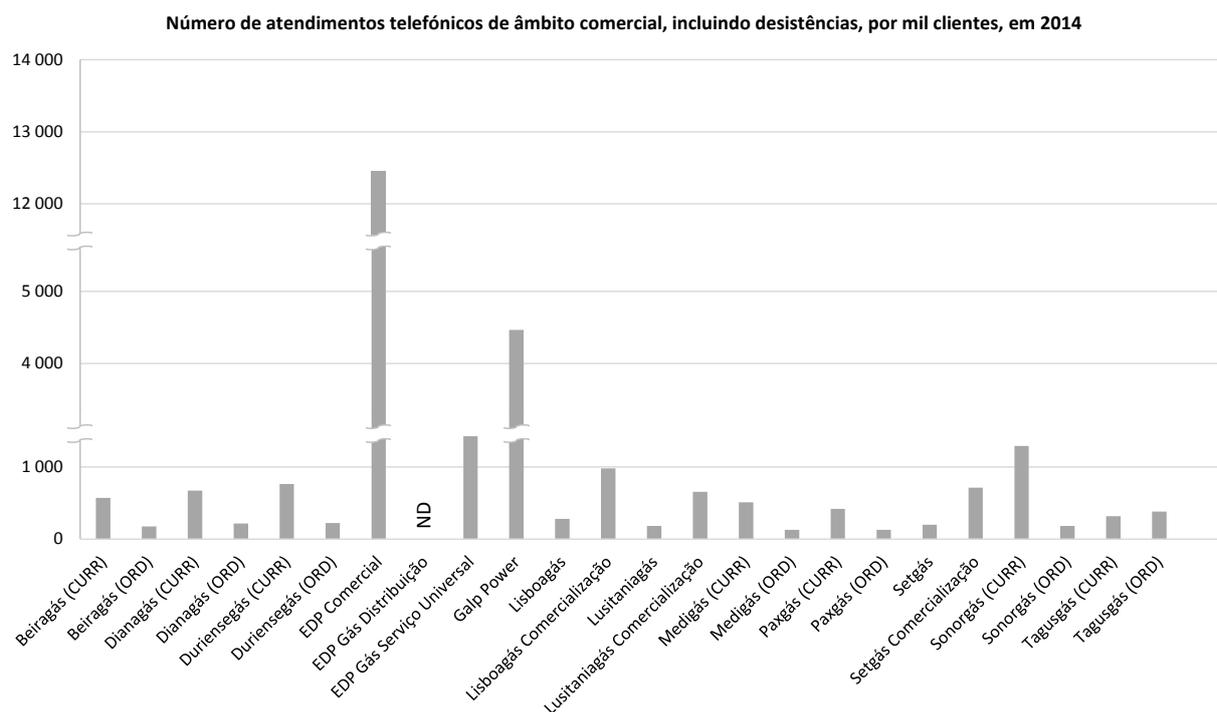
A análise dos valores do indicador deve ter em conta o volume total de chamadas tratadas por cada empresa. No quadro seguinte pode observar-se a diferença de volume entre empresas.

Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial, em 2014

	2014
Beiragás (CURR)	13 411
Beiragás (ORD)	8 520
Dianagás (CURR)	2 623
Dianagás (ORD)	1 856
Duriensegás (CURR)	10 475
Duriensegás (ORD)	6 197
EDP Comercial	4 807 688
EDP Gás Distribuição	ND
EDP Gás Serviço Universal	119 859
Galp Power	885 625
Incrygas	180
Lisboagás	142 960
Lisboagás Comercialização	227 956
Lusitaniagás	37 073
Lusitaniagás Comercialização	56 726
Medigás (CURR)	4 762
Medigás (ORD)	2 433
Paxgás (CURR)	1 356
Paxgás (ORD)	710
Setgás	31 049
Setgás Comercialização	46 471
Sonorgás (CURR)	4 428
Sonorgás (ORD)	2 485
Tagusgás (CURR)	3 808
Tagusgás (ORD)	10 977
Total Geral	6 429 628

Nota: ver notas do gráfico.

O gráfico seguinte apresenta, para cada entidade, o número de chamadas de âmbito comercial por cada mil clientes.



Nota: ver notas do gráfico anterior. O valor para a Incrygas não está incluído por não ser representativo devido ao reduzido número de clientes.

Destacam-se EDP Comercial e a Galp Power pelos valores elevados de atendimentos por cada mil clientes.

O quadro seguinte apresenta os tempos médios de atendimento e a percentagem de desistências, por empresa.

Constata-se que a maioria das empresas apresenta percentagens baixas de desistências. Os tempos médios de espera são também, de um modo geral, baixos. Globalmente, o tempo médio de espera foi de 24 segundos e a percentagem de desistências foi de 5%.

Tempo médio de espera e desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial, em 2014

	Tempo médio de espera (segundos)	Desistências (%)
Beiragás (CURR)	19	4%
Beiragás (ORD)	19	4%
Dianagás (CURR)	23	6%
Dianagás (ORD)	23	6%
Duriensegás (CURR)	18	4%
Duriensegás (ORD)	17	4%
EDP Comercial	25	5%
EDP Gás Distribuição	ND	ND
EDP Gás Serviço Universal	7	1%
Galp Power	25	4%
Incrygas	1	0%
Lisboagás	20	4%
Lisboagás Comercialização	20	4%
Lusitaniagás	20	4%
Lusitaniagás Comercialização	19	4%
Medigás (CURR)	23	5%
Medigás (ORD)	23	5%
Paxgás (CURR)	23	5%
Paxgás (ORD)	24	6%
Setgás	21	4%
Setgás Comercialização	20	4%
Sonorgás (CURR)	42	9%
Sonorgás (ORD)	47	6%
Tagusgás (CURR)	18	11%
Tagusgás (ORD)	6	12%

Nota: ver notas do gráfico.

REGIME JURÍDICO DOS CALL CENTRES

No que respeita ao cumprimento do regime jurídico dos centros de atendimento (*call centres*), o quadro seguinte apresenta o número de situações em que os clientes optaram por deixar o seu contacto e finalidade da chamada para posterior contacto pelas empresas para as empresas abrangidas.

Número de situações sem atendimento até 60 segundos e em que o cliente deixou contacto e finalidade da chamada

	2014
Beiragás (CURR)	117
Beiragás (ORD)	74
Dianagás (CURR)	39
Dianagás (ORD)	30
Duriensegás (CURR)	84
Duriensegás (ORD)	42
EDP Comercial	176 111
EDP Gás Distribuição	674
EDP Gás Serviço Universal	516
Galp Power	9 942
Lisboagás	1 302
Lisboagás Comercialização	2 090
Lusitaniagás	371
Lusitaniagás Comercialização	535
Medigás (CURR)	71
Medigás (ORD)	36
Paxgás (CURR)	17
Paxgás (ORD)	6
Setgás	350
Setgás Comercialização	425
Total Geral	192 832

No quadro seguinte podem observar-se as percentagens de cumprimento da obrigação de contacto posterior bem como os tempos médios até à realização desse contacto com o cliente.

De um modo geral observa-se um elevado grau de cumprimento por parte da grande maioria das empresas, destacando-se negativamente a

EDP Gás Distribuição, a EDP Gás Serviço Universal e a EDP Comercial.

Os tempos médios até ao contacto posterior com o cliente são, em geral, baixos, destacando-se positivamente a Dianagás e negativamente a EDP Comercial, a Galp Power e a Setgás.

Contactos posteriores e tempo médio até contacto, em 2014

	Contactos posteriores (%)	Tempo médio até contacto posterior
Beiragás (CURR)	100%	0,6
Beiragás (ORD)	100%	0,6
Dianagás (CURR)	100%	0,3
Dianagás (ORD)	100%	0,3
Duriensegás (CURR)	100%	0,6
Duriensegás (ORD)	100%	0,7
EDP Comercial	73%	2,6
EDP Gás Distribuição	68%	0,7
EDP Gás Serviço Universal	69%	0,7
Galp Power	100%	2,6
Lisboagás	100%	2,3
Lisboagás Comercialização	100%	2,4
Lusitaniagás	100%	2,4
Lusitaniagás Comercialização	100%	2,4
Medigás (CURR)	100%	0,5
Medigás (ORD)	100%	0,5
Paxgás (CURR)	100%	0,4
Paxgás (ORD)	100%	0,5
Setgás	100%	2,5
Setgás Comercialização	100%	1,6

Globalmente, 2014 registou um tempo médio até ao contacto posterior de 2,6 dias úteis, acima do valor regulamentar de 2 dias úteis, pelo que as empresas com tempos médios mais elevados devem proceder ao acerto dos seus procedimentos de forma a cumprirem este limite.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

No que respeita ao indicador do atendimento telefónico comercial, os melhores desempenhos verificam-se na Incrygas e na EDP Gás Serviço Universal, o desempenho menos positivo é o da EDP Comercial.

A maioria das empresas apresenta percentagens baixas de desistências. Os

tempos médios de espera são também, de um modo geral, baixos.

Quanto ao cumprimento do regime jurídico dos *call centres*, de um modo geral observa-se um elevado grau de cumprimento por parte da grande maioria das empresas, destacando-se negativamente a EDP Gás Distribuição, a EDP Gás Serviço Universal e a EDP Comercial.

Globalmente, 2014 registou um tempo médio até ao contacto posterior com o cliente de 2,6 dias úteis, acima do valor regulamentar de 2 dias úteis, pelo que as empresas com tempos

médios mais elevados devem proceder ao acerto dos seus procedimentos de forma a cumprirem este limite.

ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE EMERGÊNCIAS E AVARIAS

ENQUADRAMENTO

O novo RQS separou o atendimento telefónico nas seguintes três áreas: receção automática de leituras por telefone, receção de comunicações de emergências e avarias e atendimento comercial.

Os ORD devem disponibilizar serviços de atendimento telefónico para comunicação de emergências e avarias por parte dos clientes. No entanto, os CURR ou comercializadores podem, por acordo com os ORD, assumir esta obrigação.

