

Comunicado

Relatório da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural 2014

O Relatório da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural, publicado anualmente pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, tem por objetivo caracterizar a qualidade de serviço prestada pelos operadores das infraestruturas, pelos comercializadores de último recurso retalhistas e, pela primeira vez, pelos comercializadores em regime de mercado, visando garantir os interesses dos consumidores no que se refere à prestação de serviços com adequados índices de qualidade técnica e comercial.

O Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural (RQS GN), em vigor para todas as empresas desde início de 2014, passou a abranger os comercializadores de mercado, na sequência do aprofundamento da liberalização do setor do gás natural e da passagem de um número crescente de consumidores do mercado regulado para o mercado livre.

O Relatório da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural 2014 apresenta assim um conjunto de informação que aumenta a transparência do setor, e permite fazer uma avaliação mais efetiva das diferentes ofertas presentes em mercado, contribuindo desse modo para escolhas mais informadas por parte dos consumidores de energia em Portugal.

O relatório analisa as duas vertentes da qualidade de serviço do setor do gás natural: a qualidade de serviço técnica, que inclui a continuidade de serviço, as características do gás natural e a pressão de fornecimento; e a qualidade de serviço comercial, que inclui aspetos do relacionamento comercial entre os operadores e os consumidores como o atendimento presencial e telefónico, as leituras de contadores, as assistências técnicas, as visitas combinadas e as reclamações e pedidos de informação.

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.

Aceda ao [Relatório da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural 2014](#).

Lisboa, 13 de maio de 2016