



ENTIDADE
REGULADORA DOS
SERVIÇOS ENERGÉTICOS

**REGULAMENTO DA
QUALIDADE DE SERVIÇO DO
SECTOR DO GÁS NATURAL**

Setembro 2006

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

Índice

Capítulo I Disposições gerais	1
Secção I Princípios e disposições gerais	1
Artigo 1.º Objecto.....	1
Artigo 2.º Âmbito de aplicação.....	1
Artigo 3.º Siglas e definições	2
Artigo 4.º Casos fortuitos ou de força maior e operação do sistema em regime excepcional	5
Artigo 5.º Responsabilidade pela qualidade de serviço	5
Artigo 6.º Nível de qualidade de serviço dos clientes.....	5
Capítulo II Disposições de natureza técnica	7
Secção I Continuidade de serviço	7
Subsecção I Continuidade e interrupção de fornecimento	7
Artigo 7.º Fornecimento em regime contínuo	7
Artigo 8.º Definição de interrupção	7
Artigo 9.º Classes de interrupções	8
Artigo 10.º Identificação das classes de interrupção consoante as causas.....	9
Artigo 11.º Registo de interrupções de fornecimento	9
Subsecção II Indicadores e padrões de qualidade geral	9
Artigo 12.º Indicadores gerais para o terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL	9
Artigo 13.º Indicadores gerais para o armazenamento subterrâneo.....	11
Artigo 14.º Indicadores gerais para a rede de transporte.....	12
Artigo 15.º Indicadores gerais para as redes de distribuição	12
Artigo 16.º Padrões para a rede de distribuição.....	13
Subsecção III Indicadores e padrões de qualidade individual	14
Artigo 17.º Indicadores individuais	14
Secção II Características do fornecimento de gás natural.....	15
Artigo 18.º Características do gás natural	15
Artigo 19.º Pressão de fornecimento.....	16

Artigo 20.º Metodologia de verificação das características do gás natural.....	16
Artigo 21.º Metodologia de verificação do nível de pressão de fornecimento aos clientes	17
Capítulo III Disposições de natureza comercial	19
Secção I Atendimento	19
Artigo 22.º Condições gerais de atendimento	19
Artigo 23.º Modalidades de atendimento.....	19
Artigo 24.º Atendimento presencial	20
Artigo 25.º Atendimento telefónico centralizado.....	20
Secção II Informação aos clientes	20
Artigo 26.º Cumprimento do dever de informação	20
Artigo 27.º Divulgação de informação na Internet.....	22
Artigo 28.º Elaboração de folhetos informativos.....	22
Artigo 29.º Divulgação dos folhetos informativos	23
Secção III Pedidos de informação e reclamações	24
Artigo 30.º Condições gerais	24
Artigo 31.º Reclamações relativas a facturação ou cobrança.....	25
Artigo 32.º Reclamações relativas a medição	25
Artigo 33.º Reclamações relativas às características do fornecimento.....	26
Artigo 34.º Registos do cliente.....	26
Secção IV Indicadores e padrões gerais de qualidade comercial.....	27
Artigo 35.º Indicadores e padrões gerais	27
Artigo 36.º Tempo de espera no atendimento presencial	27
Artigo 37.º Tempo de espera no atendimento telefónico centralizado.....	28
Artigo 38.º Frequência das leituras dos contadores.....	28
Artigo 39.º Tempo de resposta a situações de emergência.....	29
Artigo 40.º Tempo de resposta a situações de avaria na alimentação individual da instalação do cliente	29
Artigo 41.º Tempo de resposta a pedidos de informação por escrito	30
Secção V Qualidade individual.....	30
Subsecção I Indicadores e padrões individuais	30
Artigo 42.º Indicadores e padrões	30
Artigo 43.º Activação de fornecimento	31

Artigo 44.º Visita combinada.....	31
Artigo 45.º Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.....	32
Artigo 46.º Resposta a reclamações	32
Subsecção II Compensações	33
Artigo 47.º Direito de compensação	33
Artigo 48.º Valor das compensações relativas à qualidade individual	33
Artigo 49.º Pagamento de compensações ao cliente.....	34
Artigo 50.º Pagamento de compensações aos operadores das redes	34
Artigo 51.º Situações de exclusão do pagamento de compensações	35
Secção VI Avaliação do grau de satisfação dos clientes	35
Artigo 52.º Avaliação do grau de satisfação dos clientes.....	35
Secção VII Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários	36
Artigo 53.º Clientes com necessidades especiais	36
Artigo 54.º Clientes prioritários	36
Artigo 55.º Registo dos clientes com necessidades especiais e clientes prioritários	37
Artigo 56.º Deveres para com os clientes com necessidades especiais	37
Artigo 57.º Deveres para com os clientes prioritários	38
Capítulo IV Relatórios da qualidade de serviço.....	39
Artigo 58.º Elaboração de relatórios.....	39
Artigo 59.º Teor dos relatórios	39
Artigo 60.º Publicação	40
Artigo 61.º Relatório da qualidade de serviço da ERSE	40
Capítulo V Informação e auditorias	43
Artigo 62.º Recolha e registo de informação	43
Artigo 63.º Envio de informação à ERSE	43
Artigo 64.º Auditorias	44
Capítulo VI Situações de exclusão de aplicação.....	45
Subsecção I Casos fortuitos ou de força maior	45
Artigo 65.º Casos fortuitos ou de força maior.....	45
Artigo 66.º Procedimentos a adoptar perante casos fortuitos ou de força maior.....	45

Subsecção II Operação do sistema em regime excepcional	46
Artigo 67.º Declaração de operação do sistema em regime excepcional	46
Artigo 68.º Aplicação do regulamento durante a operação do sistema em regime excepcional	46
Capítulo VII Disposições finais e transitórias	47
Artigo 69.º Sanções administrativas	47
Artigo 70.º Normas complementares	47
Artigo 71.º Norma transitória	47
Artigo 72.º Entrada em vigor	47
Anexo I Procedimentos de cálculo dos indicadores gerais e individuais de qualidade comercial	49
Anexo II Informação a enviar à ERSE pelas empresas	57

Capítulo I

Disposições gerais

Secção I

Princípios e disposições gerais

Artigo 1.º

Objecto

O presente regulamento, editado ao abrigo do artigo 59.º do Decreto-Lei n.º 140/2006, de 26 de Julho, e do artigo 16.º dos Estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, anexos ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, tem por objecto estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás Natural.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

- 1 - As disposições do presente regulamento têm o seguinte âmbito de aplicação:
- a) Prestação do serviço de transporte de gás natural.
 - b) Prestação do serviço de distribuição de gás natural.
 - c) Prestação do serviço de armazenamento subterrâneo de gás natural.
 - d) Prestação do serviço de recepção, armazenamento e regaseificação de gás natural liquefeito.
 - e) Relacionamento entre os operadores das infra-estruturas.
 - f) Relacionamento dos comercializadores, comercializador de último recurso grossista e dos comercializadores de último recurso retalhistas com os operadores das infra-estruturas.
 - g) Relacionamento dos clientes com os operadores das infra-estruturas, os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas.
 - h) Fornecimento de gás natural aos clientes.
- 2 - Estão abrangidas pelo âmbito de aplicação do presente regulamento:
- a) Operadores de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de gás natural liquefeito.

- b) Operadores de armazenamento subterrâneo de gás natural.
- c) Operador da rede de transporte de gás natural.
- d) Operadores das redes de distribuição de gás natural.
- e) Comercializadores.
- f) Comercializador de último recurso grossista.
- g) Comercializadores de último recurso retalhistas.
- h) Clientes.

Artigo 3.º

Siglas e definições

1 - No presente regulamento são usadas as seguintes siglas:

- a) DGGE - Direcção Geral de Geologia e Energia
- b) ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos
- c) GNL - Gás natural liquefeito
- d) IW - Índice de Wobbe
- e) PCS - Poder calorífico superior
- f) RNTGN - Rede Nacional de Transporte de Gás Natural
- g) SNGN - Sistema Nacional de Gás Natural

2 - Para efeitos do presente regulamento entende-se por:

- a) Alimentação individual da instalação do cliente - infra-estrutura por onde transita o gás natural consumido exclusivamente na instalação de utilização de um cliente.
- b) Ano gás - período compreendido entre as 00:00 h de 1 de Julho e as 24:00 h de 30 de Junho do ano seguinte.
- c) Armazenamento subterrâneo de gás natural - conjunto de cavidades, equipamentos e redes que, após recepção do gás na interface com a Rede Nacional de Transporte de Gás Natural, permite armazenar o gás natural na forma gasosa em cavidades subterrâneas, ou reservatórios especialmente construídos para o efeito e, posteriormente, voltar a injectá-lo na Rede Nacional de Transporte de Gás Natural através da mesma interface de transferência de custódia.
- d) Cliente - pessoa singular ou colectiva que compra gás natural para consumo próprio.
- e) Cliente doméstico - cliente que compra gás natural para uso não profissional ou comercial.