O atendimento telefónico para comunicações de emergências e avarias deve estar

permanentemente disponível e não ter custos para o cliente.

Este serviço é avaliado através de um indicador geral, relativo ao tempo de espera, que consiste no quociente entre o número de chamadas (para comunicação de emergências e avarias) com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas para comunicação de emergências e avarias, não incluindo as desistências antes dos 60 segundos.

O padrão estabelecido para este indicador impõe que pelo menos 85% do total das chamadas para comunicação de emergências e avarias tenham um tempo de espera até 60 segundos.

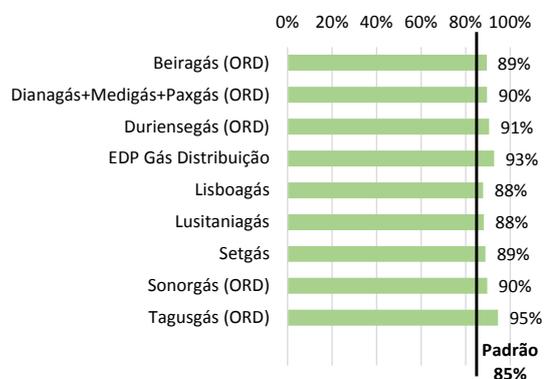
CARACTERIZAÇÃO

Este serviço é prestado pelos ORD, não havendo comercializadores ou CURR que tenham optado por assumir esta obrigação.

O gráfico seguinte apresenta os valores do indicador relativo ao tempo de espera no atendimento telefónico para comunicação de emergências e avarias.

As empresas Dianagás, Medigás e Paxgás partilharam, até dezembro de 2014, o mesmo número telefónico de emergência, pelo que a análise é feita conjuntamente.

Percentagem de atendimentos telefónicos relativos a emergências e avarias com tempo de espera até 60 segundos, em 2014



Sendo 2014 o primeiro ano de apresentação desagregada do indicador relativo ao tempo de espera no atendimento telefónico para comunicação de emergências e avarias, não é possível uma análise histórica.

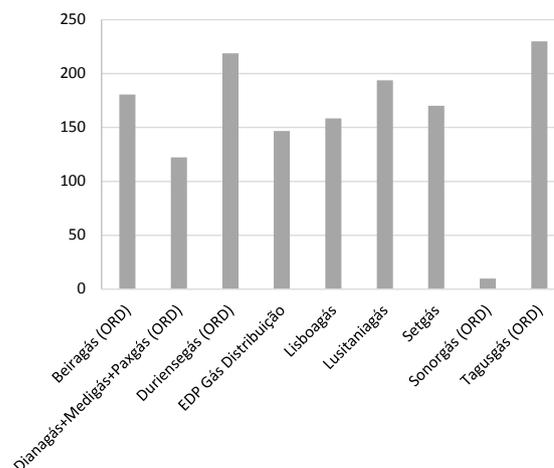
O quadro seguinte apresenta os totais anuais, por empresa, de chamadas para comunicação de emergências ou avarias.

Número de atendimentos telefónicos relativos a emergências e avarias, em 2014

	2014
Beiragás (ORD)	5 725
Dianagás+Medigás+Paxgás (ORD)	4 326
Duriensegás (ORD)	4 489
EDP Gás Distribuição	41 370
Lisboagás	54 988
Lusitaniagás	27 706
Setgás	16 476
Sonorgás (ORD)	124
Tagusgás (ORD)	7 149
Total Geral	162 353

Para permitir uma análise da maior ou menor utilização deste serviço, independente da dimensão da empresa, o gráfico seguinte apresenta as chamadas telefónicas para comunicação de emergências e avarias por cada mil clientes. Destacam-se a Duriensegás e a Tagusgás por terem os valores mais elevados.

Número de atendimentos telefónicos relativos a emergências e avarias, incluindo desistências, por mil clientes, em 2014



O tempo médio de espera neste tipo de atendimento, para o conjunto das empresas, foi de 22 segundos.

Globalmente, a percentagem de desistências, face ao total de chamadas, foi de 29% sendo que 95% destas foram desistências com tempos de espera inferiores a 60 segundos. Estes valores podem ser explicados pelo facto de as chamadas para este serviço serem gratuitas, levando os clientes a optar inicialmente por utilizar este meio para contactos não relacionados com o âmbito do serviço, e pelo facto de a maioria das empresas esclarecer, no início do contacto, por meio de uma gravação, que este serviço é exclusivo para comunicação de emergências e avarias.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Neste primeiro ano de verificação do indicador para o atendimento telefónico de comunicação de avarias verifica-se que todas as empresas cumpriram o padrão definido.

EFICÁCIA NA RECEÇÃO AUTOMÁTICA DE LEITURAS POR TELEFONE

ENQUADRAMENTO

O atendimento telefónico para comunicação de leituras é uma das três vertentes do atendimento telefónico consideradas no novo RQS, sendo as restantes o atendimento comercial e a receção de comunicações de emergências e avarias.

Os ORD devem disponibilizar serviços de atendimento telefónico para comunicação direta de leituras por parte dos clientes. No entanto, os CURR ou comercializadores podem, através de acordo com os ORD, assumir esta obrigação.

A utilização dos sistemas de atendimento telefónico para comunicação de leituras não deve ter custos para o cliente.

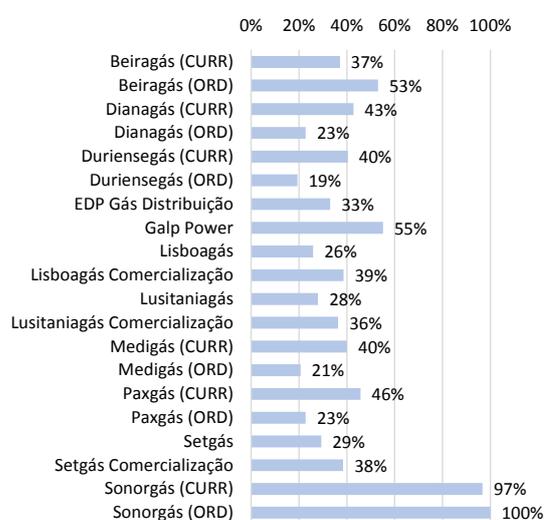
Caso a receção de leituras seja assegurada por um sistema automático de atendimento, o desempenho da entidade que o disponibiliza é avaliado através de um indicador geral relativo ao sucesso da comunicação de leituras. Este indicador consiste no quociente entre o número de leituras registadas corretamente de forma automática e o número total de chamadas recebidas para comunicação de leituras.

CARACTERIZAÇÃO

A Galp Power (comercializador) disponibiliza diretamente o serviço de atendimento telefónico para receção de leituras aos seus clientes. A Tagusgás é o único ORD que não tem um serviço automático de receção de leituras, cumprindo a obrigação regulamentar (disponibilização de atendimento telefónico para receção de leituras) através das suas linhas de atendimento.

O gráfico seguinte apresenta os valores do indicador geral relativo ao sucesso da comunicação automática de leituras por telefone. O ano de 2014 é o primeiro de aplicação deste indicador, pelo que não existem valores históricos que permitam uma análise comparativa. Apesar desta limitação na análise, encontram-se valores reduzidos na eficácia deste serviço, que conduz a que, na média das empresas, somente metade das leituras que os clientes tenta comunicar são registadas com sucesso. Importa assim acompanhar este assunto de modo a perceber os resultados obtidos.

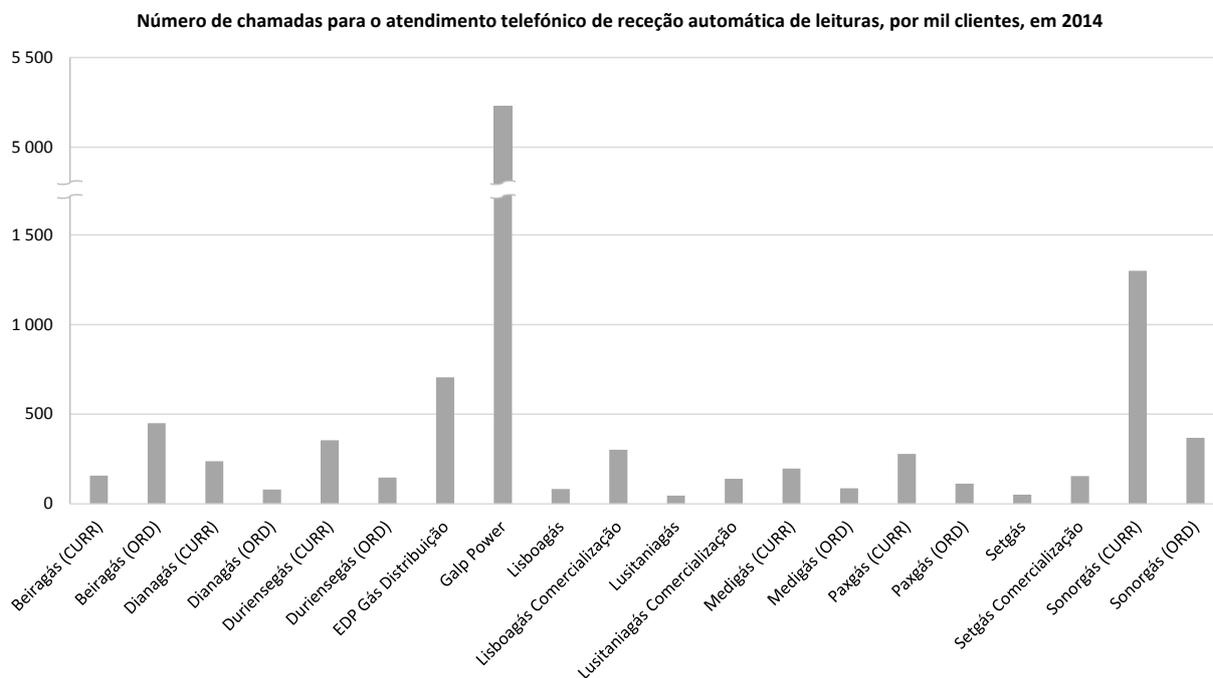
Percentagem de leituras registadas automaticamente no atendimento telefónico de receção automática de leituras, em 2014



Em 2014 foram recebidas 1,5 milhões de chamadas para comunicação de leituras. No gráfico seguinte apresentam-se os atendimentos telefónicos para comunicação de leituras por cada mil clientes. Esta análise permite relevar a maior ou menor utilização deste serviço, independentemente da dimensão da empresa.

