

REN 

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

2013

JUL 2012 A DEZ 2013



Gás Natural



Gás Natural

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO 2013

01
SUMÁRIO
EXECUTIVO 3

02
INTRODUÇÃO 4

03
CONTINUIDADE
DE SERVIÇO
E INCIDENTES
MAIS SIGNIFICATIVOS 5

04
CARATERÍSTICAS
DO GÁS NATURAL 5

05
QUALIDADE DE
SERVIÇO COMERCIAL 10

06
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).

Decorrente da publicação em 2013 do Regulamento acima referido, em que se obriga à publicação do Relatório Anual da Qualidade de Serviço até ao dia 15 de março, excepcionalmente em 2014 é publicado o relatório alargado a um horizonte temporal de 18 meses, contemplando um primeiro período compreendido entre 1 de julho de 2012 e 30 de junho de 2013 e um segundo desde 1 de julho a 31 de dezembro de 2013.

Garante-se, desta forma, a correta transposição das datas de publicação à luz dos novos moldes, fazendo coincidir a emissão do relatório com o correspondente ano civil.

O objetivo 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 aspetos 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 os períodos em análise foram recebidas 30 reclamações, que foram respondidas dentro do prazo estipulado. O tempo médio de resposta foi de 2,6 dias;
- Durante os mesmos períodos registaram-se 180 pedidos de informação, cujo indicador médio estabelecido para o prazo de resposta apresenta um valor de 99,4. O tempo médio de resposta foi de 5,0 dias.

00''
INTERRUPÇÕES
DE SERVIÇO

2,6 dias
TEMPO MÉDIO
RESPOSTA
RECLAMAÇÕES

5,0 dias
TEMPO MÉDIO
RESPOSTA
PED. INFORMAÇÃO

INTRODUÇÃO

A concessão de transporte de gás natural incorpora a atividade de transporte de gás natural em alta pressão, exercida em regime de serviço público através da Rede Nacional de Transporte de Gás Natural (RNTGN), incluindo:

1. A receção, transporte e entrega de gás natural em alta pressão;
2. A construção, operação e manutenção de todas as infraestruturas 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 respetivas infraestruturas e das instalações necessárias à sua operação;
4. A gestão da interligação da RNTGN com as redes internacionais e as infraestruturas 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 1376 km, distribuídos por oito 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 (Vila Nova de Gaia), Pombal, Portalegre e Bucelas (Loures).

A RNTGN compreende 196 estações de gasodutos, que incluem 46 estações de seccionamento, 65 estações de derivação e 84 estações de regulação de pressão e medição e 2 estações de transferência de custódia.

O presente relatório 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);
- Ações 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 os períodos em análise 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 receção, 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;
- Nas Centrais Térmicas de Ciclo Combinado ligadas diretamente à rede de transporte.

Essas monitorizações devem considerar as seguintes características do gás natural e devem respeitar os limites estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço:

- Índice de Wobbe (IW);
- Densidade relativa (d);
- Ponto de orvalho;
- Sulfureto de hidrogénio;
- Enxofre total.

Os quadros seguintes apresentam os valores obtidos para 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, que evidenciam o total cumprimento dos limites estabelecidos regulamentarmente.

CUMPRIMENTO INTEGRAL

LIMITES REGULAMENTARES
DAS CARACTERÍSTICAS GN

Excepcionalmente e dado que o período em análise compreende um total de 18 meses, os valores apresentados em seguida para as características do gás natural veiculado na rede de transporte são detalhados em dois quadros: o primeiro relativo ao período de 1 de julho de 2012 a 30 de junho de 2013; o segundo, desde 1 de julho de 2013 a 31 de dezembro de 2013.