- f) Comercializador - entidade titular de licença de comercialização de gás natural que exerce a actividade de comercialização livremente.
- g) Comercializador de último recurso grossista - entidade titular de licença de comercialização de último recurso que está obrigada a assegurar o fornecimento de gás natural aos comercializadores de último recurso retalhistas no âmbito da sua actividade de gestão de contratos de longo prazo em regime de *take or pay* celebrados em data anterior à publicação do Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de Fevereiro, bem como aos clientes com consumos anuais iguais ou superiores a 2 000 000 m³(n) que, por opção ou por não reunirem as condições, não exerçam o seu direito de elegibilidade.
- h) Comercializador de último recurso retalhista - entidade titular de licença de comercialização de último recurso que está obrigada a assegurar o fornecimento de gás natural a todos os clientes ligados à rede com consumo anual inferior a 2 000 000 m³(n) que, por opção ou por não reunirem as condições de elegibilidade para manter uma relação contratual com outro comercializador, ficam sujeitos ao regime de tarifas e preços regulados.
- i) Condições de referência – condições de acordo com a norma ISO 13443/96 Natural Gas - Standard Reference Conditions. Para efeitos deste regulamento, consideram-se as seguintes condições de referência: 0 °C de temperatura, 1,01325 bar de pressão absoluta e 25 °C de temperatura inicial de combustão.
- j) Impurezas – materiais sólidos, líquidos ou gasosos cuja concentração ou presença no gás natural pode interferir com a integridade ou a operação das redes ou dos equipamentos de gás que estejam em conformidade com a Directiva 90/396/CEE.
- k) Índice de Wobbe - razão entre o poder calorífico superior e a raiz quadrada da densidade relativa do gás.
- l) Infra-estruturas – infra-estruturas da Rede Pública de Gás Natural, nomeadamente os terminais de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL, os armazenamentos subterrâneos de gás natural, as redes de transporte e distribuição e as unidades autónomas de gás natural.
- m) Instalação de gás natural - instalação privada instalada a jusante da Rede Pública de Gás Natural para uso de um ou mais clientes.
- n) Nomeação - processo de comunicação diário entre os utilizadores, os operadores das infra-estruturas e o Gestor de Sistema sobre a previsão de utilização das infra-estruturas num determinado dia.
- o) Operador da rede de distribuição - entidade concessionária ou titular de licença de distribuição de serviço público da Rede Nacional de Distribuição de Gás Natural, responsável pela exploração, manutenção e desenvolvimento da rede de distribuição em

condições de segurança, fiabilidade e qualidade de serviço, numa área específica, bem como das suas interligações com outras redes, quando aplicável, devendo assegurar a capacidade da rede a longo prazo para atender pedidos razoáveis de distribuição de gás natural.

- p) Operador da rede de transporte – entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte de Gás Natural, responsável pela exploração, manutenção e desenvolvimento da rede de transporte em condições de segurança, fiabilidade e qualidade de serviço, bem como das suas interligações com outras redes, quando aplicável, devendo assegurar a capacidade da rede a longo prazo para atender pedidos razoáveis de transporte de gás natural.
- q) Operador de armazenamento subterrâneo de gás natural - entidade concessionária do respectivo armazenamento subterrâneo, responsável pela exploração e manutenção das capacidades de armazenamento e das infra-estruturas de superfície, em condições de segurança, fiabilidade e qualidade de serviço.
- r) Operador de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL - entidade concessionária do respectivo terminal, sendo responsável por assegurar a sua exploração e manutenção, bem como a sua capacidade de armazenamento e regaseificação em condições de segurança, fiabilidade e qualidade de serviço.
- s) Pequena empresa - cliente não doméstico com consumo anual igual ou inferior a 10 000 m³(n).
- t) Poder calorífico superior - quantidade de calor produzida na combustão completa, a pressão constante, de uma unidade de massa ou de volume do gás combustível, considerando que os produtos de combustão cedem o seu calor até atingirem a temperatura inicial dos reagentes e que toda a água formada na combustão atinge o estado líquido.
- u) Rede Nacional de Transporte de Gás Natural - conjunto das infra-estruturas de serviço público destinadas ao transporte de gás natural.
- v) Utilizador - pessoa singular ou colectiva que entrega gás natural na rede ou que é abastecida através dela, incluindo os clientes agentes de mercado, os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas.

Artigo 4.º

Casos fortuitos ou de força maior e operação do sistema em regime excepcional

A aplicação do presente regulamento nas situações decorrentes de casos fortuitos ou de força maior e no período em que o sistema se encontrar a operar em regime excepcional obedece ao estabelecido no Capítulo VI.

Artigo 5.º

Responsabilidade pela qualidade de serviço

1 - Os operadores das infra-estruturas, os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas são responsáveis pela qualidade de serviço prestada aos clientes, na medida das obrigações inerentes à respectiva actividade.

2 - Os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas respondem pela qualidade de serviço aos clientes com quem celebrem um contrato de fornecimento, sem prejuízo do direito de regresso sobre os operadores das infra-estruturas com quem estabeleceram contratos de uso de infra-estruturas.

3 - Os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas devem informar os seus clientes dos direitos e das obrigações que lhes são conferidos pelo presente regulamento.

4 - Os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas devem informar os seus clientes sobre as matérias, no âmbito da qualidade de serviço, que devem ser tratadas directamente com o respectivo operador da rede.

5 - Os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista, os comercializadores de último recurso retalhistas e os operadores das infra-estruturas devem cooperar entre si, na medida das respectivas obrigações inerentes à actividade, para o cumprimento do presente regulamento.

Artigo 6.º

Nível de qualidade de serviço dos clientes

1 - Os clientes têm direito à qualidade de serviço segundo os níveis estabelecidos no presente regulamento, designadamente através de padrões de qualidade de serviço e de compensações associadas ao incumprimento de padrões individuais.

2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, o cliente deve tomar as medidas que considera adequadas para minimizar as consequências nas suas instalações das falhas de qualidade de serviço.

3 - O comercializador de último recurso grossista, os comercializadores de último recurso retalhistas, o operador da rede de transporte e os operadores das redes de distribuição podem acordar contratualmente com os clientes sobre a instalação de equipamentos destinados à obtenção de níveis de qualidade de serviço superiores aos estabelecidos no presente regulamento, mediante o pagamento pelo cliente dos respectivos encargos.

Capítulo II

Disposições de natureza técnica

Secção I

Continuidade de serviço

Subsecção I

Continuidade e interrupção de fornecimento

Artigo 7.º

Fornecimento em regime contínuo

1 - Os operadores das infra-estruturas devem proceder, sempre que possível, de forma a não interromper o fornecimento de gás natural.

2 - Nos termos do Regulamento de Relações Comerciais, a interrupção do serviço prestado pelos operadores das redes que afecte o fornecimento de gás natural pode ocorrer pelas seguintes razões:

- a) Casos fortuitos ou de força maior.
- b) Razões de interesse público.
- c) Razões de serviço.
- d) Razões de segurança.
- e) Facto imputável ao cliente.
- f) Acordo com o cliente.

Artigo 8.º

Definição de interrupção

1 - Define-se interrupção de fornecimento de gás natural como a ausência de fornecimento de gás natural a uma infra-estrutura de rede ou à instalação do cliente.

2 - O início da interrupção corresponde, consoante as situações, a um dos seguintes instantes que ocorrer em primeiro lugar:

- a) Instante identificado automaticamente pelos equipamentos da infra-estrutura, a partir do qual se verifica o incumprimento das disposições contratuais, nomeadamente limites de pressão ou de caudal.

- b) Instante em que o cliente ou operador da infra-estrutura a jusante comunica a interrupção de fornecimento de gás natural.
- c) Instante em que o operador da rede corta o fornecimento ao cliente, por actuação na válvula de corte.

3 - O fim da interrupção corresponde ao momento em que é restabelecido o fornecimento de gás natural ao cliente ou à infra-estrutura afectada pela interrupção, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

4 - Sempre que estejam reunidas por parte do operador da rede as condições técnicas necessárias ao restabelecimento do fornecimento, mas este não possa ser efectuado por facto não imputável ao operador da rede, a interrupção é dada como finda para cálculo dos indicadores definidos no presente regulamento.

5 - Nos casos referidos no número anterior que resultem da ausência do cliente na sua instalação, o operador da rede deve deixar um aviso ao cliente com informação sobre o ocorrido, bem como os procedimentos a adoptar para regularizar o fornecimento.

6 - Para efeitos do disposto no número anterior, o operador da rede deve deslocar-se à instalação do cliente no prazo máximo de 3 horas, após comunicação do cliente, com o objectivo de repor o fornecimento.

Artigo 9.º

Classes de interrupções

Para efeitos de aplicação deste regulamento, define-se:

- a) Interrupção prevista como aquela em que o operador da rede consegue atribuir previamente uma data para a sua ocorrência e avisar os clientes com a antecedência estabelecida no Regulamento de Relações Comerciais.
- b) Interrupção acidental como aquela em que o operador da rede não consegue atribuir previamente uma data para a sua ocorrência.
- c) Interrupção controlável como aquela em que a sua ocorrência pode ser evitada pela actuação do operador da rede, nomeadamente através de uma adequada manutenção e gestão das infra-estruturas.
- d) Interrupção não controlável como aquela em que a sua ocorrência não pode ser evitada pela actuação do operador da rede.

Artigo 10.º

Identificação das classes de interrupção consoante as causas

1 - Para efeitos de cálculo dos indicadores, as classes de interrupção são identificadas consoante as causas que lhe dão origem, conforme estabelecido no quadro seguinte.

Classe		Causa
Não controlável	Prevista	Razões de segurança Razões de interesse público
	Acidental	Caso fortuito ou de força maior
Controlável	Prevista	Razões de serviço
	Acidental	Outras causas, onde se incluem as avarias

2 - As interrupções por facto imputável ao cliente ou por acordo com o cliente não são consideradas para efeitos de cálculo dos indicadores.

Artigo 11.º

Registo de interrupções de fornecimento

1 - O operador da rede de transporte e os operadores das redes de distribuição devem registar todas as interrupções.

2 - No registo referido no número anterior deve constar a causa e a classe atribuída à interrupção.

3 - Os procedimentos a observar no registo das interrupções devem respeitar o estabelecido em norma complementar, a publicar nos termos do Artigo 70.º.

