



RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

ANO GÁS 2011-2012

Novembro 2012

Índice

SUMÁRIO EXECUTIVO	3
INTRODUÇÃO	4
CONTINUIDADE DE SERVIÇO E INCIDENTES MAIS SIGNIFICATIVOS.....	5
CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL.....	5
QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....	9
AÇÕES DE MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO	12

SUMÁRIO EXECUTIVO

A REN – Gasodutos S.A., na sua qualidade de operador da rede de transporte de gás natural no território do continente, deve elaborar anualmente um relatório com informação sobre a qualidade do serviço prestado, de acordo com o estabelecido no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS)¹.

O relatório é referente ao ano gás 2011-2012, que abrange o período de 1 de Julho de 2011 a 30 de Junho de 2012.

O objectivo deste relatório é apresentar informação detalhada sobre continuidade de serviço, qualidade do gás natural, bem como dados informativos relativos ao comportamento da qualidade de serviço comercial. Com esta informação pretende-se contribuir para uma melhor compreensão de alguns aspectos relacionados com a qualidade de serviço da rede de transporte.

De seguida são apresentadas as principais conclusões:

- Relativamente à continuidade de serviço não se registaram quaisquer interrupções de serviço;
- Os valores das características do gás natural respeitaram os limites estabelecidos no RQS;
- Não se registaram situações de emergência ou de avaria em instalações de clientes ligados à rede de transporte
- Durante o ano gás 2011/2012 foram recebidas 38 reclamações, que foram respondidas dentro do prazo estipulado. O tempo médio de resposta foi de 3 dias, o prazo regulamentar é de 20 dias.
- Durante o mesmo período registaram-se 80 pedidos de informação, cujo indicador médio anual estabelecido para o prazo de resposta apresenta um valor de 96. O tempo médio de resposta foi de 6 dias, o prazo regulamentar é de 15 dias.

¹ Regulamento da Qualidade de Serviço, aprovado e publicado em anexo ao Despacho n.º 4878/2010, de 18 de Março de 2010, 2.ª Série Nº 54 - Diário da República.

INTRODUÇÃO

A concessão de transporte de gás natural incorpora a actividade de transporte de gás natural em alta pressão, exercida em regime de serviço publico através da Rede Nacional de Transporte de Gás Natural, incluindo:

1. A recepção, transporte e entrega de gás natural em alta pressão;
2. A construção, operação e manutenção de todas as infra-estruturas da RNTGN e das interligações às redes a que esteja ligada e das instalações necessárias à sua operação;
3. O planeamento, desenvolvimento, expansão e gestão técnica da RNTGN, a construção das respectivas infra-estruturas e das instalações necessárias à sua operação;
4. A gestão da interligação da RNTGN com as redes internacionais e as infra-estruturas de armazenamento subterrâneo e com os terminais de GNL;
5. O planeamento da RNTIAT e da sua utilização;
6. O controlo da constituição e manutenção das reservas de segurança de gás natural.

A RNTGN é constituída por gasodutos principais e por ramais com um total de 1.298 quilómetros, distribuídos por sete lotes, com tubagens cuja dimensão nominal varia entre os 150 mm e os 800 mm de diâmetro.

O principal centro de despacho da rede nacional de transporte de gás encontra-se localizado em Bucelas (Loures), existindo também um centro de despacho de emergência, situado na região centro do país, numa zona sísmica diferente do principal centro de despacho. Existem quatro centros de operação e manutenção localizados em Sandim (V. Nova de Gaia), Pombal, Portalegre e Bucelas (Loures).

A RNTGN compreende 196 estações de gasodutos, que incluem 43 estações de seccionamento, 67 estações de derivação e 84 estações de regulação de pressão e medição e 2 estações de transferência de custódia

O relatório anual da qualidade de serviço do operador da rede de transporte está estruturado da seguinte forma:

- Continuidade de serviço (avaliada com base no número e duração das interrupções) e incidentes mais significativos;
- Características do gás natural;
- Caracterização da qualidade de serviço comercial (designadamente no que se refere ao atendimento, resposta a pedidos de informação e reclamações);
- Acções de melhoria da qualidade de serviço.

CONTINUIDADE DE SERVIÇO E INCIDENTES MAIS SIGNIFICATIVOS

O operador da rede de transporte é responsável por assegurar o contínuo fornecimento de gás natural até aos seus pontos de saída.