PERÍODO DE 1 DE JULHO DE 2012 A 30 DE JUNHO DE 2013

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 (n)) Limite: Máximo: 5	Enxofre total (mg/m ³ (n)) Limite: Máximo: 50
CTS 7000 - Campo Maior	Mínimo	52,61	0,59	0,66	0,00	6,24
	Percentil 50	53,16	0,64	2,12	0,72	14,51
	Máximo	55,07	0,66	43,00	1,66	27,13
CTS 06000 - Valença do Minho	Mínimo	51,84	0,56	0,01	0,00	0,00
	Percentil 50	54,85	0,60	0,38	0,00	11,00
	Máximo	55,30	0,65	4,00	0,00	21,07
GRMS 01269 - C.T. TER	Mínimo	52,94	0,59			
	Percentil 50	55,10	0,61			
	Máximo	55,86	0,65			
GRMS 02069 - Porto de Mós	Mínimo	52,94	0,59	0,14		
	Percentil 50	54,76	0,61	0,54		
	Máximo	55,70	0,65	3,85		
GRMS 03009 - Taveiro	Mínimo	52,83	0,60	0,72		
	Percentil 50	53,49	0,64	2,84		
	Máximo	55,50	0,65	28,08		
GRMS 03659 - C.T. Tapada	Mínimo	52,76	0,60			
	Percentil 50	53,57	0,63			
	Máximo	55,40	0,65			
TA 12808 - Terminal Atlântico	Mínimo	54,47	0,59			
	Percentil 50	55,26	0,61			
	Máximo	55,86	0,63			
GRMS 12809 - Sines	Mínimo			0,03	0,00	0,00
	Percentil 50			0,04	0,00	0,00
	Máximo			0,18	0,04	0,96
UGS 02523 - Carricho	Mínimo	50,18	0,61	1,55		
	Percentil 50	53,56	0,63	4,00		
	Máximo	55,16	0,67	19,49		
GRMS 02509 - Carricho	Mínimo				0,00	0,00
	Percentil 50				0,47	12,68
	Máximo				1,83	23,71
GRMS 02549 - C.T. Lares	Mínimo	52,72	0,60			
	Percentil 50	53,27	0,64			
	Máximo	55,45	0,65			
GRMS 08119 - C.T. Pego	Mínimo	52,64	0,61			
	Percentil 50	53,14	0,64			
	Máximo	54,81	0,65			

PERÍODO DE 1 DE JULHO DE 2013 A 31 DE DEZEMBRO DE 2013

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	52,53	0,60	4,43	0,03	3,85
	Percentil 50	53,21	0,62	14,46	0,42	13,41
	Máximo	54,80	0,66	37,37	1,21	31,05
CTS 06000 - Valença do Minho	Mínimo	53,33	0,59	0,40	0,00	8,09
	Percentil 50	54,56	0,60	0,80	0,00	12,67
	Máximo	55,43	0,62	7,04	0,33	20,64
GRMS 01269 - C.T. TER	Mínimo	52,86	0,60			
	Percentil 50	53,91	0,61			
	Máximo	55,43	0,65			
GRMS 02069 - Porto de Mós	Mínimo	53,07	0,60	0,21		
	Percentil 50	53,45	0,61	7,19		
	Máximo	55,41	0,65	32,50		
GRMS 03009 - Taveiro	Mínimo	52,74	0,60	2,86		
	Percentil 50	53,25	0,61	9,88		
	Máximo	55,28	0,65	34,67		
GRMS 03659 - C.T. Tapada	Mínimo	53,02	0,61			
	Percentil 50	53,27	0,61			
	Máximo	55,23	0,65			
TA 12808 - Terminal Atlântico	Mínimo	54,45	0,59			
	Percentil 50	55,05	0,61			
	Máximo	55,57	0,62			
GRMS 12809 - Sines	Mínimo			0,03	0,00	0,00
	Percentil 50			0,04	0,00	0,00
	Máximo			0,21	0,00	0,05
UGS 02523 - Carriço	Mínimo	52,38	0,60	1,29		
	Percentil 50	53,21	0,62	14,59		
	Máximo	55,27	0,65	69,37		
GRMS 02509 - Carriço	Mínimo				0,00	0,00
	Percentil 50				0,16	10,79
	Máximo				4,31	30,22
GRMS 02549 - C.T. Lares	Mínimo	52,53	0,60			
	Percentil 50	53,07	0,62			
	Máximo	55,34	0,66			
GRMS 08119 - C.T. Pego	Mínimo	52,86	0,61			
	Percentil 50	52,88	0,63			
	Máximo	53,38	0,64			

Para além das características apresentadas no ponto anterior, o Regulamento da Qualidade de Serviço estabelece a monitorização das seguintes características, para as quais não define limites:

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

Os quadros seguintes apresentam 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.

Tal como no caso anterior, apresentam-se os valores destas características desdobrados em dois períodos: o primeiro relativo ao período de 1 de julho de 2012 a 30 de junho de 2013; o segundo, desde 1 de julho de 2013 a 31 de dezembro de 2013.