Subsecção II

Indicadores e padrões de qualidade geral

Artigo 12.º

Indicadores gerais para o terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL

1 - Os operadores de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL devem proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da infra-estrutura que operam, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Tempo médio efectivo de descarga de navios metaneiros (h): quociente entre o somatório dos tempos efectivos de descarga e o número total de descargas.
- b) Tempo médio de atraso de descarga de navios metaneiros (h): quociente entre o somatório dos tempos de atraso de descarga e o número de descargas com atraso.
- c) Tempo médio efectivo de enchimento de camiões cisterna (h): quociente entre o somatório dos tempos de enchimento e o número total de enchimentos.
- d) Tempo médio de atraso de enchimento de camiões cisterna (h): quociente entre o somatório dos tempos de atraso de enchimento e o número de enchimentos com atraso.
- e) Cumprimento das nomeações de injeção de gás natural: quociente entre o número de nomeações cumpridas e o número total de nomeações relativas à injeção de gás natural para a rede de transporte.
- f) Cumprimento das nomeações energéticas de injeção de gás natural, determinado com base no erro quadrático médio da energia armazenada no terminal de GNL nomeada relativamente à energia regaseificada, de acordo com a fórmula que se segue.

$$1 - \frac{\sum_{d=1}^m \sqrt{\left(\sum_{u=1}^n W_{u,d}^{regGNLn} - W_d^{regGNL} \right)^2}}{m W_d^{regGNL}}$$

Em que:

W_d^{regGNL} Energia regaseificada no dia d

$W_{u,d}^{regGNLn}$ Energia armazenada no terminal de GNL, nomeada para o utilizador u em cada dia d do período em análise

m Número total de dias do período em análise

n Número total de utilizadores

2 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais devem respeitar o estabelecido em norma complementar, a publicar nos termos do Artigo 70.º.

3 - Os operadores de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL devem enviar à ERSE, 45 dias após o fim de cada trimestre, a informação estabelecida no Anexo II do presente regulamento, do qual faz parte integrante.

Artigo 13.º

Indicadores gerais para o armazenamento subterrâneo

1 - Os operadores de armazenamento subterrâneo devem proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da infra-estrutura que operam, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Cumprimento das nomeações de extracção de gás natural: quociente entre o número de nomeações cumpridas e o número total de nomeações.
- b) Cumprimento das nomeações de injeção de gás natural: quociente entre o número de nomeações cumpridas e o número total de nomeações.
- c) Cumprimento energético de armazenamento: determinado com base no erro quadrático médio da energia extraída e injectada no armazenamento subterrâneo nomeada relativamente à energia extraída e injectada, de acordo com a fórmula que se segue.

$$1 - \frac{\sum_{d=1}^m \sqrt{\left[\left(\sum_{u=1}^n W_{u,d}^{En} - W_d^E \right) - \left(\sum_{u=1}^n W_{u,d}^{In} - W_d^I \right) \right]^2}}{W_d^E - W_d^I}}{m}$$

Em que:

$W_{u,d}^{In}$ Energia das injeções no armazenamento subterrâneo, nomeada para o utilizador u em cada dia d do período em análise

W_d^I Energia das injeções do armazenamento no dia d

$W_{u,d}^{En}$ Energia das extracções do armazenamento subterrâneo, nomeada para o utilizador u em cada dia d do período em análise

W_d^E Energia das extracções do armazenamento no dia d

m Número total de dias do período em análise

n Número total de utilizadores

2 - Os operadores de armazenamento subterrâneo devem enviar à ERSE, 45 dias após o fim de cada trimestre, a informação estabelecida no Anexo II do presente regulamento.

3 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais devem respeitar o estabelecido em norma complementar, a publicar nos termos do Artigo 70.º.

Artigo 14.º

Indicadores gerais para a rede de transporte

1 - O operador da rede de transporte deve proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da rede que opera, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Número médio de interrupções por ponto de saída: quociente do número total de interrupções nos pontos de saída, durante determinado período, pelo número total dos pontos de saída, no fim do período considerado.
- b) Duração média das interrupções por ponto de saída (min/ponto de saída): quociente da soma das durações das interrupções nos pontos de saída, durante determinado período, pelo número total de pontos de saída existentes no fim do período considerado.
- c) Duração média de interrupção (min/interrupção): quociente da soma das durações das interrupções nos pontos de saída, pelo número total de interrupções nos pontos de saída, no período considerado.

2 - Os indicadores gerais definidos no número anterior devem ser calculados diferenciando as interrupções controláveis previstas, controláveis acidentais, não controláveis previstas e não controláveis acidentais.

3 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais devem respeitar o estabelecido em norma complementar, a publicar nos termos do Artigo 70.º.

4 - O operador da rede de transporte deve enviar à ERSE, 45 dias após o fim de cada trimestre, a informação estabelecida no Anexo II do presente regulamento.

Artigo 15.º

Indicadores gerais para as redes de distribuição

1 - Os operadores das redes de distribuição devem proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da rede que operam, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Número médio de interrupções por cliente: quociente do número total de interrupções a clientes, durante determinado período, pelo número total de clientes existentes, no fim do período considerado.
- b) Duração média das interrupções por cliente (min/cliente): quociente da soma das durações das interrupções nos clientes, durante determinado período, pelo número total de clientes existentes no fim do período considerado.

c) Duração média das interrupções (min/interrupção): quociente da soma das durações das interrupções nos clientes, pelo número total de interrupções nos clientes no período considerado.

2 - Os indicadores gerais definidos no número anterior devem ser calculados diferenciando as interrupções controláveis previstas, controláveis acidentais, não controláveis previstas e não controláveis acidentais.

3 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais devem respeitar o estabelecido em norma complementar, a publicar nos termos do Artigo 70.º.

4 - Os operadores das redes de distribuição devem enviar à ERSE, 45 dias após o fim de cada trimestre, a informação estabelecida no Anexo II do presente regulamento.

Artigo 16.º

Padrões para a rede de distribuição

1 - Os indicadores para as redes de distribuição previstos no n.º 1 - do Artigo 15.º não devem exceder os valores que constam do quadro seguinte, em cada ano gás.

Indicadores	Classes de interrupções (Artigo 10.º)			
	Controláveis previstas			Controláveis acidentais
	Lisboagás		Outros operadores das redes	
	Renovação da rede	Outras situações		
Número médio de interrupções por 1000 clientes	não definido	3,25	não definido	não definido
Duração média das interrupções (min/interrupção)	420	360	360	300

2 - Os padrões referidos no número anterior aplicam-se aos operadores das redes de distribuição com mais de 100 000 clientes no ano gás anterior ao ano gás a que se referem.

3 - Para efeitos de avaliação dos indicadores gerais de continuidade de serviço da rede de concessão da distribuição regional de gás natural de Lisboa, a respectiva entidade concessionária deve enviar à ERSE, no prazo de 90 dias após cada ano gás, um relatório com a descrição das acções de reconversão da rede de gás de cidade para gás natural, o número de clientes abrangidos e a caracterização da rede intervencionada.

Subsecção III

Indicadores e padrões de qualidade individual

Artigo 17.º

Indicadores individuais

1 - Os operadores das redes de distribuição devem determinar, em cada trimestre e para todos os clientes, os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

- a) Número de interrupções controláveis previstas: somatório das interrupções controláveis previstas sentidas na instalação do cliente no período em análise.
- b) Número de interrupções não controláveis: somatório das interrupções não controláveis sentidas na instalação do cliente no período em análise.
- c) Número de interrupções controláveis acidentais: somatório das interrupções controláveis acidentais sentidas na instalação do cliente no período em análise.
- d) Duração de interrupções controláveis previstas (h): somatório da duração das interrupções controláveis previstas sentidas na instalação do cliente no período em análise.
- e) Duração de interrupções não controláveis (h): somatório da duração das interrupções não controláveis sentidas na instalação do cliente no período em análise.
- f) Duração de interrupções controláveis acidentais (h): somatório da duração das interrupções controláveis acidentais sentidas na instalação do cliente no período em análise.

2 - Para efeitos do número anterior, a recolha, o registo e o tratamento da informação devem permitir identificar para cada cliente as interrupções de fornecimento na sua instalação, nomeadamente no que se refere à data de ocorrência, duração e causa.

3 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores individuais devem observar o estabelecido em norma complementar, a publicar nos termos do Artigo 70.º.

4 - Sempre que ocorra uma interrupção nas instalações dos clientes, os clientes afectados devem ser informados, na factura emitida 45 dias após a ocorrência das interrupções, da data e hora da sua ocorrência, da sua duração e causa.

Secção II

Características do fornecimento de gás natural

Artigo 18.º

Características do gás natural

1 - A monitorização das características do gás natural deve ser realizada pelos operadores das infra-estruturas nas quais se verifica a recepção de gás natural no SNGN, a entrega de gás natural nos pontos de entrada da RNTGN e a mistura de gás natural de diferentes proveniências.

2 - O gás natural, nos pontos de entrada da RNTGN, deve respeitar as seguintes gamas de variação admissíveis, para as características:

a) Índice de Wobbe, calculado nas condições de referência:

i) IW mínimo = 48,17 MJ/m³ (n).

ii) IW máximo = 57,66 MJ/m³ (n).

b) Densidade, calculada nas condições de referência:

i) d mínima = 0,5549.

ii) d máxima = 0,7001.

3 - O gás natural, nos pontos de entrada da RNTGN, deve respeitar os seguintes limites máximos para as características:

a) Ponto de orvalho da água = -5°C à pressão máxima de serviço.

b) Sulfureto de hidrogénio = 5 mg/m³ (n).

c) Enxofre total = 50 mg/m³ (n).

4 - Devem ser monitorizadas as seguintes características do gás natural:

a) Concentração de oxigénio.

b) Ponto de orvalho de hidrocarbonetos para pressões até à pressão máxima de serviço.

c) Concentração de sulfureto de carbonilo.

d) Concentração de impurezas.

e) Concentração mínima de metano.

5 - Os operadores referidos no n.º 1 - devem garantir que as características do gás asseguram a interoperacionalidade das suas infra-estruturas com as demais infra-estruturas a que se encontrem ligadas.

Artigo 19.º

Pressão de fornecimento

Os níveis de pressão do gás natural do SNGN devem assegurar um contínuo funcionamento das infra-estruturas, atendendo aos limites de pressão do bom funcionamento das mesmas e dos equipamentos dos clientes.

Artigo 20.º

Metodologia de verificação das características do gás natural

1 - A verificação das características do gás natural deve ser feita nos seguintes pontos do SNGN:

- a) Nos pontos de entrada da RNTGN com ligação a redes internacionais.
- b) Nos terminais de recepção, armazenamento e regaseificação após a regaseificação do gás natural para injeção na rede
- c) Nos armazenamentos subterrâneos após o tratamento do gás natural para injeção na rede.
- d) Em pontos da rede de transporte ou das redes de distribuição onde se realize a mistura de gases com características diferentes.