A continuidade do serviço de fornecimento da rede de transporte é avaliada com base nos seguintes indicadores:

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

Durante o ano gás 2011-2012 não se registaram interrupções em nenhum ponto de saída.

CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL

O artigo 18º do RQS estabelece que a entidade concessionária da RNTGN procederá, anualmente, à caracterização do gás natural, realizando para o efeito monitorizações nos seguintes pontos:

- Na interligação da rede de transporte com a rede Espanhola.
- Na entrada de gás natural para a rede de transporte proveniente do armazenamento subterrâneo após tratamento.
- No terminal de recepção, armazenamento e regaseificação após a sua regaseificação.
- Em pontos de mistura de gás natural ao longo da rede de transporte, para conhecer as características do gás fornecido aos clientes.
- Nos grandes clientes ligados directamente à rede de transporte.

Essas monitorizações devem considerar as seguintes características do gás natural e devem respeitar os limites estabelecidos no RQS:

- Índice de Wobbe;
- Densidade relativa;
- Ponto de Orvalho;
- Sulfureto de hidrogénio
- Enxofre total

O quadro seguinte apresenta a gama de variação dos valores médios diários de IW , d , concentração de água, sulfureto de hidrogénio e enxofre total por ponto de monitorização da rede de transporte e os respectivos limites regulamentares.

Ponto de Monitorização	Valores	Característica				
		IW (MJ/m ³ (n)) Limite: Mínimo: 48.17 Máximo: 57.66	d Limite: Mínimo: 0.5549 Máximo: 0.7001	Concentração de água (ppm _v) Limite: Máximo: 88 ppm	Sulfureto de hidrogénio (mg/m ³ (n)) Limite: Máximo: 5	Enxofre total (mg/m ³ (n)) Limite: Máximo: 50
CTS 7000 - Campo Maior	Mínimo	51.91	0.59	0.31	0.00	0.00
	Percentil 50	53.19	0.64	3.45	1.02	14.76
	Máximo	55.33	0.70	34.95	2.16	22.01
CTS 06000 - Valença do Minho	Mínimo	53.77	0.59	0.11	0.00	0.00
	Percentil 50	54.82	0.61	0.57	0.00	8.03
	Máximo	55.55	0.63	2.81	0.70	18.63
GRMS 01269 - C.T. TER	Mínimo	52.55	0.58			
	Percentil 50	55.01	0.61			
	Máximo	55.53	0.65			
GRMS 02069 - Porto de Mós	Mínimo	52.55	0.58	0.14		
	Percentil 50	54.60	0.62	1.00		
	Máximo	56.74	0.65	6.18		
GRMS 03009 - Taveiro	Mínimo	52.32	0.59	0.58		
	Percentil 50	53.57	0.63	3.60		
	Máximo	55.55	0.65	9.65		
GRMS 03659 - C.T. Tapada	Mínimo	52.01	0.59			
	Percentil 50	53.47	0.63			
	Máximo	55.48	0.65			
TA 12808 - Terminal Atlântico	Mínimo	54.30	0.58			
	Percentil 50	55.20	0.61			
	Máximo	55.62	0.63			
GRMS 12809 - Sines	Mínimo			0.03	0.00	0.00
	Percentil 50			0.12	0.00	0.00
	Máximo			0.79	0.11	1.17
UGS 02523 - Carriço	Mínimo	52.35	0.61	1.06		
	Percentil 50	53.33	0.64	3.94		
	Máximo	54.78	0.65	23.57		
GRMS 02509 - Carriço	Mínimo				0.00	0.00
	Percentil 50				0.57	12.22
	Máximo				1.96	19.93
GRMS 02549 - C.T. Lares	Mínimo	52.20	0.58			
	Percentil 50	53.27	0.64			
	Máximo	55.55	0.65			
GRMS 08119 - C.T. Pego	Mínimo	52.23	0.61			
	Percentil 50	53.16	0.64			
	Máximo	55.34	0.65			

Para além das características apresentadas no ponto anterior, o RQS estabelece a monitorização das seguintes características, para as quais não estabelece limites:

- Concentração de oxigénio
- Ponto de orvalho de hidrocarbonetos para pressões até à pressão máxima de serviço;
- Concentração de sulfureto de carbonilo
- Concentração de impurezas;
- Concentração de metano.