Destaca-se a Galp Power por apresentar um valor muito elevado quando comparado com as restantes empresas. Todavia, a empresa não

separa a informação relativa a clientes de gás natural, de eletricidade ou duais.



CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Todas as empresas com obrigação de calcular este indicador apresentaram os respetivos valores.

Sendo 2014 o primeiro ano de aplicação deste indicador é ainda prematuro apresentar

conclusões. Todavia, os valores baixos obtidos pela maioria das empresas aconselham que seja feito um acompanhamento detalhado deste serviço.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA A AVARIA NA ALIMENTAÇÃO DA INSTALAÇÃO DO CLIENTE

ENQUADRAMENTO

O novo RQS mantém a obrigação anteriormente estabelecida para assistências técnicas a avarias nas instalações dos clientes, deixando de diferenciar instalações de clientes domésticos e não domésticos, definindo o limite de 3 horas para todos.

Para além de avarias nas redes, podem ocorrer avarias na alimentação individual da instalação do cliente privando-o de abastecimento de gás natural.

O desempenho do operador da rede na deslocação à instalação do cliente é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo

de chegada. Para esse indicador foi definido um padrão que estabelece que a chegada ao local dos técnicos do operador de rede deve ocorrer num tempo inferior ou igual a 3 horas, em 90% das situações.

Refira-se que nem todas as comunicações de avarias geram uma deslocação ao local, havendo uma parte que é resolvida por telefone, através de verificações aconselhadas ao cliente e que evitam a deslocação do ORD.

Nos casos em que as comunicações de avaria ocorram fora do período entre as 8h e as 24h, a contagem do tempo de resposta inicia-se às 8h do dia seguinte.

CARACTERIZAÇÃO

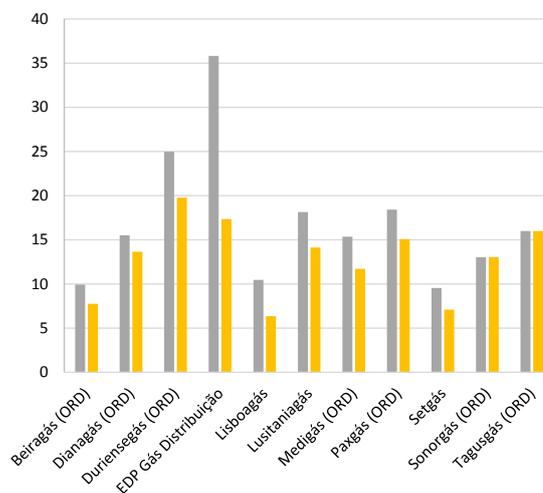
O quadro seguinte apresenta, para cada empresa, o número total de comunicações de avarias relativas a alimentações individuais de instalações de clientes.

Número de comunicações de situações de avaria, em 2014

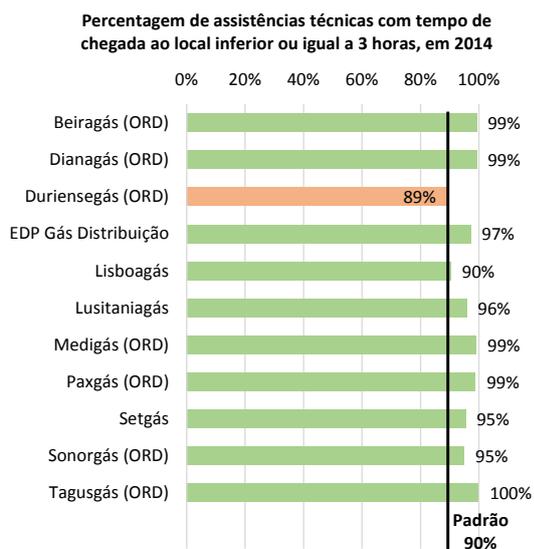
	2014
Beiragás (ORD)	507
Dianagás (ORD)	142
Duriensegás (ORD)	725
EDP Gás Distribuição	11 245
Lisboagás	5 548
Lusitaniagás	3 879
Medigás (ORD)	311
Paxgás (ORD)	110
Setgás	1 551
Sonorgás (ORD)	191
Tagusgás (ORD)	528
Total Geral	24 737

No gráfico seguinte apresenta-se o número de comunicações de avarias e o número de assistências técnicas realizadas por cada mil clientes, permitindo uma análise independente da dimensão da empresa. Destaca-se a EDP Gás Distribuição pelo elevado número de comunicações face às deslocações quando comparado com as restantes empresas.

Número de comunicações (cinza) e de assistências técnicas (amarelo) a avarias, por mil clientes, em 2014



No que respeita ao cumprimento do padrão estabelecido para o indicador geral, o gráfico seguinte permite concluir que todas as empresas, com exceção da Duriensegás, conseguem cumprir o tempo de chegada em mais de 90% das situações.



CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As empresas, com exceção da Duriensegás, cumprem o padrão do indicador relativo às assistências técnicas a avarias na alimentação do cliente.

SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

ENQUADRAMENTO

Consideram-se situações de emergência aquelas em que se encontram em risco pessoas ou bens. A situação mais comum que origina chamadas para a linha de emergência é o cheiro a gás que pode indiciar uma fuga.

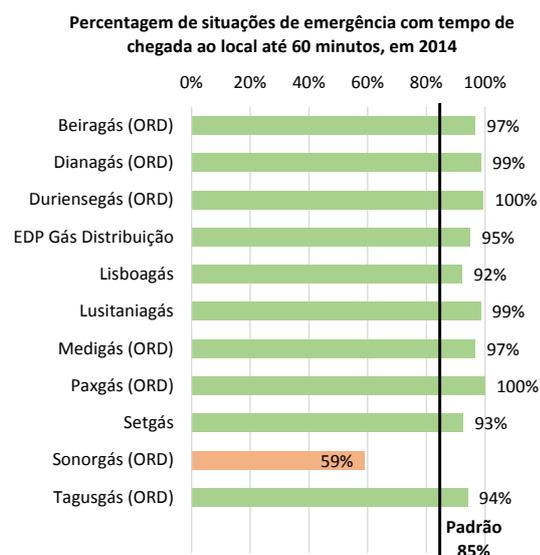
O indicador geral relativo ao tempo de resposta é calculado pelo quociente entre o número de situações em que o operador da rede chegou ao local no prazo aplicável e o número total de comunicações de situações de emergência. Para o cálculo do indicador geral são consideradas todas as situações para as quais a comunicação foi identificada como sendo de

emergência, mesmo que posteriormente no local se verifique a inexistência de risco.

O padrão do indicador geral para a rede de transporte estabelece que o operador, a REN Gasodutos, deve chegar ao local num tempo inferior ou igual a 90 minutos depois de receber uma comunicação, em pelo menos 80% das situações.

Para as redes de distribuição, os respetivos operadores devem demorar até 60 minutos a chegar ao local em pelo menos 85% das situações.

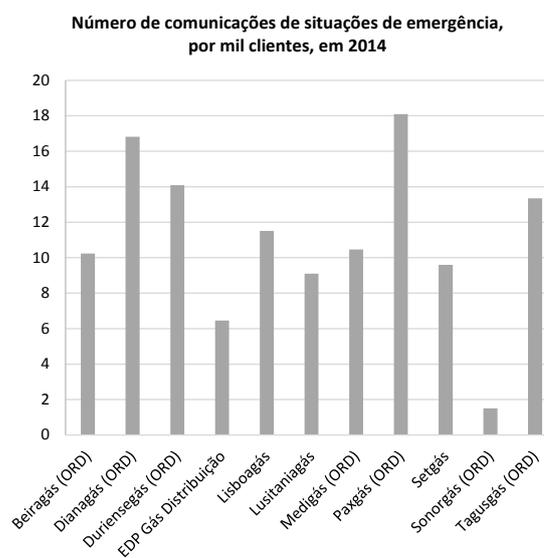
CARACTERIZAÇÃO



Nas redes de distribuição, com exceção da Sonorgás, todas as empresas cumpriram o padrão do indicador geral. As empresas mantiveram os elevados níveis de desempenho verificados nos anos anteriores. A Sonorgás informou que a situação se verificava em polos de consumo mais distantes e que se encontra resolvida com a contratação de técnicos locais.

Foram reportadas cerca de 14 mil situações de emergência, valor semelhante ao do ano anterior.

A análise do número situações por cada mil clientes é apresentada no gráfico seguinte.



Em 2014 não houve comunicações de situações de emergência na rede de transporte.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Com exceção da Sonorgás, as restantes empresas cumpriram o padrão, situação que se tem verificado nos últimos anos.

A Sonorgás informou ter resolvido a situação de forma a cumprir o padrão.

Não houve comunicações de situações de emergência na rede de transporte em 2014.

VISITA COMBINADA

ENQUADRAMENTO

Existem operações ou solicitações que obrigam a uma deslocação do operador da rede de distribuição à instalação do cliente. Na maioria destas situações é combinada uma visita com o cliente para um determinado horário. O agendamento da visita combinada é feito por acordo entre o cliente e o respetivo CURR ou comercializador.

A avaliação do desempenho relativo à visita combinada é realizada através de um indicador individual, e respetivo padrão, relativo ao cumprimento do intervalo acordado para a visita. Este indicador aplicava-se apenas aos ORD antes de 2014, tendo passado, com o novo RQS, a aplicar-se também aos CURR e aos comercializadores.