2 - Os operadores das infra-estruturas, às quais pertencem os pontos referidos no número anterior, devem apresentar à ERSE uma metodologia de monitorização que deve incluir, de forma justificada:

- a) Métodos e procedimentos adoptados para a monitorização do gás natural.
- b) Periodicidade ou continuidade da amostragem.
- c) Especificação dos equipamentos de monitorização, nomeadamente quanto a classes de exactidão e planos de calibração.

3 - As metodologias de monitorização devem ser enviadas à ERSE, 120 dias após a entrada em vigor do presente regulamento.

4 - Sempre que ocorram alterações da metodologia de monitorização, os operadores devem enviar à ERSE as respectivas alterações com apresentação da justificação para as mesmas.

5 - Os resultados da monitorização das características do gás natural devem ser enviados à ERSE, 45 dias após o fim de cada trimestre.

Artigo 21.º

Metodologia de verificação do nível de pressão de fornecimento aos clientes

1 - Os operadores das redes de distribuição devem elaborar e aplicar uma metodologia de monitorização dos níveis de pressão de fornecimento aos clientes.

2 - A metodologia de monitorização dos níveis de pressão deve demonstrar de forma explícita e justificada que os métodos e procedimentos de monitorização escolhidos garantem a verificação dos níveis de pressão de fornecimento de gás natural aos clientes finais.

3 - A metodologia de monitorização dos níveis de pressão deve apresentar, de forma justificada:

- a) Número e tipo de pontos de medição escolhidos.
- b) Periodicidade de monitorização.
- c) Período de monitorização.
- d) Caracterização dos equipamentos que constituem o sistema de monitorização.

4 - As metodologias de monitorização devem ser enviadas à ERSE, 120 dias após a entrada em vigor do presente regulamento.

5 - Sempre que ocorram alterações da metodologia de monitorização, os operadores devem enviar à ERSE as respectivas alterações com apresentação da justificação para as mesmas.

6 - Os resultados da monitorização da pressão das redes devem ser enviados à ERSE, 45 dias após o fim de cada trimestre.

Capítulo III

Disposições de natureza comercial

Secção I

Atendimento

Artigo 22.º

Condições gerais de atendimento

1 - Os operadores das redes de transporte e de distribuição, o comercializador de último recurso grossista, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores devem adoptar modalidades de atendimento adequadas às necessidades e dimensionadas segundo as solicitações que garantam aos interessados o acesso célere aos seus serviços.

2 - A todos os clientes finais deve ser assegurado um atendimento telefónico gratuito para a comunicação de leituras e um atendimento telefónico permanente e gratuito para a comunicação de avarias e emergências.

Artigo 23.º

Modalidades de atendimento

1 - Os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso retalhistas, nas matérias que lhes dizem respeito, devem assegurar aos clientes domésticos e às pequenas empresas as seguintes modalidades de atendimento:

- a) Atendimento presencial em centros de atendimento.
- b) Atendimento telefónico centralizado.
- c) Atendimento escrito, incluindo o correio electrónico.

2 - Aos restantes clientes não abrangidos no número anterior, os operadores das redes, os comercializadores de último recurso grossista, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores devem disponibilizar modalidades de atendimento que considerem adequadas a este tipo de clientes e que assegurem um atendimento completo e eficaz.

3 - Os comercializadores devem disponibilizar aos clientes pelo menos um dos meios de atendimento especificados no n.º 1 -, que garanta um atendimento comercial completo.

4 - Os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso retalhistas podem assegurar as modalidades de atendimento previstas através dos mesmos meios de atendimento, sem prejuízo do disposto relativamente à separação contabilística e jurídica de actividades.

Artigo 24.º

Atendimento presencial

As instalações de atendimento presencial devem ser dimensionadas de modo a assegurar um atendimento eficaz e um relacionamento comercial completo, permitindo nomeadamente a celebração de contratos, a realização de pagamentos, a requisição de serviços, a apresentação de pedidos de informação e de reclamações e a comunicação de avarias.

Artigo 25.º

Atendimento telefónico centralizado

1 - Os sistemas de atendimento telefónico centralizado devem ser dimensionados de modo a assegurar um atendimento eficaz e um relacionamento comercial completo, ressalvadas as situações de obrigatoriedade de atendimento presencial.

2 - O atendimento telefónico dos operadores das redes de distribuição e dos comercializadores de último recurso retalhistas, para outras comunicações que não as leituras, emergências e avarias, encontra-se sujeito a um custo para o cliente o qual não pode exceder o de uma chamada local.

Secção II

Informação aos clientes

Artigo 26.º

Cumprimento do dever de informação

1 - Os clientes de gás natural têm o direito de solicitar ao seu comercializador, ao seu comercializador de último recurso grossista ou ao seu comercializador de último recurso retalhista informações sobre aspectos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de gás natural, bem como sobre os serviços conexos.

2 - Os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas devem disponibilizar aos interessados informação rigorosa e actualizada, designadamente sobre as seguintes matérias, que lhes sejam aplicáveis:

- a) Contratos de fornecimento de gás natural.
- b) Opções tarifárias ou preços à disposição dos clientes finais de gás natural, bem como aconselhamento sobre as opções mais convenientes, tendo em conta as informações que estes possam prestar sobre os equipamentos e respectiva utilização para as suas instalações.
- c) Serviços disponíveis.
- d) Modalidades de facturação e pagamento.
- e) Padrões de qualidade de serviço e eventuais compensações pelo incumprimento dos mesmos.
- f) Apresentação e tratamento de reclamações.
- g) Factos imputáveis aos clientes que podem justificar a interrupção do fornecimento de gás natural ou a cessação do contrato de fornecimento de gás natural e encargos associados à reposição do serviço.
- h) Procedimentos associados à resolução de conflitos.
- i) Entidades competentes e regime de preços vigentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspecções obrigatórias.

3 - Os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas que promovam a venda de gás natural através de métodos de venda agressivos, tais como contratos celebrados à distância, vendas ao domicílio e métodos de venda equiparados, devem publicar códigos de conduta que estabeleçam as práticas a utilizar neste tipo de vendas, assegurando o cumprimento dos princípios consagrados na Lei.

4 - Os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas devem promover a divulgação prévia junto dos seus clientes, de alterações nas condições de prestação do serviço de fornecimento de gás natural, designadamente sobre as matérias referidas no n.º 2 -do presente artigo, nos termos definidos no Regulamento de Relações Comerciais.

5 - O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas devem assegurar aos interessados informação completa sobre as condições técnicas e comerciais associadas ao estabelecimento de ligações à rede.

6 - Os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso retalhistas devem disponibilizar informação aos interessados sobre o acesso aos seus serviços,

designadamente aos centros de atendimento presencial e de atendimento telefónico centralizado.

7 - O comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas devem igualmente promover a divulgação das tarifas em vigor.

8 - Sempre que se verifiquem interrupções de fornecimento de gás natural em resultado de avarias na rede, os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas, quando solicitados, devem assegurar informação aos clientes sobre as causas da interrupção, bem como a hora prevista para o restabelecimento do fornecimento de gás natural.

Artigo 27.º

Divulgação de informação na Internet

1 - Os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas devem possuir uma página própria de Internet.

2 - Na página de Internet referida no número anterior deve ser disponibilizado um conjunto mínimo de informações, nomeadamente sobre as seguintes matérias que lhes sejam aplicáveis:

- a) Contactos do respectivo comercializador e operadores de rede.
- b) Modalidades de atendimento e respectivo horário de funcionamento.
- c) Serviços disponibilizados.
- d) Preços e opções tarifárias disponíveis.
- e) Códigos de conduta referidos no n.º 3 -do Artigo 26.º.
- f) Entidades competentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspecções obrigatórias, bem como o regime de preços vigentes.

Artigo 28.º

Elaboração de folhetos informativos

1 - Os operadores das redes de distribuição devem elaborar folhetos informativos relativos a assuntos técnicos, de segurança ou de actividades específicas dos operadores das redes, nomeadamente sobre as seguintes matérias:

- a) Segurança na utilização do gás natural.
- b) Actuação em caso de emergência.

- c) Ligações às redes, incluindo local e tipo de alimentação adequados para a obtenção no nível de qualidade de serviço pretendido.
- d) Padrões individuais de qualidade de serviço aplicáveis e respectivas compensações.
- e) Métodos de estimativa de consumo utilizados para efeitos de facturação.
- f) Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.

2 - Os comercializadores de último recurso retalhistas devem elaborar folhetos informativos relativos a questões contratuais, nomeadamente sobre as seguintes matérias:

- a) Contratação do fornecimento de gás natural.
- b) Modalidades de facturação e pagamento.
- c) Apresentação e tratamento de reclamações.
- d) Utilização eficiente do gás natural.

3 - Os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso retalhistas podem promover a elaboração de folhetos informativos comuns.

4 - Os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso retalhistas devem consultar as associações de consumidores sobre os folhetos com informação do interesse dos consumidores.

5 - No caso das propostas das associações de consumidores não serem aceites, a razão da não aceitação deve ser transmitida às associações.

6 - Após a publicação dos folhetos informativos, os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso retalhistas devem enviar à ERSE, para conhecimento, um exemplar de cada um dos folhetos.

Artigo 29.º

Divulgação dos folhetos informativos

1 - Os comercializadores e os comercializadores de último recurso retalhistas devem divulgar os folhetos mencionados no n.º 1 -do artigo anterior por ocasião da celebração de novos contratos, bem como durante a vigência do contrato e sempre que se verifiquem alterações das matérias a que as publicações dizem respeito.

2 - Os comercializadores de último recurso retalhistas devem divulgar os folhetos mencionados no n.º 2 -do artigo anterior aos clientes finais de gás natural por ocasião da celebração de novos contratos, bem como durante a vigência do contrato e sempre que se verifiquem alterações das matérias a que as publicações dizem respeito.

3 - Os folhetos informativos devem estar disponíveis a todo o tempo, nomeadamente através da Internet.