O quadro seguinte apresenta os valores obtidos para a gama de variação dos valores médios diários de concentração de oxigénio e concentração mínima de metano por ponto de monitorização da rede de transporte, durante o ano de 2011-2012.

Ponto de Monitorização	Valores	Característica		
		Concentração de oxigénio (ppmv)	Concentração mínima de metano (% molar)	Concentração sulfureto de carbonilo (mg/m ³)
CTS 7000 - Campo Maior	Mínimo	0.07	83.05	0.00
	Percentil 50	2.20	85.62	0.70
	Máximo	79.68	91.45	2.12
CTS 06000 - Valença do Minho	Mínimo	0.18	85.96	0.00
	Percentil 50	0.20	90.97	0.00
	Máximo	0.31	93.80	1.00
GRMS 01269 - C.T. TER	Mínimo		84.09	
	Percentil 50		91.04	
	Máximo		95.24	
GRMS 02069 - Porto de Mós	Mínimo	0.06	83.86	
	Percentil 50	0.90	89.36	
	Máximo	3.16	95.14	
GRMS 03009 - Taveiro	Mínimo	0.00	83.89	
	Percentil 50	1.20	86.99	
	Máximo	12.18	92.27	
GRMS 03659 - C.T. Tapada	Mínimo		83.44	
	Percentil 50		86.89	
	Máximo		92.54	
TA 12808 - Terminal Atlântico	Mínimo		88.65	
	Percentil 50		91.57	
	Máximo		95.25	
GRMS 12809 - Sines	Mínimo	0.02		0.00
	Percentil 50	0.04		0.00
	Máximo	0.97		0.16
UGS 02523 - Carriço	Mínimo		77.18	
	Percentil 50		86.59	
	Máximo		91.15	
GRMS 02509 - Carriço	Mínimo	0.31		0.00
	Percentil 50	0.38		0.31
	Máximo	0.98		1.22
GRMS 02549 - C.T. Lares	Mínimo		83.02	
	Percentil 50		86.10	
	Máximo		92.96	
GRMS 08119 - C.T. Pego	Mínimo		83.14	
	Percentil 50		85.92	
	Máximo		91.06	

O ponto de orvalho dos hidrocarbonetos apenas é fornecido no ponto de saída do terminal para a rede de transporte. O valor do ponto de orvalho dos hidrocarbonetos variou entre -32,41 °C até -40,60 °C. Estes valores são indicados nos certificados de carga de GNL aquando da carga dos navios metaneiros na Nigéria, não sendo portanto um valor monitorizado por um operador do SNGN.

A concentração de oxigénio é monitorizada em 6 pontos do SNGN. Finalmente e no que diz respeito à concentração de impurezas referenciada no Regulamento da Qualidade de Serviço como uma das características a monitorizar, faz-se notar que, não existindo uma definição concreta do conceito de impurezas no regulamento acima mencionado (à semelhança, aliás, do que se verifica por parte da

EASEE-gas), não é possível determinar o modo como deverá ser efectuada a sua monitorização, razão pela qual não foram efectuadas quaisquer medições de concentração de impurezas durante o ano gás 2011-2012.

QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A qualidade de serviço comercial refere-se ao relacionamento entre os prestadores de serviços e os seus clientes. A avaliação da qualidade de serviço comercial é feita através de indicadores e padrões tais como, atendimento presencial e telefónico, resposta a pedidos de informação e reclamações, resposta a situações de emergência.

Atendimento presencial e atendimento telefónico

A REN Gasodutos não disponibiliza atendimento presencial nem atendimento telefónico centralizado do tipo *call center*. O atendimento dos utilizadores da rede de transporte é normalmente assegurado pelos gestores de clientes que garantem um atendimento personalizado aos clientes.

Assistência técnica

Durante o ano gás 2011-2012, na REN Gasodutos não existiram avarias na alimentação individual de instalações de clientes, não havendo portanto registo de ocorrências.

Resposta a situações de emergência

Durante o ano gás 2011-2012, não existiu nenhuma situação de emergência. Não havendo registo de ocorrências, considera-se que houve cumprimento do indicador tal como está definido.

Resposta a reclamações

Durante o ano gás 2011-2012, registaram-se 38 reclamações, 4 relacionadas com questões contratuais e 34 com questões técnicas. Todas as reclamações registadas foram respondidas dentro do prazo de 20 dias úteis.