Estão previstas as seguintes modalidades de marcação aplicáveis aos clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³(n):

- Início da visita num período de duração máxima de duas horas e meia (modalidade obrigatória).

- Início da visita num período de 5 horas, devendo o operador garantir ao cliente um pré-aviso com a antecedência de uma hora, por via telefónica, relativamente ao intervalo de 15 minutos em que é expectável o início da visita (modalidade opcional).

Caso o período acordado não seja cumprido pela empresa, o cliente tem direito a uma compensação no valor de 20 euros. Se o cliente não se encontrar nas suas instalações durante o período acordado, o operador de rede deve ser compensado também em 20 euros. Trata-se de um compromisso de carácter individual entre o cliente e a empresa.

Os operadores e os clientes têm a possibilidade de desmarcar o agendamento sem que haja lugar ao pagamento de compensação, desde que o façam até 12 horas antes do início previsto da visita.

CARACTERIZAÇÃO

OPERADORES DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO

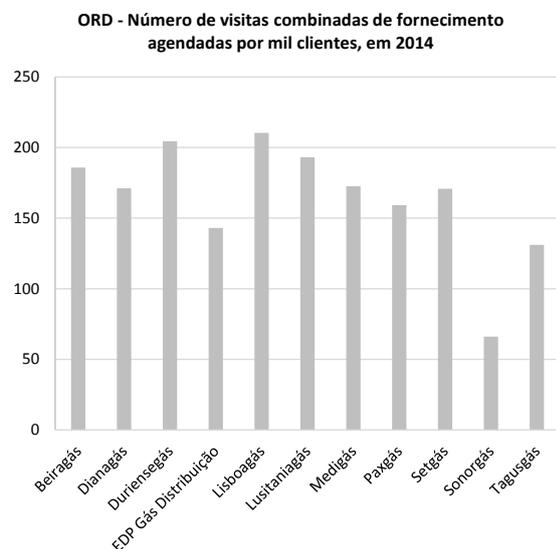
O número de visitas combinadas reportadas pelos ORD em 2014 subiu cerca de 10% face aos valores do ano civil de 2013. Recorde-se que os ORD já tinham, antes de 2014, obrigações de reporte da informação relativa às visitas combinadas e de cumprimento do indicador individual e que já em anos anteriores se verificara uma tendência de aumento no número de visitas combinadas.

O quadro seguinte apresenta os valores anuais de visitas agendadas com os ORD em 2014.

ORD - Número de visitas combinadas agendadas com os ORD pelos clientes e seus comercializadores

	2014
Beiragás	9 497
Dianagás	1 567
Duriensegás	5 935
EDP Gás Distribuição	44 878
Lisboagás	111 540
Lusitaniagás	41 285
Medigás	3 497
Paxgás	950
Setgás	27 792
Sonorgás	970
Tagusgás	4 330
Total Geral	252 241

De forma a permitir comparar os valores entre empresas, independentemente da sua dimensão, o gráfico seguinte ilustra os números de visitas agendadas com os ORD por cada mil clientes, por empresa.



Quanto ao cumprimento dos intervalos acordados para início das visitas combinadas, apresentam-se, no quadro seguinte, os números de incumprimentos dos prazos dos ORD, em que houve deslocação ao local, e compensações associadas pagas aos clientes.

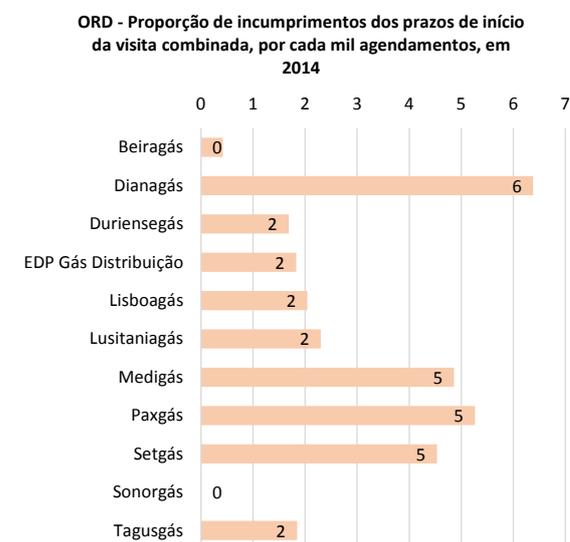
ORD - Número de incumprimentos do intervalo para início da visita combinada e de compensações pagas a clientes, em 2014

	N.º de incumprimentos	N.º de compensações pagas a clientes
Beiragás	4	4
Dianagás	10	10
Duriensegás	10	10
EDP Gás Distribuição	82	82
Lisboaagás	228	228
Lusitaniagás	95	95
Medigás	17	17
Paxgás	5	5
Setgás	126	126
Sonorgás	0	0
Tagusgás	8	0
Total Geral	585	577

Os ORD procederam ao pagamento das compensações devidas em 2014, tendo a Tagusgás informado que realizou, já em 2015, o

pagamento das compensações devidas de 2014.

O gráfico seguinte permite a comparação do número de incumprimentos por cada mil visitas agendadas.



O incumprimento dos clientes, isto é, a sua ausência da respetiva instalação no momento em que o ORD comparece dentro do intervalo de tempo combinado, está representado no quadro seguinte, bem como o número de compensações cobradas aos clientes incumpridores.

ORD - Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente e de compensações cobradas aos clientes através do respetivo comercializador, em 2014

	N.º de visitas não realizadas por ausência do cliente	N.º de compensações cobradas a clientes
Beiragás	164	164
Dianagás	23	23
Duriensegás	101	101
EDP Gás Distribuição	279	279
Lisboaagás	2 871	2 871
Lusitaniagás	768	768
Medigás	67	67
Paxgás	15	15
Setgás	820	820
Sonorgás	0	0
Tagusgás	0	0
Total Geral	5 108	5 108

De destacar a total cobrança das compensações devidas pelos clientes.

CURR E COMERCIALIZADORES

Neste primeiro ano de reporte de dados à ERSE por parte dos comercializadores e CURR verifica-se uma quase total ausência de reporte de dados sobre visitas combinadas por parte destas entidades. Apenas a Sonorgás e a EDP Gás Serviço Universal comunicaram à ERSE os

seus dados enquanto CURR. A Sonorgás registou 141 visitas combinadas e nenhum incumprimento, quer da empresa quer de clientes. A EDP Gás Serviço Universal registou 434 visitas combinadas e 3 incumprimentos, tendo pago as respetivas compensações aos clientes.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O número de visitas combinadas reportadas pelos ORD subiu cerca de 10% face ao ano civil de 2013.

A quase totalidade dos incumprimentos por parte dos clientes foi cobrada pelos ORD, seguindo o especificado no RQS.

Neste primeiro ano de reporte de dados à ERSE por parte dos comercializadores e CURR

verifica-se uma quase total ausência de reporte de dados sobre visitas combinadas por parte destas entidades, com exceção da Sonorgás e da EDP Gás Serviço Universal.

O não envio da informação preconizada no RQS constitui um incumprimento regulamentar, passível de procedimento sancionatório.

FREQUÊNCIA DA LEITURA DOS CONTADORES

ENQUADRAMENTO

A frequência de leitura dos contadores é um tema que tem vindo a ser considerado muito importante pelos consumidores, nomeadamente pela relação que tem com o rigor da faturação e a necessidade de limitar a utilização de estimativas.

Para este tema, encontra-se estabelecido um indicador geral com um padrão que define que uma leitura não deve ocorrer mais de 64 dias

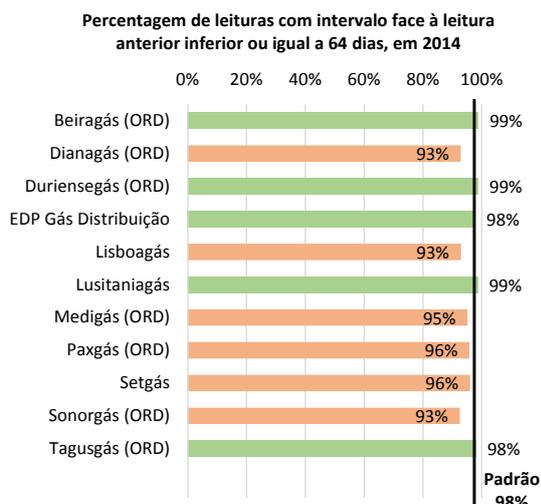
após a leitura anterior em pelo menos 98% das situações.

Para além do indicador, os operadores das redes de distribuição devem reportar à ERSE informação sobre a distribuição do número de leituras de contadores por intervalos de tempo entre leituras consecutivas.

O indicador aplica-se aos clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³(n).

CARACTERIZAÇÃO

O gráfico seguinte apresenta o desempenho dos ORD no que respeita ao indicador geral relativo à frequência de leituras.

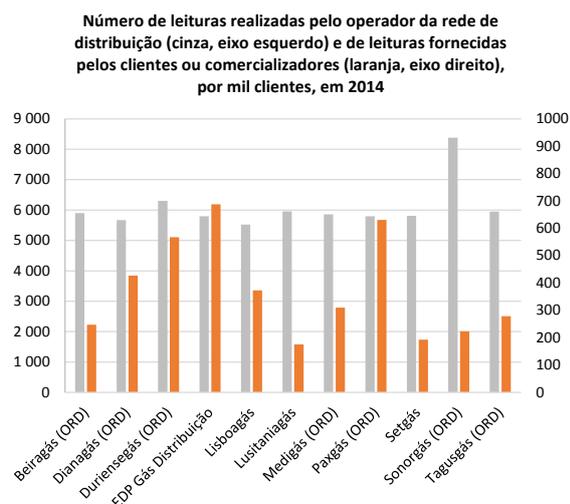


Conclui-se que, em 2014, cumpriram o padrão a Beiragás, a Duriensegás, A EDP Gás Distribuição, a Lusitaniagás e a Tagusgás. Globalmente, em 96% das leituras foi cumprido o intervalo entre leituras, ou seja, dois pontos percentuais abaixo do padrão.