PERÍODO DE 1 DE JULHO DE 2012 A 30 DE JUNHO DE 2013

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	83,92	0,03
	Percentil 50	0,48	85,38	0,74
	Máximo	56,48	94,14	2,57
CTS 06000 - Valença do Minho	Mínimo	0,19	84,90	0,00
	Percentil 50	0,28	91,28	0,00
	Máximo	0,81	95,83	0,00
GRMS 01269 - C.T. TER	Mínimo		84,72	
	Percentil 50		91,36	
	Máximo		93,57	
GRMS 02069 - Porto de Mós	Mínimo	0,00	84,07	
	Percentil 50	0,32	90,57	
	Máximo	1,73	93,61	
GRMS 03009 - Taveiro	Mínimo	0,29	82,58	
	Percentil 50	0,59	85,96	
	Máximo	1,41	93,15	
GRMS 03659 - C.T. Tapada	Mínimo		84,19	
	Percentil 50		86,19	
	Máximo		92,55	
TA 12808 - Terminal Atlântico	Mínimo		87,97	
	Percentil 50		91,70	
	Máximo		93,52	
GRMS 12809 - Sines	Mínimo	0,03		0,00
	Percentil 50	0,08		0,00
	Máximo	7,71		0,06
UGS 02523 - Carriço	Mínimo		82,06	
	Percentil 50		86,45	
	Máximo		91,44	
GRMS 02509 - Carriço	Mínimo	0,14		0,00
	Percentil 50	0,16		0,60
	Máximo	79,65		2,03
GRMS 02549 - C.T. Lares	Mínimo		83,92	
	Percentil 50		85,50	
	Máximo		93,32	
GRMS 08119 - C.T. Pego	Mínimo		83,97	
	Percentil 50		86,06	
	Máximo		91,53	

PERÍODO DE 1 DE JULHO DE 2013 A 31 DE DEZEMBRO DE 2013

Ponto de Monitorização	Valores	CARATERÍSTICA		
		Concentração de oxigénio (ppmv)	Concentração mínima de metano (% molar)	Concentração sulfureto de carbonilo (mg/m ³)
CTS 7000 - Campo Maior	Mínimo	0,40	83,49	0,01
	Percentil 50	0,44	89,62	0,20
	Máximo	23,49	91,14	1,63
CTS 06000 - Valença do Minho	Mínimo	0,27	85,00	0,00
	Percentil 50	0,32	93,13	0,00
	Máximo	34,63	93,81	0,24
GRMS 01269 - C.T. TER	Mínimo		83,58	
	Percentil 50		90,16	
	Máximo		93,14	
GRMS 02069 - Porto de Mós	Mínimo	0,28	83,60	
	Percentil 50	0,36	90,10	
	Máximo	0,52	92,08	
GRMS 03009 - Taveiro	Mínimo	0,21	83,66	
	Percentil 50	0,54	89,81	
	Máximo	1,22	91,24	
GRMS 03659 - C.T. Tapada	Mínimo		84,04	
	Percentil 50		90,08	
	Máximo		91,54	
TA 12808 - Terminal Atlântico	Mínimo		88,65	
	Percentil 50		91,69	
	Máximo		93,53	
GRMS 12809 - Sines	Mínimo	0,06		0,00
	Percentil 50	0,31		0,00
	Máximo	16,25		0,00
UGS 02523 - Carriço	Mínimo		83,81	
	Percentil 50		89,27	
	Máximo		92,83	
GRMS 02509 - Carriço	Mínimo	0,14		0,00
	Percentil 50	0,16		0,08
	Máximo	0,28		0,83
GRMS 02549 - C.T. Lares	Mínimo		83,86	
	Percentil 50		90,03	
	Máximo		92,14	
GRMS 08119 - C.T. Pego	Mínimo		84,36	
	Percentil 50		88,12	
	Máximo		90,23	

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 -33,19°C até -54,05°C.

Estes valores são indicados nos certificados de carga de GNL aquando da carga dos navios metaneiros, não sendo portanto um valor monitorizado por um operador 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 concretizada a sua monitorização, razão pela qual não foram efetuadas quaisquer medições de concentração de impurezas durante os períodos em análise.

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 pelo Gestor de Mercado que garante um atendimento personalizado aos clientes.

Assistência técnica

Durante os períodos em análise, 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 os períodos em análise, 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 os períodos em análise, registaram-se 30 reclamações, 23 relacionadas com questões contratuais e 7 com questões técnicas, sempre com as comercializadoras como entidade reclamante.