4 - A disponibilização dos folhetos informativos aos clientes de gás natural deve ser gratuita.

Secção III

Pedidos de informação e reclamações

Artigo 30.º

Condições gerais

1 - Sempre que qualquer entidade abrangida pelo presente regulamento considere não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas respeitantes às exigências de qualidade de serviço definidas legal e regulamentarmente, pode apresentar a sua reclamação junto da entidade com quem se relaciona.

2 - Os pedidos de informação e as reclamações devem conter a identificação e o endereço completo do local de consumo, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.

3 - A recepção de pedidos de informação e de reclamações deve ser assegurada pelas diversas modalidades de atendimento previstas no presente regulamento.

4 - O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas devem responder aos pedidos de informação apresentados por escrito no prazo máximo de 15 dias úteis após a data da sua recepção.

5 - O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas devem responder às reclamações no prazo máximo de 20 dias úteis após a data da sua recepção.

6 - Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante, a entidade que recebeu a reclamação deve informar o reclamante relativamente ao seu direito de reclamação junto da ERSE.

Artigo 31.º

Reclamações relativas a facturação ou cobrança

1 - Sempre que seja recebida pelo comercializador de último recurso grossista ou pelo comercializador de último recurso retalhista uma reclamação relativa a facturação, é suspenso o prazo de pagamento da respectiva factura relativamente ao valor reclamado, sem prejuízo do pagamento parcial atempado do valor não reclamado.

2 - O comercializador de último recurso grossista ou o comercializador de último recurso retalhista devem dar conhecimento ao cliente de que o prazo de pagamento se suspende até à finalização do tratamento da reclamação.

Artigo 32.º

Reclamações relativas a medição

1 - A apresentação de uma reclamação relativa à medição de gás natural deve ser acompanhada da descrição dos factos indiciadores de que os respectivos equipamentos podem estar a funcionar fora das tolerâncias regulamentarmente definidas.

2 - O operador da rede de transporte e os operadores das redes de distribuição devem no prazo máximo de 20 dias úteis após a data de recepção da reclamação responder à mesma, identificando, caso haja informação que o permita, as possíveis causas da ocorrência.

3 - Caso o operador da rede de transporte ou os operadores das redes de distribuição não possuam dados que permitam identificar a origem do ocorrido devem, no prazo máximo de 20 dias úteis, após a data de recepção da reclamação, efectuar uma visita de verificação à instalação do cliente.

4 - Na sequência da visita referida no número anterior, deverá ser elaborado um relatório fundamentado e compreensível sobre o funcionamento dos equipamentos de medição existentes na instalação visitada.

5 - Do relatório referido no número anterior deve constar:

- a) A descrição da anomalia verificada, se for confirmada a sua existência.
- b) As diligências técnicas efectuadas para a verificação da anomalia, com dados quantificados sempre que tal seja aplicável.

6 - Do relatório referido no número anterior deverá ser entregue cópia ao cliente aquando da visita à sua instalação ou enviada posteriormente num prazo não superior a 5 dias úteis, acompanhada de informação sobre a possibilidade de requerer uma verificação extraordinária,

bem como dos respectivos encargos, caso a mesma não confirme o funcionamento dos equipamentos fora das tolerâncias admitidas regulamentarmente.

7 - Se após a intervenção do pessoal técnico do operador da rede de distribuição persistirem dúvidas sobre o funcionamento dos equipamentos de medição dentro do intervalo regulamentar, o cliente pode solicitar uma verificação extraordinária dos mesmos, nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais.

Artigo 33.º

Reclamações relativas às características do fornecimento

1 - A apresentação de reclamações relativas às características do fornecimento, nomeadamente pressão e gás natural fornecido, deve ser acompanhada da descrição dos factos indiciadores de que as mesmas se encontram fora das tolerâncias regulamentarmente definidas, nomeadamente através de factos que caracterizem as anomalias verificadas.

2 - O operador da rede de transporte ou os operadores das redes de distribuição devem, no prazo máximo de 20 dias úteis após a data de recepção da reclamação, responder ao cliente ou efectuar uma visita de verificação à instalação do cliente, efectuando as diligências ao seu alcance para identificar a causa dos factos reclamados.

3 - No caso de ser comprovada a falta de qualidade do fornecimento, deverá ser enviada notificação ao cliente reclamante incluindo, quando aplicável, o seguinte:

- a) Informação detalhada que caracterize a não conformidade dos parâmetros do gás fornecido ou da pressão.
- b) Período durante o qual o fornecimento foi efectuado de forma deficiente.
- c) Acções correctivas e preventivas previstas e em curso e o respectivo prazo de implementação.

4 - No caso de não se confirmar o incumprimento das características regulamentares do gás fornecido ou da pressão, esta informação deve ser comunicada ao cliente, acompanhada da descrição detalhada das diligências efectuadas que conduziram a essa conclusão e, sempre que possível, incluindo informações quantitativas sobre as matérias objecto de reclamação.

Artigo 34.º

Registos do cliente

Os registos produzidos por sistemas de registo e medida da qualidade de serviço instalados pelos clientes podem constituir meio de prova nas reclamações, desde que os equipamentos estejam devidamente selados e calibrados por entidade competente.

Secção IV

Indicadores e padrões gerais de qualidade comercial

Artigo 35.º

Indicadores e padrões gerais

1 - A avaliação da qualidade de serviço comercial prestada, pelo operador da rede de transporte, pelos operadores das redes de distribuição, pelo comercializador de último recurso grossista e pelos comercializadores de último recurso retalhistas, deve ser efectuada com base nos seguintes indicadores gerais:

- a) Tempo de espera no atendimento presencial.
- b) Tempo de espera no atendimento telefónico centralizado.
- c) Frequência das leituras dos contadores.
- d) Tempo de resposta a situações de emergência.
- e) Tempo de resposta a situação de avaria na alimentação individual da instalação do cliente.
- f) Tempo de resposta a pedidos de informação.

2 - A cada indicador geral referido no número anterior, à excepção do referido na alínea c), está associado um padrão para cada ano gás, de acordo com os artigos seguintes.

3 - O cálculo dos indicadores referidos no n.º 1 - e a verificação do cumprimento do respectivo padrão devem ser efectuados de acordo com o estabelecido nos artigos seguintes e no Anexo I do presente regulamento, do qual faz parte integrante.

Artigo 36.º

Tempo de espera no atendimento presencial

1 - Considera-se tempo de espera no atendimento presencial, o tempo que medeia entre o instante da atribuição do número de ordem de atendimento e o início do atendimento.

2 - Este indicador aplica-se aos agentes que, nos termos da Artigo 23.º, têm obrigatoriedade de dispor de atendimento presencial, e ao operador da rede de transporte caso este opte por ter esta modalidade de atendimento.

3 - Em cada ano gás, cada entidade referida no número anterior deve assegurar um tempo de espera no atendimento presencial inferior a 20 minutos em, pelo menos, 85% dos atendimentos efectuados.

Artigo 37.º

Tempo de espera no atendimento telefónico centralizado

- 1 - Considera-se tempo de espera no atendimento telefónico centralizado, o tempo que medeia entre o primeiro sinal de chamada e o atendimento efectivo.
- 2 - Este indicador aplica-se aos agentes que, nos termos do Artigo 23.º, têm obrigatoriedade de dispor de atendimento telefónico centralizado e ao operador da rede de transporte caso este opte por ter esta modalidade de atendimento.
- 3 - Para efeitos do número anterior, em cada ano gás, as entidades referidas no número anterior devem assegurar um tempo de espera para atendimento telefónico centralizado inferior a 60 segundos em, pelo menos, 85% dos atendimentos efectuados.

Artigo 38.º

Frequência das leituras dos contadores

- 1 - A frequência das leituras dos contadores é aferida pelo quociente entre o somatório do número de intervalos entre leituras com duração igual ou inferior a 60 dias e o produto do número total de contadores por seis, representada pela seguinte expressão:

$$\frac{\sum_{i=1}^C \text{intervalo}_{\leq 60}}{C_{med} \times 6} \times 100$$

Em que:

$Intervalo_{\leq 60}$	Intervalo entre leituras consecutivas em que o número de dias é igual ou inferior a 60. Só são considerados os intervalos em que a data de início do intervalo ocorre no ano gás em análise
C	Número de contadores com contrato de fornecimento nesse ano gás (mesmo que o contrato não tenha vigorado durante todo o ano gás)
C_{med}	Média aritmética simples do número de contadores no final do ano gás e o número de contadores no início do ano gás

- 2 - Este indicador aplica-se aos operadores das redes de distribuição e considera as leituras dos contadores dos clientes domésticos e pequenas empresas.

3 - Os operadores das redes de distribuição devem fornecer à ERSE a informação adicional constante do Anexo II do presente regulamento.

Artigo 39.º

Tempo de resposta a situações de emergência

1 - O tempo de resposta a situações de emergência refere-se à prontidão do operador da rede de transporte e dos operadores das redes de distribuição de gás natural para fazer face a situações de emergência.

2 - Considera-se situação de emergência quando se encontram em risco pessoas ou bens.

3 - O tempo de resposta corresponde ao tempo que medeia entre a comunicação ao operador referido no n.º 1 -e o instante de chegada ao local.

4 - Em cada ano gás, o tempo de resposta a situações de emergência do operador da rede de transporte deve ser inferior a 90 minutos em, pelo menos, 80% das situações de emergência.

5 - Em cada ano gás, o tempo de resposta a situações de emergência de cada operador das redes de distribuição deve ser inferior a 60 minutos em, pelo menos, 80% das situações de emergência.

Artigo 40.º

Tempo de resposta a situações de avaria na alimentação individual da instalação do cliente

1 - O tempo de resposta a situações de avaria na alimentação individual da instalação do cliente refere-se ao tempo de chegada dos técnicos do operador da rede de transporte ou do operador da rede de distribuição à instalação do cliente.

2 - Em cada ano gás, o operador da rede de distribuição de gás natural deve responder às situações de avaria na alimentação individual da instalação dos clientes domésticos no tempo máximo de 4 horas em, pelo menos, 90% das situações de avaria na instalação individual destes clientes.