No quadro seguinte apresentam-se as proporções, para cada ORD, de leituras feitas pelo ORD e leituras comunicadas pelo cliente ou pelo seu comercializador.

	ORD	Clientes ou comercializadores
Beiragás (ORD)	96%	4%
Dianagás (ORD)	94%	6%
Duriensegás (ORD)	93%	7%
EDP Gás Distribuição	90%	10%
Lisboagás	94%	6%
Lusitaniagás	97%	3%
Medigás (ORD)	95%	5%
Paxgás (ORD)	91%	9%
Setgás	97%	3%
Sonorgás (ORD)	98%	2%
Tagusgás (ORD)	96%	4%
Total Geral	94%	6%

O gráfico seguinte apresenta o número de leituras, separando entre as efetuadas pelos ORD e as comunicadas pelos clientes ou comercializadores, por cada mil clientes.



	Número de estimativas por cada 1000 leituras
Beiragás (ORD)	143
Dianagás (ORD)	814
Duriensegás (ORD)	637
EDP Gás Distribuição	26
Lisboagás	231
Lusitaniagás	130
Medigás (ORD)	759
Paxgás (ORD)	790
Setgás	128
Sonorgás (ORD)	423
Tagusgás (ORD)	513
Total Geral	185

No que respeita às estimativas, e de forma a melhor compreender o peso destas face ao total de leituras, apresenta-se, no quadro seguinte, o número de estimativas utilizadas por cada 1000 leituras reais.

Destacam-se os ORD de menor dimensão (Dianagás, Medigás e Duriensegás) pelos valores mais elevados e a EDP Gás Distribuição pelo valor claramente mais reduzido face aos restantes ORD.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Ao contrário do ocorrido em anos anteriores, verifica-se que todas as empresas reportaram os dados necessários para o cálculo do indicador. Todavia, há um número elevado de

empresas que não consegue atingir o desempenho mínimo exigido pelo padrão. A ERSE recomenda a essas empresas que desenvolvam esforços no sentido de passar, rapidamente, a cumprir o padrão estabelecido.

RESTABELECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

ENQUADRAMENTO

Existem factos imputáveis ao cliente que originam a interrupção do fornecimento, sendo o mais comum a falta de pagamento. Resolvida a situação, o operador da rede de distribuição deve restabelecer o fornecimento nos seguintes prazos:

- Até doze horas após o momento em que se verificou a regularização da situação, no caso dos clientes domésticos;
- No período de oito horas a contar do momento da regularização da situação, para os clientes não-domésticos;

- No prazo de quatro horas a contar do momento da regularização da situação, caso o cliente pague o serviço de restabelecimento urgente.

O operador está obrigado a disponibilizar o serviço de restabelecimento, em qualquer das modalidades, nos dias úteis entre as 8h00 e as 20h00. A contagem dos prazos suspende-se entre as 20h00 e as 8h00.

O incumprimento do prazo do restabelecimento do fornecimento confere ao cliente o direito a uma compensação no valor de 20 euros.

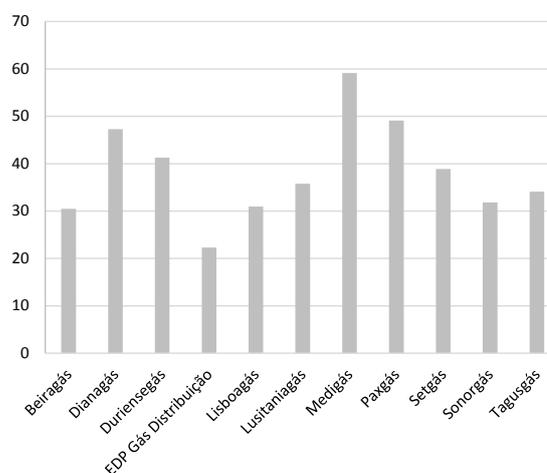
CARACTERIZAÇÃO

O quadro seguinte apresenta os totais de 2014, por ORD, de solicitações de restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.

Número de solicitações de restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável	
	2014
Beiragás	1 559
Dianagás	433
Duriensegás	1 198
EDP Gás Distribuição	6 999
Lisboagás	16 421
Lusitaniagás	7 643
Medigás	1 198
Paxgás	293
Setgás	6 323
Sonorgás	466
Tagusgás	1 126
Total Geral	43 659

Para facilitar uma análise independente da dimensão de cada ORD, no gráfico seguinte apresenta-se o número de solicitações por cada mil clientes ligados à rede do ORD.

ORD - Número de solicitações de restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente por mil clientes, em 2014



Destaca-se a EDP Gás Distribuição por apresentar valores marcadamente abaixo da média.

No quadro seguinte apresenta-se o número de situações em que o restabelecimento não foi efetuado no prazo regulamentar, bem como os totais de compensações pagas aos clientes pelo incumprimento.

ORD - Número de incumprimentos dos prazos de restabelecimento e de compensações pagas a clientes, em 2014

	N.º incump.	N.º comp.
Beiragás	0	0
Dianagás	0	0
Duriensegás	0	0
EDP Gás Distribuição	177	177
Lisboagás	0	0
Lusitaniagás	0	0
Medigás	2	2
Paxgás	0	0
Setgás	1	1
Sonorgás	0	0
Tagusgás	0	0
Total Geral	180	180

Verifica-se que foram pagas todas as compensações devidas.

Em média, em 73% das interrupções após facto imputável ao cliente foi solicitado o restabelecimento, com a desagregação por ORD apresentada no quadro seguinte.

Taxa de solicitações de restabelecimento por interrupções de fornecimento

	2014
Beiragás	80%
Dianagás	96%
Duriensegás	79%
EDP Gás Distribuição	51%
Lisboagás	75%
Lusitaniagás	82%
Medigás	88%
Paxgás	91%
Setgás	85%
Sonorgás	74%
Tagusgás	72%

Em 18% das situações os clientes solicitaram o restabelecimento urgente.

No que respeita aos CURR e comercializadores, somente a EDP Comercial e a Sonorgás disponibilizam alguma informação sobre este tema, verificando-se quatro incumprimentos por parte da EDP Comercial e nenhum incumprimento da Sonorgás.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

No que respeita à informação dos ORD verifica-se que todas as compensações devidas foram pagas.

Dos CURR e comercializadores, apenas a EDP Comercial e a Sonorgás disponibilizaram informação, registando a EDP Comercial 4 incumprimentos.

RECLAMAÇÕES

ENQUADRAMENTO

O ano de 2014 é o primeiro em que, de acordo com o novo RQS, as obrigações relativas a este tema, que já eram aplicadas aos ORD e CURR, passam também a aplicar-se aos comercializadores.

Para o ORT, a resposta a reclamações é avaliada através de um indicador geral que corresponde ao tempo médio de resposta e para o qual não está definido um padrão.

Para os ORD, os CURR e os comercializadores, a resposta a reclamações é avaliada através de um indicador individual, relativo ao prazo de resposta, e respetivos padrões.

Os padrões aplicáveis são os seguintes:

- Para os ORD e para os CURR, 15 dias úteis.

- Para os comercializadores, o prazo estabelecido contratualmente com cada cliente.

Sempre que não consigam cumprir estes prazos, as empresas devem enviar ao reclamante uma comunicação intercalar contendo: diligências efetuadas, factos que impediram o cumprimento, prazo expectável de resposta e pessoa para contacto (se possível).

O incumprimento dos prazos de resposta ou do prazo expectável de resposta mencionado em comunicação intercalar confere ao cliente o direito de compensação. O valor da compensação para os CURR e os ORD é de 20 euros. Para os comercializadores este valor é estabelecido contratualmente com cada cliente.

CARACTERIZAÇÃO

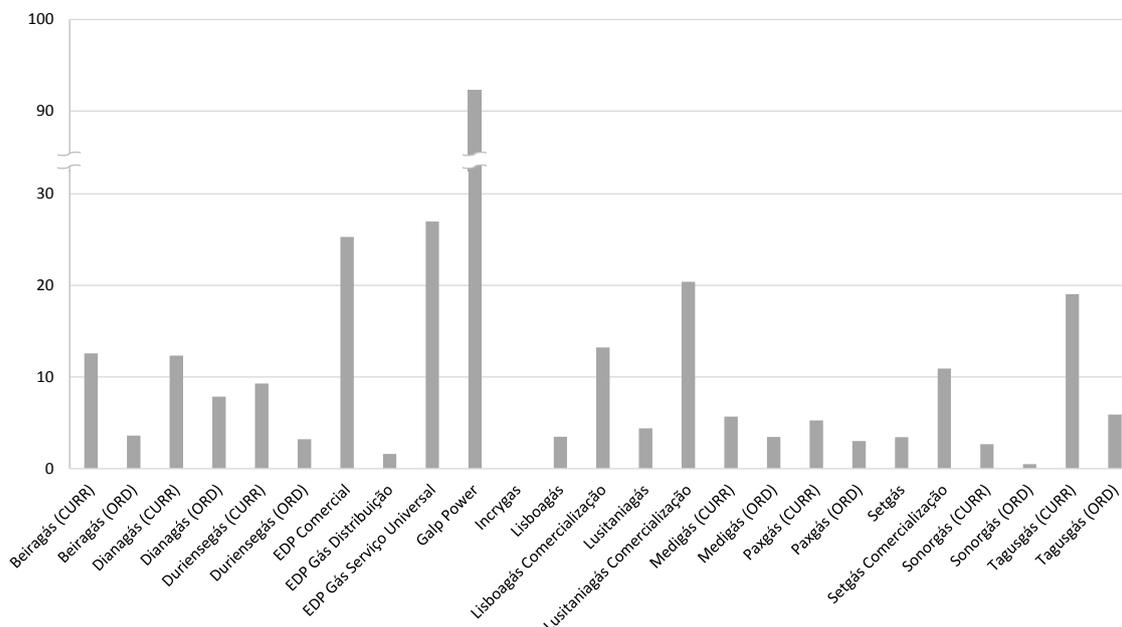
ORD, CURR E COMERCIALIZADORES

O quadro seguinte apresenta o número de reclamações recebidas por empresa.