O tempo médio de resposta foi de 3 dias, o prazo regulamentar é de 20 dias.

Reclamações	Trimestre				Total Ano Gás
	01	02	03	04	
N.º de reclamações relativas a questões contratuais	1	1	2	0	4
N.º de reclamações relativas a questões técnicas	7	8	13	6	34
- N.º total de reclamações	8	9	15	6	38
Tempo médio de resposta a reclamações dos clientes (dias úteis)	1	6	2	4	3

As entidades reclamantes foram todas Comercializadoras, com o total de 33 reclamações.

Resposta a pedidos de informação

No ano gás 2011-2012, a REN Gasodutos registou 80 pedidos de informação, 11 relacionados com questões contratuais e 69 relacionados com esclarecimentos de questões técnicas.

Pedidos de Informação	Trimestre				Total Ano Gás
	01	02	03	04	
N.º de pedidos de informação por motivo de esclarecimento de questões contratuais	1	1	6	3	11
N.º de pedidos de informação por motivo de esclarecimento de questões técnicas	22	17	22	8	69
- N.º total de Pedidos de informação	23	18	28	11	80
Tempo médio de resposta a pedidos de informação escritos dos clientes (dias úteis)	5	7	5	6	6

Dos 80 pedidos de informação, 77 foram respondidos dentro do prazo máximo de resposta que é de 15 dias úteis após a sua recepção. O respectivo indicador médio anual apresenta um valor de 96%, inferior aos 100% estabelecidos como padrão.

Os três pedidos de informação respondidos fora do prazo estavam relacionados com resposta resolvida directamente pelo Gestão Técnica Global.

O tempo médio de resposta foi de 6 dias, face ao prazo regulamentar de 15 dias.

Cumprimento dos padrões de indicadores gerais de qualidade de serviço comercial

No quadro seguinte apresenta-se uma síntese do cumprimento dos padrões dos indicadores gerais de qualidade de serviço comercial.

Indicador	Cumprimento dos padrões dos indicadores gerais?
Percentagem de situações em que a assistência técnica após comunicação pelos clientes não domésticos de avaria na sua instalação é inferior ou igual a 3 horas	Cumpriu*
Percentagem de situações em que o tempo de resposta a situações de emergência é inferior ou igual a 90 minutos	Cumpriu*
Percentagem de situações em que o tempo de resposta a pedidos de informação escritos é inferior ou igual a 15 dias úteis	Não cumpriu (96% em 100%)

* Não foram registadas ocorrências

Compensações pagas por incumprimento dos padrões individuais da qualidade de serviço

No ano gás 2011-2012, na REN Gasodutos não existiram compensações por incumprimento dos padrões individuais da qualidade de serviço.

AÇÕES DE MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Durante o ano gás 2011-2012, foi dado seguimento ao desenvolvimento do projeto de implementação do conceito de Reliability Center Maintenance (RCM II) na totalidade das 196 estações da RNTGN, projecto que tem como objetivo a otimização dos planos de manutenção conducentes à melhoria da qualidade do serviço, nomeadamente através de:

- Desenvolvimento de capacidade de análise detalhada da atividade de manutenção através da perceção das consequências associadas a cada falha;
- Melhoria da compreensão da funcionalidade dos ativos físicos e suporte à identificação e otimização das cargas de trabalho;
- Uniformização e atualização de conceitos de gestão dos ativos, centrada na sua fiabilidade.

A fase inicial do projeto, constituída pela análise detalhada da atividade de manutenção preventiva nos seus sistemas e subsistemas, utilizando a metodologia RCM II, foi finalizada de acordo com o planeado em Setembro de 2011.

Numa segunda fase, deu-se início à otimização dos planos de manutenção e respetivo carregamento dos novos planos de manutenção na aplicação de Gestão de Ativos e da Manutenção (MAXIMO), bem como à implementação no centro regional de manutenção do sul, tendo sido realizados por esse centro de manutenção os respetivos planos de manutenção, em conformidade com a nova metodologia do RCM II.

Ainda no decurso de 2011-2012, foi iniciado o desenvolvimento de uma ligação bidirecional entre as aplicações do Sistema de informação Georreferenciada (SIG) e a aplicação de Gestão de Ativos e da Manutenção (MAXIMO), permitindo deste modo o acesso dos diferentes utilizadores à informação que se encontra em ambos os Sistemas, relativamente à infraestrutura da RNTGN.