3 - Em cada ano gás, o operador da rede de transporte ou o operador da rede de distribuição de gás natural deve responder às situações de avaria na alimentação individual na instalação dos clientes não domésticos no tempo máximo de 3 horas em, pelo menos, 90% das situações de avaria na instalação individual destes clientes.

Artigo 41.º

Tempo de resposta a pedidos de informação por escrito

1 - O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição de gás natural, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas devem responder aos pedidos de informação efectuados por escrito, num prazo máximo de 15 dias úteis.

2 - Sempre que os agentes referidos no número anterior não possam, justificadamente, cumprir o prazo de 15 dias úteis, devem informar o cliente, relativamente ao prazo expectável de resposta e, sempre que se justifique, indicar uma pessoa para contacto.

Secção V

Qualidade individual

Subsecção I

Indicadores e padrões individuais

Artigo 42.º

Indicadores e padrões

1 - O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas devem cumprir os indicadores individuais e respectivos padrões, relativos às seguintes matérias, quando aplicáveis:

- a) Activação de fornecimento.
- b) Visita combinada.
- c) Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.
- d) Resposta a reclamações.

2 - Os indicadores e respectivos padrões individuais devem integrar de forma expressa o clausulado dos contratos de fornecimento de gás natural, nos termos dos artigos seguintes.

3 - O cálculo dos indicadores referidos no n.º 1 -e a verificação do cumprimento do respectivo padrão devem ser efectuados de acordo com o estabelecido nos artigos seguintes e no Anexo I do presente regulamento.

Artigo 43.º

Activação de fornecimento

- 1 - O operador da rede de distribuição deve garantir aos clientes domésticos ou pequenas empresas que a visita combinada para activação de fornecimento é agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a activação de fornecimento é solicitada.
- 2 - O incumprimento do prazo referido no número anterior, por facto imputável ao operador da rede de distribuição, confere ao cliente o direito à compensação previsto no Artigo 47.º.
- 3 - Para efeitos de aplicação deste indicador, consideram-se as situações em que para efectuar a activação do fornecimento o operador da rede de distribuição necessita apenas de proceder a operações simples, tais como, a instalação do contador ou a abertura da válvula de corte.
- 4 - Se, por facto imputável ao cliente, houver necessidade de realizar um novo agendamento para a realização do serviço, deve ser considerado um novo acontecimento, contando-se como um novo prazo.

Artigo 44.º

Visita combinada

- 1 - A marcação das visitas combinadas às instalações dos clientes deve ser efectuada por acordo entre o comercializador, o comercializador de último recurso grossista ou o comercializador de último recurso retalhista e o cliente.
- 2 - Para efeitos do número anterior, a comunicação entre os comercializadores, comercializador de último recurso grossista ou comercializadores de último recurso retalhistas e os operadores das redes de distribuição deve ser célere e expedita, através dos meios que estas entidades acordarem entre si.
- 3 - O cliente deve ser previamente informado de todos os encargos associados à realização da visita que lhe sejam imputáveis, bem como do direito a eventuais compensações aplicáveis.
- 4 - O operador da rede de distribuição deve iniciar a visita à instalação do cliente num dos seguintes prazos:
 - a) Num intervalo de tempo previamente combinado, com a duração máxima de duas horas e meia.
 - b) Num intervalo de cinco horas, se 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.

5 - O operador da rede de distribuição está obrigado a disponibilizar a modalidade de visita indicada na alínea a) do número anterior.

6 - No caso do operador da rede de distribuição disponibilizar ambas as modalidades de visita previstas no n.º 4 - cabe ao cliente a escolha da modalidade pretendida.

7 - O incumprimento dos prazos referidos no n.º 4 -, por facto imputável ao operador da rede de distribuição, confere ao cliente o direito à compensação prevista no Artigo 47.º.

8 - A ausência do cliente na sua instalação no período da visita combinada confere ao operador da rede de distribuição o direito à compensação prevista no Artigo 50.º.

Artigo 45.º

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

1 - Os factos imputáveis aos clientes que podem conduzir à interrupção do fornecimento são definidos no Regulamento de Relações Comerciais.

2 - Ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, e efectuados todos os pagamentos determinados legalmente, o operador da rede de distribuição deve repor o fornecimento de gás natural, nos seguintes prazos:

- a) Até às 17 horas do dia útil seguinte àquele em que se verificou a regularização da situação, no caso dos clientes domésticos e das pequenas empresas.
- b) No período de oito horas a contar do momento da regularização da situação, para os restantes clientes.
- c) No prazo de quatro horas a contar do momento da regularização da situação, caso o cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no Regulamento de Relações Comerciais.

3 - O incumprimento dos prazos indicados no número anterior, por facto imputável ao operador da rede de distribuição, confere ao cliente o direito à compensação prevista no Artigo 47.º.

Artigo 46.º

Resposta a reclamações

1 - O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas devem responder às reclamações que lhe forem apresentadas, no prazo máximo de 20 dias úteis.

2 - Para efeitos do número anterior, quando as reclamações digam respeito a matérias da responsabilidade dos operadores das redes, a comunicação entre os comercializadores, o comercializador de último recurso grossista ou os comercializadores de último recurso retalhistas e os operadores das redes deve ser célere e expedita, através dos meios que estas entidades acordarem entre si.

3 - Na impossibilidade do cumprimento do prazo indicado no n.º 1 -, o comercializador de último recurso grossista ou o comercializador de último recurso retalhista devem informar o seu cliente das diligências efectuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo indicado, indicando o prazo expectável para a resposta e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

4 - O incumprimento do prazo indicado no n.º 1 -ou a ausência de resposta no prazo expectável indicado ao cliente, nos termos previstos no número anterior, conferem ao cliente o direito à compensação nos termos previstos no Artigo 47.º.

Subsecção II

Compensações

Artigo 47.º

Direito de compensação

1 - O incumprimento pelo operador da rede de transporte, pelo operador da rede de distribuição ou pelo comercializador de último recurso retalhista de indicadores de qualidade individual de natureza comercial definidos no Artigo 42.º, confere ao cliente o direito à compensação estabelecida no Artigo 48.º.

2 - A apresentação sucessiva de reclamações sobre um mesmo assunto só pode ter efeitos cumulativos, para efeitos de pagamento de compensações, desde que tenham sido ultrapassados os prazos estabelecidos no artigo anterior para resposta às reclamações anteriormente apresentadas.

3 - A mudança de comercializador de gás natural não prejudica o direito dos clientes à compensação.

Artigo 48.º

Valor das compensações relativas à qualidade individual

1 - Sem prejuízo do estabelecimento de valores mais elevados nos contratos de fornecimento de gás natural, o incumprimento dos indicadores de qualidade individual de natureza comercial,

implica, para qualquer deles, o pagamento de uma compensação aos clientes no valor de 20 euros, por cada incumprimento.

2 - Os clientes estão obrigados ao pagamento de uma compensação aos operadores das redes de distribuição ou aos comercializadores de último recurso retalhistas, de igual montante ao indicado no número anterior, sempre que por factos que lhe sejam imputados não estejam presentes nas suas instalações nos intervalos acordados para o efeito.

Artigo 49.º

Pagamento de compensações ao cliente

1 - Quando houver lugar ao pagamento de compensações por incumprimento dos indicadores de qualidade individual de natureza comercial, a informação e o pagamento de compensações aos clientes deve ser efectuada, o mais tardar, na primeira factura emitida após terem decorrido 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

2 - Para efeitos do número anterior, o comercializador, ou o comercializador de último recurso grossista ou o comercializador de último recurso retalhista deve comunicar essa informação ao seu cliente e proceder ao crédito de modo automático do valor da compensação no prazo indicado no número anterior.

3 - O disposto nos números anteriores não impede que seja acordado um regime de pagamento mais favorável ao cliente.

Artigo 50.º

Pagamento de compensações aos operadores das redes

1 - O comercializador, ou o comercializador de último recurso grossista ou o comercializador de último recurso retalhista deve assegurar o pagamento da compensação prevista no n.º 8 -do Artigo 44.º ao operador da rede de transporte ou ao operador da rede de distribuição da área geográfica onde se localizam as instalações dos clientes.

2 - O pagamento da compensação referida no número anterior é efectuada pelos clientes ao respectivo comercializador, ou comercializador de último recurso grossista ou comercializador de último recurso retalhista, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

3 - O comercializador pode optar por não cobrar o respectivo valor aos seus clientes, sem prejuízo do disposto no n.º 1 -.

Artigo 51.º

Situações de exclusão do pagamento de compensações

1 - O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas não estão obrigados ao pagamento de compensações quando os clientes afectados não diligenciem no sentido de permitir ao operador o desenvolvimento das acções necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço.

2 - Nos termos do número anterior, o operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas não são obrigados a pagar compensações nas seguintes situações:

- a) Impossibilidade comprovada de aceder às instalações do cliente, caso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade.
- b) Não disponibilização pelo cliente da informação indispensável ao tratamento das reclamações, nomeadamente a identificação e morada do local de consumo.
- c) Inobservância, pelo cliente, dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações.

3 - Para efeitos do disposto na alínea a) do número anterior, caso não seja possível aceder às instalações, deve ser deixado um aviso ao cliente, nomeadamente com a indicação da hora em que foi tentada a visita às instalações do cliente.

Secção VI

Avaliação do grau de satisfação dos clientes

Artigo 52.º

Avaliação do grau de satisfação dos clientes

1 - Sem prejuízo dos estudos ou inquéritos que as entidades abrangidas pelo presente regulamento efectuem, cabe à ERSE a avaliação do grau de satisfação dos clientes, através de estudos, inquéritos ou outras acções que tenha por convenientes.

2 - As metodologias utilizadas pela ERSE na avaliação do grau de satisfação dos clientes são objecto de publicação.

3 - Para efeitos do disposto no n.º 1 -, a ERSE elabora e publica um relatório com a identificação dos trabalhos desenvolvidos, metodologias utilizadas, bem como os respectivos resultados.