O gráfico seguinte apresenta, por empresa, os números de reclamações por cada mil clientes.

Número de reclamações recebidas	
	2014
Beiragás (CURR)	307
Beiragás (ORD)	184
Dianagás (CURR)	51
Dianagás (ORD)	72
Duriensegás (CURR)	133
Duriensegás (ORD)	93
EDP Comercial	10 271
EDP Gás Distribuição	498
EDP Gás Serviço Universal	2 293
Galp Power	19 086
Incrygas	0
Lisboagás	1 841
Lisboagás Comercialização	3 196
Lusitaniagás	940
Lusitaniagás Comercialização	1 843
Medigás (CURR)	56
Medigás (ORD)	70
Paxgás (CURR)	18
Paxgás (ORD)	18
Setgás	556
Setgás Comercialização	744
Sonorgás (CURR)	10
Sonorgás (ORD)	7
Tagusgás (CURR)	259
Tagusgás (ORD)	195
Total Geral	42 741

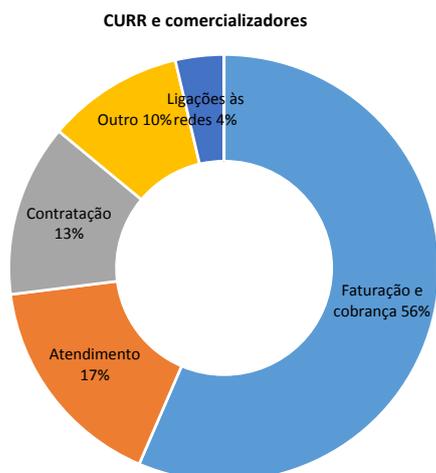
Número de reclamações recebidas, por mil clientes, em 2014



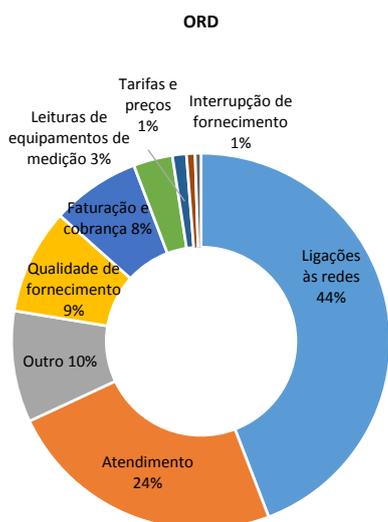
Destaca-se a Galp Power pelo número claramente acima dos números das restantes empresas. A Galp Power não distingue entre clientes de eletricidade, de gás natural ou duais (eletricidade e gás natural), pelo que os valores

reportados pela empresa podem incluir todas estas possibilidades.

A distribuição dos assuntos mais reclamados em 2014, no conjunto dos CURR e comercializadores, é apresentada no gráfico seguinte.



Para os ORD a distribuição é visível no gráfico abaixo.



O quadro seguinte apresenta os tempos médios de resposta a reclamações, por empresa, em 2014.

Tempo médio de resposta a reclamações, em dias úteis

	2014
Beiragás (CURR)	9
Beiragás (ORD)	8
Dianagás (CURR)	8
Dianagás (ORD)	7
Duriensegás (CURR)	9
Duriensegás (ORD)	7
EDP Comercial	8
EDP Gás Distribuição	11
EDP Gás Serviço Universal	5
Galp Power	8
Incrygas	ND
Lisboagás	7
Lisboagás Comercialização	10
Lusitaniagás	9
Lusitaniagás Comercialização	12
Medigás (CURR)	9
Medigás (ORD)	5
Paxgás (CURR)	7
Paxgás (ORD)	5
Setgás	8
Setgás Comercialização	11
Sonorgás (CURR)	18
Sonorgás (ORD)	7
Tagusgás (CURR)	4
Tagusgás (ORD)	4

Destaca-se negativamente a Sonorgás (CURR) e positivamente a Tagusgás.

Globalmente, o tempo médio de resposta a reclamações foi de 8 dias úteis.

No que diz respeito ao cumprimento do indicador individual relativo ao prazo de resposta, apresentam-se no quadro seguinte os incumprimentos por empresa e as compensações pagas aos clientes.

Número de incumprimentos dos prazos de resposta a reclamações e de compensações pagas a clientes

	N.º de incumprimentos	N.º de compensações pagas a clientes
Beiragás (CURR)	51	43
Beiragás (ORD)	12	5
Dianagás (CURR)	10	6
Dianagás (ORD)	3	1
Duriensegás (CURR)	30	23
Duriensegás (ORD)	9	5
EDP Comercial	190	124
EDP Gás Distribuição	0	0
EDP Gás Serviço Universal	13	5
Galp Power	7 320	7 006
Incrygas	0	0
Lisboagás	187	80
Lisboagás Comercialização	665	553
Lusitaniagás	94	50
Lusitaniagás Comercialização	684	632
Medigás (CURR)	13	12
Medigás (ORD)	5	5
Paxgás (CURR)	3	3
Paxgás (ORD)	2	2
Setgás	61	34
Setgás Comercialização	235	209
Sonorgás (CURR)	2	1
Sonorgás (ORD)	0	0
Tagusgás (CURR)	10	12
Tagusgás (ORD)	7	0
Total Geral	9 606	8 811

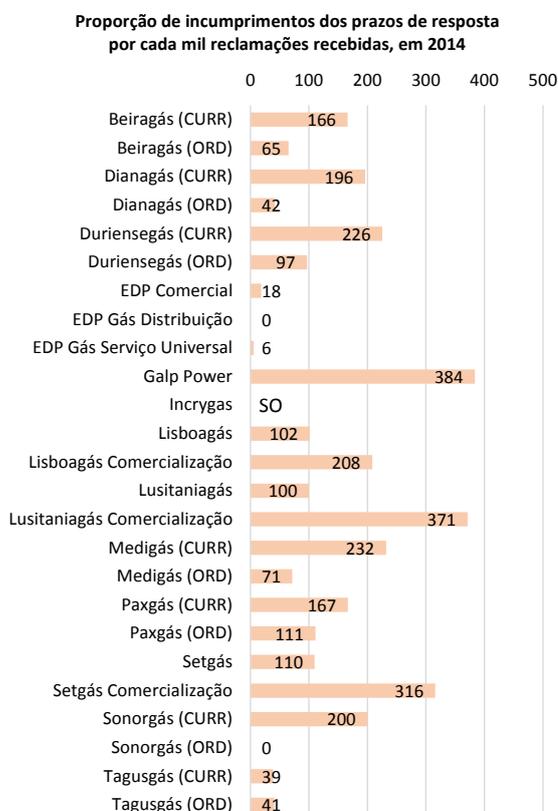
Destaca-se a Galp Power, por ter registado 76% de todos os incumprimentos. Constata-se que a grande maioria das compensações devidas foi paga. É pertinente referir que ocorre sempre uma diferença entre o número de incumprimentos e o número de compensações pagas, devido ao tempo entre o momento em que ocorre a situação que deu origem ao direito à compensação e o momento do pagamento da compensação, e devido a situações de exclusão do pagamento de compensações.

Globalmente, o número de incumprimentos representou, em 2014, cerca de 22% do total de reclamações recebidas.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Para os CURR e para os comercializadores os assuntos mais reclamados são relativos a faturação e cobrança. Para os ORD os assuntos associados a ligações às redes surgem com maior frequência.

O gráfico seguinte apresenta, para comparação entre empresas, os incumprimentos por cada mil reclamações.



OPERADOR DA REDE DE TRANSPORTE

A REN Gasodutos, operador da rede de transporte, registou sete reclamações em 2014, tendo respondido a todas. O tempo médio de resposta foi de 2,1 dias úteis.

Os tempos médios de resposta a reclamações variam entre os 4 e os 18 dias úteis. Globalmente, o tempo médio foi de 8 dias úteis.

O número de incumprimentos do prazo de resposta representou, em 2014, 22% do total de reclamações recebidas, destacando-se a Galp Power com 76% de todos os incumprimentos.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

ENQUADRAMENTO

As empresas devem assegurar a receção de pedidos de informação nas diversas modalidades de atendimento previstas regulamentarmente, designadamente através da página na Internet.

Os ORD devem responder aos pedidos de informação efetuados por escrito num prazo máximo de 15 dias úteis em, pelo menos, 98% das situações.

Os comercializadores e os CURR devem responder aos pedidos de informação por

escrito num prazo máximo de 15 dias úteis em, pelo menos, 90% das situações.

Para o operador da rede de transporte, o indicador geral relativo ao tempo de resposta a pedidos de informação por escrito corresponde ao tempo médio de resposta.

No âmbito do regime jurídico dos centros de atendimento, os pedidos de informação recebidos telefonicamente que não tenham resposta imediata devem ser respondidos num prazo de três dias úteis.