Todas as reclamações registadas foram respondidas dentro do prazo regulamentar de 15 dias úteis, com um tempo médio acumulado de resposta de 2,6 dias.

PERÍODO DE 1 DE JULHO DE 2012 A 30 DE JUNHO DE 2013

RECLAMAÇÕES	Trimestre				Total
	01	02	03	04	
N.º de reclamações relativas a questões contratuais	10	9	3	0	22
N.º de reclamações relativas a questões técnicas	0	3	0	0	3
N.º total de reclamações	10	12	3	0	25
Tempo médio de resposta a reclamações dos clientes (dias úteis)	1,0	2,9	2,1	0,0	

PERÍODO DE 1 DE JULHO DE 2013 A 31 DE DEZEMBRO DE 2013

RECLAMAÇÕES	Trimestre		
	01	02	Total
N.º de reclamações relativas a questões contratuais	0	1	1
N.º de reclamações relativas a questões técnicas	2	2	4
N.º total de reclamações	2	3	5
Tempo médio de resposta a reclamações dos clientes (dias úteis)	11,5	1,0	

Resposta a pedidos de informação

Nos períodos em análise, a REN Gasodutos registou 180 pedidos de informação, 98 relacionados com questões contratuais e 82 relacionados com esclarecimentos de questões técnicas, com um tempo médio acumulado de resposta de 5,0 dias.

Dos 180 pedidos de informação, 179 foram respondidos dentro do prazo máximo de resposta que é de 15 dias úteis após a sua receção. O respetivo indicador médio anual apresenta um valor de 99,4%, superior aos 98% estabelecidos como padrão.

PERÍODO DE 1 DE JULHO DE 2012 A 30 DE JUNHO DE 2013

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	Trimestre				Total
	01	02	03	04	
N.º de pedidos de informação por motivo de esclarecimento de questões contratuais	11	15	23	30	79
N.º de pedidos de informação por motivo de esclarecimento de questões técnicas	10	11	10	9	40
N.º total de pedidos de informação	21	26	33	39	119
Tempo médio de resposta a pedidos de informação escritos dos clientes (dias úteis)	7,0	3,4	3,3	7,4	

PERÍODO DE 1 DE JULHO DE 2013 A 31 DE DEZEMBRO DE 2013

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	Trimestre		
	01	02	Total
N.º de pedidos de informação por motivo de esclarecimento de questões contratuais	8	11	19
N.º de pedidos de informação por motivo de esclarecimento de questões técnicas	20	22	42
N.º total de pedidos de informação	28	33	61
Tempo médio de resposta a pedidos de informação escritos dos clientes (dias úteis)	5,8	3,2	

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 referentes aos períodos em análise.

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 (99,4% em 100%)

* Não foram registadas ocorrências.

Compensações pagas por incumprimento dos padrões individuais da qualidade de serviço

Nos períodos em análise, na REN Gasodutos não existiram compensações por incumprimento dos padrões individuais da qualidade de serviço.

ACÇÕES DE MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO

No âmbito da otimização das atividades de manutenção e de gestão de ativos conducentes à melhoria da qualidade de serviço, a REN Gasodutos e a REN Armazenagem utilizam atualmente como ferramenta de suporte a aplicação MAXIMO da IBM.

Neste contexto, foram identificadas diversas oportunidades de melhoria, tendo-se procedido, no decurso de 2013, a uma atualização do sistema para uma versão mais atual.

Deste modo, o projeto de atualização / transformação MAXIMO da REN Gasodutos e REN Armazenagem teve como base os seguintes objetivos:

- Atualização tecnológica do sistema MAXIMO disponibilizando as mais recentes atualizações;
- Instalação do *Tivoli Common Reporting*, na qual se encontra incluída a ferramenta de *Business Intelligence* COGNOS, disponibilizando desta forma uma solução que dá autonomia aos utilizadores para explorarem a informação do sistema MAXIMO e criarem indicadores para a gestão de ativos;
- Otimização dos processos suportados pelo sistema MAXIMO na REN Gasodutos;
- Expansão dos processos suportados pelo sistema MAXIMO para a REN Armazenagem, potenciando a solução de gestão de ativos em utilização para a REN Gasodutos.

No âmbito deste processo, é de realçar a conversão de 146 aplicações, o desenvolvimento de mais de trinta relatórios na ferramenta COGNOS, bem como a reestruturação de diversas *interfaces* (SAP, SCADA, SIGO, SIG e *Achiever*), tendo sido migrados um total de cerca de 8,5 milhões de registos.