4 - O relatório referido no número anterior deve ser publicado pela ERSE na sua página na Internet e divulgado pelos comercializadores, comercializador de último recurso grossista e comercializadores de último recurso retalhistas através dos meios de informação e atendimento disponibilizados aos seus clientes.

Secção VII

Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

Artigo 53.º

Clientes com necessidades especiais

Para efeitos do presente regulamento, são considerados clientes com necessidades especiais:

- a) Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão.
- b) Clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia.
- c) Clientes com limitações no domínio da comunicação oral.
- d) Clientes com limitações no domínio do olfacto que impossibilitem a identificação de gás natural ou clientes que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.

Artigo 54.º

Clientes prioritários

1 - Para efeitos do presente regulamento, são considerados clientes prioritários aqueles para quem a interrupção do fornecimento de gás natural causa graves alterações no normal funcionamento da entidade visada, tais como:

- a) Hospitais, centros de saúde ou outras entidades que prestem serviços equiparados.
- b) Estabelecimentos de ensino básico.
- c) Instalações de segurança nacional.
- d) Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos colectivos.
- e) Bombeiros.
- f) Protecção civil.
- g) Forças de segurança.
- h) Instalações penitenciárias.

2 - Estão excluídas todas as instalações que pertencendo aos clientes prioritários não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário.

3 - Sem prejuízo dos direitos especiais consignados aos clientes prioritários, estes devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas alternativos de alimentação de socorro ou de emergência.

Artigo 55.º

Registo dos clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

1 - Os operadores das redes de distribuição ficam obrigados a manter actualizado um registo dos clientes com necessidades especiais e dos clientes prioritários.

2 - O registo previsto no número anterior é voluntário e da exclusiva responsabilidade do cliente.

3 - A solicitação de registo deve ser acompanhada de documentos que comprovem que os clientes reúnem as condições indicadas nos artigos anteriores.

4 - A solicitação do registo é efectuada junto do comercializador de último recurso grossista, ou do comercializador de último recurso retalhista ou do comercializador com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento de gás natural.

5 - O comercializador de último recurso grossista, o comercializador de último recurso retalhista ou o comercializador deve informar o operador da rede de distribuição, a cujas redes estejam ligadas as instalações dos clientes com necessidades especiais ou dos clientes prioritários.

6 - No caso dos clientes com necessidades especiais com incapacidade temporária, o registo tem a validade máxima de um ano, devendo ser renovado ao fim desse período caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.

Artigo 56.º

Deveres para com os clientes com necessidades especiais

1 - Os comercializadores de último recurso retalhistas ou os comercializadores, relativamente aos clientes com necessidades especiais, têm de adoptar as medidas e os meios de comunicação adequados às especificidades destes clientes, tendo em vista garantir o exercício do direito daqueles à informação e a um relacionamento comercial de qualidade.

2 - Os operadores das redes de distribuição, relativamente aos clientes com necessidades especiais mencionados na alínea d) do Artigo 53.º, devem instalar e manter operacionais

equipamentos que permitam a detecção e sinalização de fugas nas instalações dos clientes com limitações no domínio do olfacto que impossibilitem a identificação de gás natural.

3 - Os operadores das redes de distribuição devem consultar, quanto ao conteúdo do folheto referido na alínea f) do n.º 1 -do Artigo 28.º, o Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, bem como as associações de promoção e de defesa das pessoas com deficiência que sejam indicadas por aquele organismo.

4 - Os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso retalhistas devem promover anualmente a divulgação dos folhetos informativos sobre clientes com necessidades especiais, junto das entidades referidas no número anterior.

Artigo 57.º

Deveres para com os clientes prioritários

1 - O comercializador de último recurso grossista, os comercializadores de último recurso retalhistas ou os comercializadores, relativamente aos clientes prioritários, têm o dever de informar individualmente e com a antecedência mínima estabelecida no Regulamento de Relações Comerciais das interrupções de fornecimento previstas, objecto de pré-aviso.

2 - Os operadores das redes de distribuição, relativamente aos clientes prioritários, têm o dever de restabelecer o fornecimento de gás natural prioritariamente, em caso de interrupção por razões não imputáveis a estes clientes.

3 - Para efeitos do n.º 1 -o cliente deve acordar com o seu comercializador de último recurso grossista, comercializador de último recurso retalhista ou comercializador um meio de comunicação adequado.

Capítulo IV

Relatórios da qualidade de serviço

Artigo 58.º

Elaboração de relatórios

O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas devem elaborar anualmente relatórios da qualidade de serviço.

Artigo 59.º

Teor dos relatórios

1 - O relatório da qualidade de serviço do operador da rede de transporte deve incluir, nomeadamente, informação sobre as seguintes matérias:

- a) Indicadores gerais e características do gás natural referidos no Artigo 14.º e no Artigo 18.º.
- b) Informação quantitativa e qualitativa sobre dos incidentes mais significativos.
- c) Número e natureza das reclamações apresentadas, discriminadas por tipo de entidade reclamante.
- d) Descrição das acções mais relevantes realizadas no ano gás anterior para a melhoria da qualidade de serviço.

2 - O relatório da qualidade de serviço dos operadores das redes de distribuição, do comercializador de último recurso grossista e dos comercializadores de último recurso retalhistas deve incluir informação, nomeadamente sobre as seguintes matérias que lhes sejam aplicáveis:

- a) Indicadores gerais referidos no Artigo 15.º e indicadores individuais referidos no Artigo 17.º.
- b) Características do fornecimento de gás natural referidas no Artigo 18.º e no Artigo 19.º.
- c) Indicadores gerais referidos no Artigo 35.º e indicadores individuais referidos no Artigo 42.º.
- d) Número e montante total das compensações pagas aos clientes por incumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço no ano gás a que respeita o relatório, com discriminação por indicador, nível de pressão ou tipo de cliente.

- e) Número e montante total das compensações pagas aos operadores das redes de distribuição em resultado do incumprimento pelos clientes do disposto no presente regulamento.
- f) Número e natureza das reclamações apresentadas, discriminadas por tipo de entidade.
- g) Número de clientes prioritários e clientes com necessidades especiais registados e iniciativas realizadas para melhorar a qualidade do relacionamento comercial com estes clientes.
- h) Descrição das acções mais relevantes realizadas no ano gás anterior para a melhoria da qualidade de serviço.
- i) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes mais significativos.

3 - A informação referida no n.º 2 - deve, sempre que possível e quando aplicável, ser publicada de forma discriminada por concelho, por nível de pressão e por escalões de consumo.

4 - O conteúdo e a forma de apresentação dos relatórios da qualidade de serviço devem ser adequados ao público a que se destinam, podendo ser elaborados documentos distintos com a informação considerada mais relevante para os diferentes segmentos de clientes.

Artigo 60.º

Publicação

1 - O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas devem, até 15 de Novembro, publicar o respectivo relatório da qualidade de serviço relativo ao ano gás anterior e enviar um exemplar do mesmo à ERSE.

2 - O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas devem colocar os respectivos relatórios da qualidade de serviço à disposição das associações de consumidores e do público em geral, utilizando, designadamente, as novas tecnologias de informação, sendo obrigatória a sua disponibilização nas respectivas páginas na Internet.

Artigo 61.º

Relatório da qualidade de serviço da ERSE

No âmbito das actividades de verificação da aplicação do presente regulamento, a ERSE publicará, anualmente, um relatório da qualidade de serviço, o qual deve caracterizar e avaliar a qualidade de serviço das actividades de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL,

de armazenagem subterrânea, de transporte, de distribuição e de comercialização de gás natural.

Capítulo V

Informação e auditorias

Artigo 62.º

Recolha e registo de informação

1 - Os operadores das infra-estruturas, o comercializador de último recurso grossista, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores estão obrigados a proceder à recolha e registo da informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento deste regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.

2 - As entidades referidas no n.º 1 - devem manter acessível, durante um período mínimo de dez anos, a informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento deste regulamento.

Artigo 63.º

Envio de informação à ERSE

1 - Os operadores de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL, os operadores de armazenamento subterrâneo de gás natural, o operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores estão obrigados a enviar à ERSE, trimestralmente e anualmente, a informação quantitativa e qualitativa que permita a verificação do cumprimento deste regulamento, referida no Anexo II do presente regulamento, do qual faz parte integrante.

2 - A informação a enviar deve ser acompanhada de documento de análise qualitativa do qual deve constar, nomeadamente, a justificação dos valores apresentados e a identificação dos factores que influenciaram esses resultados.

3 - Sempre que, posteriormente ao envio da informação, haja necessidade de correcção da mesma, por parte das entidades referidas no n.º 1 -, as respectivas correcções devem ser enviadas à ERSE com identificação inequívoca dos valores alterados e justificação da sua alteração.

4 - O envio de informação deve ser realizado em suporte electrónico.

Artigo 64.º

Auditorias

- 1 - Os operadores de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL, os operadores de armazenamento subterrâneo de gás natural, o operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas estão obrigados a realizar auditorias aos seus sistemas e procedimentos de recolha e de registo da informação sobre qualidade de serviço, bem como às metodologias e critérios utilizados no cálculo dos indicadores de qualidade previstos no presente regulamento e que lhes sejam aplicáveis.
- 2 - As auditorias devem ser asseguradas por entidades externas e independentes.
- 3 - As auditorias devem ser realizadas com um intervalo máximo de dois anos.
- 4 - O relatório de auditoria deve ser enviado à ERSE, num prazo máximo de três meses após a realização da auditoria.
- 5 - O relatório de auditoria deve conter, nomeadamente, os resultados da auditoria e a identificação dos sistemas, dos procedimentos auditados e da metodologia utilizada.
- 6 - Sempre que do relatório de auditoria constem observações e não conformidades, a entidade auditada deve enviar à ERSE, conjuntamente com o relatório de auditoria, informação adicional relativamente a:
 - a) Actividades a desenvolver e datas previstas para a sua implementação, de forma a solucionar as situações de não conformidade e as observações identificadas.
 - b) Análise das situações de não conformidade e observações identificadas e avaliação do impacte das mesmas no desempenho da qualidade de serviço.