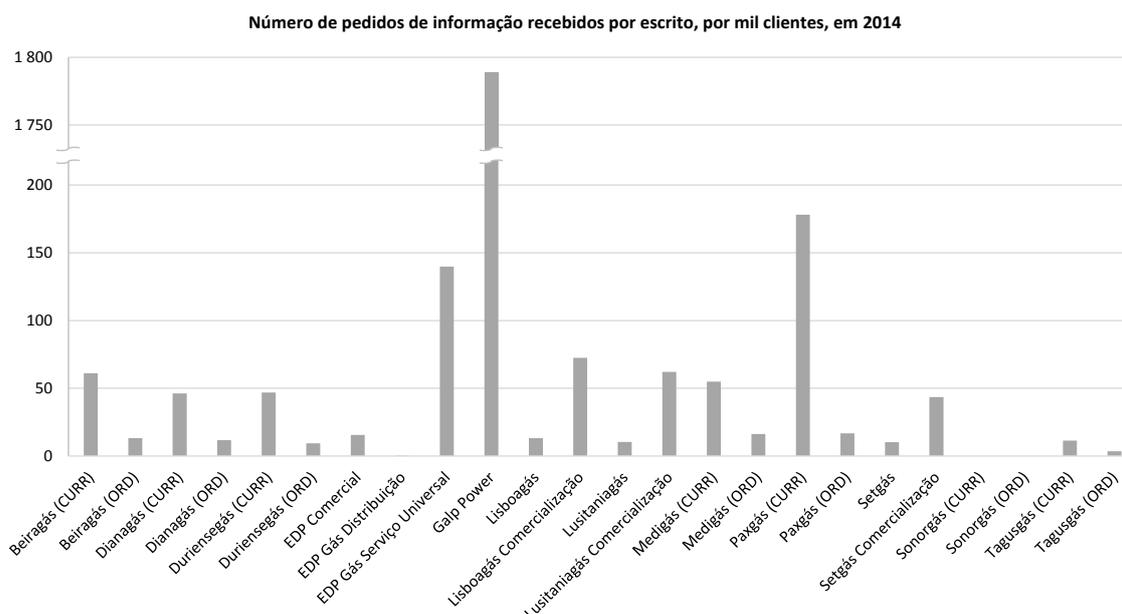
CARACTERIZAÇÃO

O quadro seguinte apresenta os totais, por empresa, de pedidos de informação por escrito recebidos em 2014.

Número de pedidos de informação recebidos por escrito, em 2014

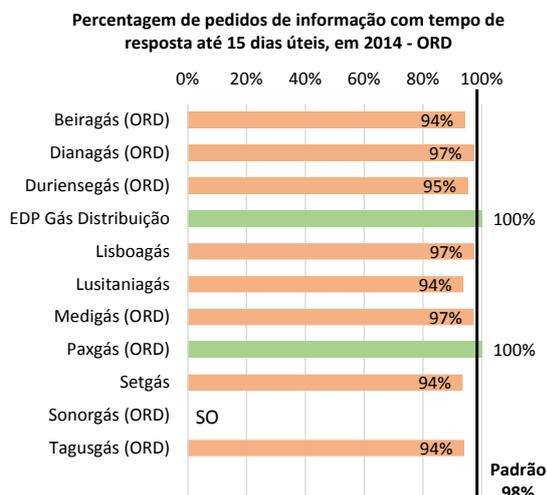
	2014
Beiragás (CURR)	1 489
Beiragás (ORD)	679
Dianagás (CURR)	191
Dianagás (ORD)	108
Duriensegás (CURR)	672
Duriensegás (ORD)	272
EDP Comercial	6 348
EDP Gás Distribuição	118
EDP Gás Serviço Universal	11 876
Galp Power	369 797
Incrygas	90
Lisboagás	6 751
Lisboagás Comercialização	17 521
Lusitaniagás	2 219
Lusitaniagás Comercialização	5 617
Medigás (CURR)	542
Medigás (ORD)	329
Paxgás (CURR)	609
Paxgás (ORD)	100
Setgás	1 659
Setgás Comercialização	2 963
Sonorgás (CURR)	0
Sonorgás (ORD)	0
Tagusgás (CURR)	154
Tagusgás (ORD)	118
Total Geral	430 222

No gráfico seguinte apresenta-se a mesma informação adimensionalizada pelo número de clientes de cada empresa. O gráfico não inclui a Incrygas, uma vez que este número é muito elevado, devido ao reduzido número de clientes quando comparado com o número de pedidos de informação desta empresa, os quais são, essencialmente, pedidos de propostas comerciais.



OPERADORES DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO

No que respeita ao cumprimento do padrão estabelecido, o gráfico seguinte permite concluir que, com exceção da EDP Gás Distribuição e da Paxgás, os restantes ORD não cumprem o padrão.



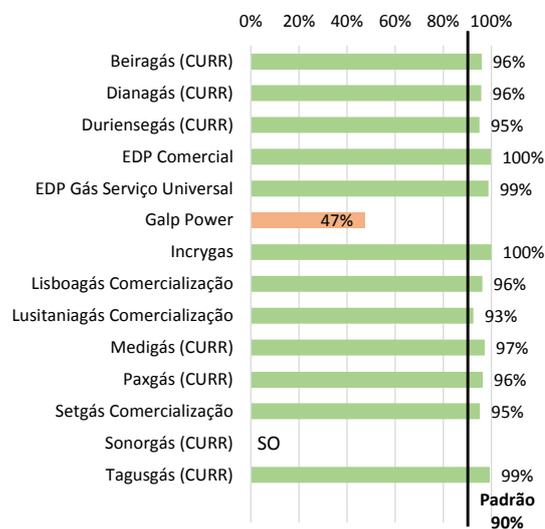
SO – Sem ocorrências.

CURR E COMERCIALIZADORES

No que respeita aos CURR e comercializadores, somente a Galp Power não cumpre o padrão estabelecido, conforme se observa no gráfico

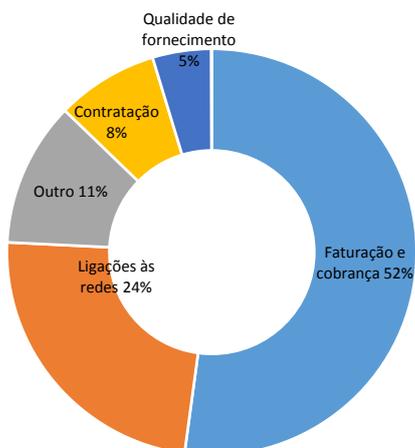
seguinte. A empresa informou ter detetado pedidos de serviços que foram classificados como pedidos de informação, o que terá diminuído o valor do indicador, o que foi entretanto corrigido em 2015.

Percentagem de pedidos de informação com tempo de resposta até 15 dias úteis, em 2014 - CUR e comercializadores



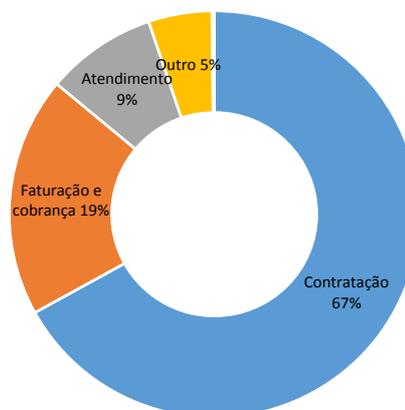
A maioria dos pedidos de informação dirigidos aos ORD são sobre faturação e cobrança e ligações às redes, conforme gráfico seguinte.

Temas dos pedidos de informação recebidos pelos ORD, em 2014



No que respeita aos CURR e comercializadores, o principal tema questionado é a contratação.

Temas dos pedidos de informação recebidos por escrito pelos CURR e comercializadores, em 2014



O tempo médio de resposta do conjunto dos ORD, CURR e comercializadores é de 5 dias úteis. O grande afastamento entre este tempo médio e o tempo de referência utilizado para o cálculo do indicador (15 dias úteis) permite concluir que a maioria dos pedidos é respondido num intervalo curto, mas existem pedidos de informação com tempos de resposta muito dilatados.

OPERADOR DA REDE DE TRANSPORTE

A REN Gasodutos, operador da rede de transporte, registou 153 pedidos de informação em 2014, tendo respondido a todos. O tempo médio de resposta foi de 1,7 dias úteis.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

No que respeita aos operadores de redes, somente a EDP Gás Distribuição e a Paxgás respeitaram o padrão geral. Relativamente aos CURR e comercializadores, somente a Galp

Power não respeita o padrão estabelecido. Assim, a ERSE recomendou às empresas em incumprimento que adotem ações tendo em vista a rápida solução.

CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

ENQUADRAMENTO

Existem clientes com determinadas limitações que podem necessitar de procedimentos especiais para manter um relacionamento comercial completo e adequado com a empresa prestadora do serviço. Consideram-se clientes com necessidades especiais aqueles com limitações no domínio da visão, da audição, da comunicação oral ou limitações do olfato que impossibilitem a deteção de gás natural. Acrescem os clientes que coabitem com pessoas nesta última situação.

Tendo em vista a minimização destas limitações, está previsto que os operadores das redes mantenham um registo dos clientes com necessidades especiais, de modo a que os operadores de redes e os comercializadores possam desenvolver ações que assegurem a estes clientes níveis de qualidade comercial adequados. O registo é da iniciativa dos clientes e é voluntário.

CARACTERIZAÇÃO

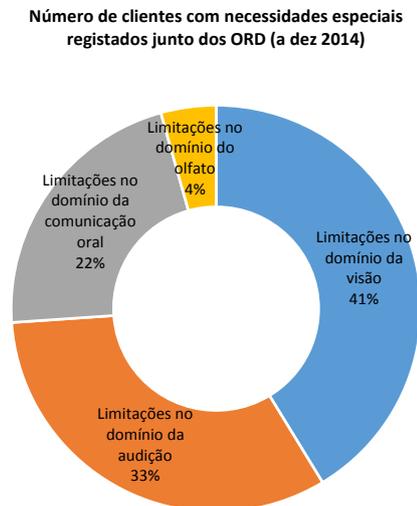
No quadro seguinte apresenta-se o número de clientes com necessidades especiais registados na rede de cada ORD, no final de 2014.

Número de clientes com necessidades especiais registados junto dos ORD

	4T/2014
Beiragás	1
Dianagás	0
Duriensegás	4
EDP Gás Distribuição	0
Lisboagás	16
Lusitaniagás	8
Medigás	0
Paxgás	0
Setgás	17
Sonorgás	0
Tagusgás	0
Total Geral	46

Todas as empresas tem mecanismo de registo de clientes com necessidades especiais. À semelhança do verificado em anos anteriores, o número de clientes registados é diminuto.

A maioria dos clientes com necessidade especiais registados sofre de limitações no domínio da visão, conforme se pode observar no gráfico seguinte.



CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O baixo número de clientes registados pode indiciar falta de informação ou pouco interesse por parte dos clientes nos serviços que lhes são

dedicados pelas empresas. Mantém-se a importância da divulgação desta informação junto dos clientes.

CLIENTES PRIORITÁRIOS

ENQUADRAMENTO

Existem instalações de consumo que prestam serviços relevantes à sociedade, tais como hospitais, escolas, bombeiros, a quem a interrupção de fornecimento pode provocar graves alterações ao seu funcionamento. Tendo em vista minorar os danos resultantes de interrupções de fornecimento, está previsto que

os operadores de redes mantenham um registo dos clientes prioritários, de modo a que seja possível o restabelecimento mais rápido em caso de avaria ou o pré-aviso de interrupção nas situações em que é possível. Sem prejuízo de solicitações dos comercializadores ou CURR, cabe aos ORD a identificação dos clientes prioritários.

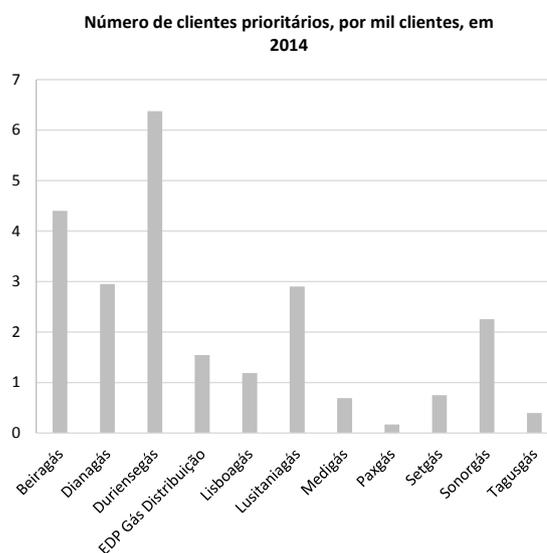
CARACTERIZAÇÃO

No quadro abaixo apresentam-se os totais, por ORD, de clientes prioritários no final de 2014.

Número de clientes prioritários registados junto dos ORD	
	4T/2014
Beiragás	225
Dianagás	27
Duriensegás	185
EDP Gás Distribuição	484
Lisboagás	628
Lusitaniagás	620
Medigás	14
Paxgás	1
Setgás	122
Sonorgás	33
Tagusgás	13
Total Geral	2 352

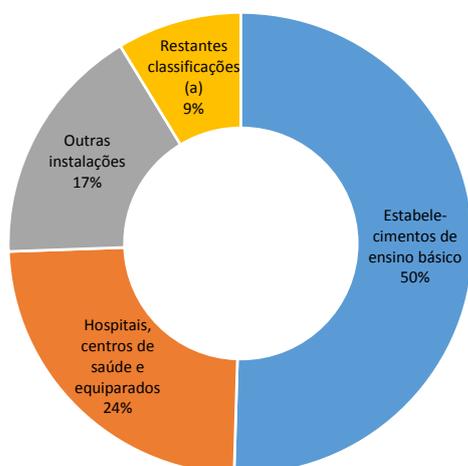
A alteração consagrada no novo RQS permitiu aos ORD identificarem os clientes prioritários sem necessidade de aguardarem pela iniciativa de CURR e comercializadores. Tal parece ter sido o caso na rede da EDP Gás Distribuição, cujos valores em 2014 são muito superiores aos verificados no ano anterior.

No gráfico seguinte observa-se o número de clientes prioritários por cada mil clientes ligados nas respetivas redes de cada ORD.



A distribuição dos clientes prioritários por categorias é apresentado no gráfico seguinte.

Número de clientes prioritários registados junto dos ORD, em dez 2014



(a) As restantes classificações incluem instalações: de forças de segurança, de bombeiros, de segurança nacional, de transportes públicos, da proteção civil e penitenciárias.

A categoria com maior número de instalações é a que engloba os estabelecimentos escolares do ensino básico.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A alteração consagrada no novo RQS permitiu aos ORD identificarem os clientes prioritários sem necessidade de aguardarem pela iniciativa de CURR e comercializadores.

A ERSE recomendou que as empresas mantenham o registo de clientes prioritários atualizado, bem como mantenham o esforço de identificação de potenciais interessados.

RELATÓRIOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO DAS EMPRESAS

ENQUADRAMENTO E CARATERIZAÇÃO

O regulamento da qualidade de serviço estabelece um conjunto mínimo de matérias que deve constar nos relatórios, a publicar anualmente pelas empresas, com o objetivo de comunicar eficazmente aos interessados o seu desempenho.

Os relatórios devem ser adequados ao público a que se destinam, podendo as empresas adotar versões com conteúdos e formas distintas. Ao abrigo das disposições do regulamento, as empresas devem enviar à ERSE e tornar públicos os seus relatórios da qualidade de serviço até 15 de março de cada ano.

A obrigação atrás referida impende sobre o ORT, os ORD, os CURR e os comercializadores. Os CURR e os ORD com menos de 100 000 clientes e que pertençam ao mesmo grupo económico podem publicar conjuntamente os seus relatórios desde que a informação seja discriminada por empresa.

As seguintes empresas enviaram à ERSE e publicaram nas suas páginas na internet os respetivos relatórios da qualidade de serviço dentro do prazo previsto: REN Gasodutos, Beiragás, Dianagás, Duriensegás, LisboaGás, Lusitaniagás, Medigás, Paxgás, Setgás, Sonorgás e Tagusgás, Galp Power, Galp Gás Natural, LisboaGás Comercialização, Lusitaniagás Comercialização e Setgás Comercialização.

Após o prazo regulamentar, igualmente o operador de rede EDP Gás Distribuição publicou o seu relatório de qualidade de serviço, assim como os comercializadores EDP Gás Serviço Universal e Iberdrola.

Os relatórios da qualidade de serviço publicados pelas entidades referidas contêm a informação prevista, estão organizados sequencialmente e são de fácil leitura, utilizando linguagem clara e grafismo adequado. As empresas apresentam, para cada tema, os valores reportados, com exceção da Galp Gás Natural que não apresenta os valores relativos às reclamações. Apresentam igualmente enquadramentos dos temas e justificações para falhas bem como levantamentos das ações realizadas ou em curso no sentido de melhorar a qualidade de serviço.

Os valores dos indicadores são, na generalidade dos casos, apresentados com discriminação trimestral, permitindo aperceber a evolução ao longo do ano de cada indicador.

São igualmente referidas, enquanto ações tendentes à melhoria da qualidade de serviço, medidas como a contratação de equipas de leitura e a contratação de técnicos qualificados para assistência a pontos mais afastados da sede da empresa, em zonas geograficamente mais dispersas, cuja distância acarreta tempos de deslocação elevados, bem como a certificação das atividades.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A avaliação da ERSE relativamente ao conteúdo e à forma dos relatórios é a de que os mesmos observam melhorias face aos publicados no ano anterior, cumprindo o objetivo principal de comunicar eficazmente o desempenho das empresas nas matérias de

qualidade de serviço, quer na vertente técnica, quer comercial.

A ERSE recorda que as empresas que não publiquem os respetivos relatórios nas suas páginas de internet ou não enviem o relatório à ERSE estão em incumprimento regulamentar. A

ERSE não deixará de agir de acordo com as suas competências e obrigações nestas situações.

ANEXO

Concelhos abastecidos por cada ORD

ORD	Concelho
Paxgás	Beja
Dianagás	Évora
	Sines
Sonorgás	Macedo de Cavaleiros
	Mirandela
	Peso da Régua
	Santa Marta de Penaguião
	Arcos de Valdevez
	Ponte da Barca
	Póvoa de Lanhoso
Medigás	Faro
	Olhão
	Portimão
Duriensegás	Amarante
	Bragança
	Chaves
	Marco de Canavezes
	Vila Real
Tagusgás	Abrantes
	Alcanena
	Alpiarça
	Campo Maior
	Cartaxo
	Chamusca
	Coruche
	Elvas
	Entroncamento
	Ourém
	Ponte de Sor
	Portalegre
	Salvaterra de Magos
	Santarém
	Tomar
	Torres Novas
Beiragás	Almeida
	Arganil
	Castelo Branco
	Covilhã
	Fundão
	Guarda
	Lamego
	Lousã
	Mangualde
	Mortágua
	Nelas
	Penacova
	Santa Comba Dão
	Sátão
	Seia
	Tondela
	Vila Velha de Ródão
Viseu	
Almeida	

ORD	Concelho
Setgás	Alcochete
	Almada
	Barreiro
	Benavente
	Moita
	Montijo
	Palmela
	Seixal
	Sesimbra
	Setúbal
Lusitaniagás	Águeda
	Albergaria
	Alcobaça
	Anadia
	Aveiro
	Batalha
	Caldas da Rainha
	Cantanhede
	Coimbra
	Condeixa
	Espinho
	Estarreja
	Figueira da Foz
	Ílhavo
	Leiria
	Marinha Grande
	Mealhada
	Montemor
	Murtosa
	Nazaré
	Óbidos
	Oliveira de Azeméis
	Oliveira do Bairro
	Ovar
	Pombal
	Porto de Mós
	Rio Maior
	Santa Maria da Feira
	São João da Madeira
	Soure
	Vagos
	Vale de Cambra

ORD	Concelho
EDP Gás Distribuição	Fafe
	Felgueiras
	Gondomar
	Guimarães
	Maia
	Matosinhos
	Paços de Ferreira
	Paredes
	Ponte de Lima
	Porto
	Santo Tirso
	Trofa
	Valença
	Valongo
	Viana do Castelo
	Vila do Conde
	Vila Nova de Famalicão
	Vila Nova de Gaia
	Vila Verde
	Vizela
Lisboagás	Alenquer
	Amadora
	Azambuja
	Cascais
	Lisboa
	Loures
	Mafra
	Odivelas
	Oeiras
	Sintra
	Torres Vedras
	Vila Franca de Xira