Capítulo VI

Situações de exclusão de aplicação

Subsecção I

Casos fortuitos ou de força maior

Artigo 65.º

Casos fortuitos ou de força maior

1 - Excluem-se, para efeitos de aplicação do presente regulamento, as situações de incumprimento dos padrões de qualidade originadas por casos fortuitos ou de força maior.

2 - Para efeitos do presente regulamento, consideram-se casos fortuitos ou de força maior aqueles que reúnam as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade face às boas práticas ou regras técnicas aplicáveis e obrigatórias.

3 - Entre outros, consideram-se casos fortuitos ou de força maior:

- a) Intervenção de terceiros, desde que devidamente comprovada, e somente se o operador das infra-estruturas tiver cumprido com todas as normas técnicas e boas práticas aplicáveis.
- b) Declaração do estado de guerra ou insurreição.
- c) Catástrofe natural de intensidade ou magnitude que supere o limite exigido pelas boas práticas ou regras existentes à data do dimensionamento de determinada infra-estrutura.
- d) Sabotagem ou malfeitoria.

Artigo 66.º

Procedimentos a adoptar perante casos fortuitos ou de força maior

1 - Sempre que se verifique um caso fortuito ou de força maior, o operador de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL, o operador de armazenamento subterrâneo de gás natural, o operador da rede de transporte ou os operadores das redes de distribuição devem informar a DGGE e a ERSE o mais rapidamente possível, por qualquer meio, sobre as medidas que se propõem adoptar para fazer face à situação.

2 - O operador de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL, o operador de armazenamento subterrâneo de gás natural, o operador da rede de transporte ou os operadores das redes de distribuição devem adoptar os procedimentos necessários para repor a operação do sistema em situação normal com a brevidade possível.

3 - Um incidente só pode ser classificado como caso fortuito ou de força maior se a sua causa for devidamente identificada e justificada às entidades referidas no n.º 1 -.

Subsecção II

Operação do sistema em regime excepcional

Artigo 67.º

Declaração de operação do sistema em regime excepcional

1 - Nas situações em que, após ocorrência de casos fortuitos ou de força maior, não for possível repor a operação do sistema em situação normal num curto período de tempo, a ERSE pode declarar, mediante solicitação do operador das infra-estruturas, o regime de operação excepcional.

2 - Para efeitos do número anterior, cabe ao operador de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL, ao operador de armazenamento subterrâneo de gás natural ou aos operadores das redes solicitar a operação do sistema em regime excepcional, a qual deve ser devidamente fundamentada incluindo, designadamente, a descrição da situação, os meios afectos à reposição da situação normal e os constrangimentos que impedem a retoma da situação normal de modo mais célere.

3 - A ERSE, após comunicação ao operador da infra-estrutura cuja operação é declarada em regime excepcional, deve dar ampla divulgação da decisão tomada, nomeadamente através da sua página na Internet.

4 - O operador da infra-estrutura, após recepção da decisão da ERSE, deve também efectuar a sua divulgação, nomeadamente através da sua página na Internet.

Artigo 68.º

Aplicação do regulamento durante a operação do sistema em regime excepcional

Durante o período em que estiver declarada a operação do sistema em regime excepcional, a aplicação do regulamento fica suspensa para a região e serviços abrangidos pela declaração referida, designadamente para cálculo de indicadores e verificação de padrões de qualidade de serviço.

Capítulo VII

Disposições finais e transitórias

Artigo 69.º

Sanções administrativas

Sem prejuízo da responsabilidade civil, criminal e contratual a que houver lugar, o incumprimento do disposto no presente regulamento é cominado nos termos do regime sancionatório estabelecido na legislação aplicável.

Artigo 70.º

Normas complementares

- 1 - As normas complementares previstas no presente regulamento são aprovadas pela ERSE.
- 2 - Para efeitos do número anterior, os operadores das infra-estruturas devem apresentar à ERSE, para aprovação, no prazo máximo de 90 dias após a entrada em vigor do presente regulamento, uma proposta de normas complementares nas matérias que lhes digam respeito.

Artigo 71.º

Norma transitória

A aplicação dos indicadores de qualidade de serviço inicia-se no dia 1 de Julho de 2007.

Artigo 72.º

Entrada em vigor

Sem prejuízo do disposto no número anterior, o presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Anexo I

Procedimentos de cálculo dos indicadores gerais e individuais de qualidade comercial

I. INTRODUÇÃO

Este anexo estabelece os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais e individuais de qualidade comercial.

II. CÁLCULO DOS INDICADORES GERAIS

1 - Para o cálculo dos indicadores gerais deve ser considerado o relacionamento do operador da rede de transporte e dos operadores das redes de distribuição com os clientes ligados às respectivas redes e o relacionamento do comercializador de último recurso grossista ou dos comercializadores de último recurso retalhistas com seus clientes.

2 - Nas situações em que as funções de operador da rede de distribuição e de comercializador de último recurso retalhista são desempenhadas pela mesma entidade, é calculado um único indicador.

3 - Os indicadores gerais são calculados para cada ano gás.

4 - Excluem-se dos tempos considerados para efeitos de cálculo dos indicadores os períodos de tempo em que a realização dos serviços solicitados ao operador da rede ou ao comercializador de último recurso grossista ou ao comercializador de último recurso retalhista, esteja dependente da actuação do cliente ou de terceiros, nomeadamente de autorização de entidade administrativa competente.

A. TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

1 - O indicador relativo ao tempo de espera nos centros de atendimento caracteriza o atendimento nos centros de atendimento do operador da rede de distribuição ou do comercializador de último recurso retalhista. O indicador é determinado para os dois centros de atendimento com maior número de atendimentos, independentemente do tipo de centro (pode incluir a loja do cidadão).

2 - Caso o operador da rede de transporte opte por ter atendimento presencial, então este indicador também lhe é aplicável.

3 - O indicador é determinado pelo tempo que medeia entre o instante de atribuição da “senha” que estabelece o número de ordem de atendimento e o início deste, devendo considerar-se a soma de todos os tempos de espera que ocorram em cada atendimento.

B. TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO CENTRALIZADO

1 - O tempo de espera no atendimento telefónico centralizado aplica-se aos operadores das redes de distribuição e aos comercializadores de último recurso retalhistas e deve ser calculado tendo em conta o tempo que decorre entre o primeiro sinal de chamada e o instante em que a chamada é atendida.

2 - Caso o operador da rede de transporte opte por ter atendimento telefónico centralizado, então este indicador também lhe é aplicável.

3 - Considera-se atendimento telefónico centralizado aquele atendimento que permite uma relação comercial completa, ressalvadas as situações de obrigatoriedade de atendimento presencial, e que permite o registo e gestão automática de chamadas.

4 - Para efeitos do cálculo deste indicador, a mera indicação de que a chamada se encontra em lista de espera não deve ser considerada como atendimento efectivo. No entanto, um atendimento automático que permita ao cliente usufruir dos serviços do atendimento telefónico centralizado já deve ser considerado atendimento.

5 - No cálculo deste indicador deve ainda considerar-se o seguinte:

- a) O tempo de espera deverá corresponder à soma de todos os tempos de espera associados ao mesmo atendimento.
- b) As situações em que se verifique uma desistência, por parte do cliente, após terem sido ultrapassados os 60 segundos de espera, são contabilizadas para efeitos de cálculo do indicador como tendo tido um tempo de espera superior a 60 segundos.
- c) Nas situações de afluência anormal de chamadas, em que se opte por barrar o acesso ao atendimento telefónico centralizado, para efeitos de verificação do cumprimento do padrão, todas as chamadas barradas durante esse período devem ser consideradas como tendo um tempo de espera superior a 60 segundos.

C. FREQUÊNCIA DE LEITURAS DOS CONTADORES

1 - Este indicador afere o cumprimento do intervalo máximo de 60 dias entre leituras consecutivas.

2 - Este indicador considera todos os contadores de clientes domésticos e de pequenas empresas, independentemente da sua localização.

D. TEMPO DE RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

1 - O cálculo do indicador relativo ao tempo de resposta a situações de emergência pretende medir a prontidão da resposta do operador da rede de transporte e dos operadores das redes de distribuição às situações de emergência, considerando o tempo necessário para chegar ao local, após a comunicação ao operador.

2 - São consideradas situações de emergência aquelas em que se encontram em risco pessoas e bens.

E. TEMPO DE RESPOSTA A SITUAÇÃO DE AVARIA NA ALIMENTAÇÃO INDIVIDUAL DA INSTALAÇÃO DO CLIENTE

O cálculo do indicador relativo ao tempo de resposta a uma situação de avaria na alimentação individual da instalação do cliente pretende medir o tempo que o operador da rede de transporte e os operadores das redes de distribuição necessitam para chegar ao local após comunicação do cliente da existência de uma avaria. No cálculo deste indicador devem ser consideradas exclusivamente as situações em que a avaria se situa na alimentação individual do cliente, ou seja, não se trata de uma avaria na rede nem na instalação do cliente.

F. TEMPO DE RESPOSTA A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO

1 - O cálculo do indicador relativo ao tempo de resposta a pedidos de informação apresentados por escrito pretende avaliar as situações em que o operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista e os comercializadores de último recurso retalhistas demoram, no máximo, 15 dias úteis a responder aos pedidos de informação por escrito.

2 - Em situações complexas a empresa pode enviar uma carta ao cliente a informar que não será possível responder ao pedido de informação no prazo de 15 dias úteis, indicando um novo prazo estimado de resposta, as razões pelas quais não será possível a resposta, as diligências entretanto efectuadas e, preferencialmente, uma pessoa de contacto.

3 - Os casos referidos no número anterior devem ser contabilizados para cálculo deste indicador sendo que o tempo de referência deixa de ser 15 dias úteis, passando a ser o prazo estabelecido pela própria empresa.

4 - Para o cálculo deste indicador, consideram-se os pedidos de informação recebidos por escrito no ano gás em análise.

III. CÁLCULO DOS INDICADORES INDIVIDUAIS DO RELACIONAMENTO COMERCIAL

G. ACTIVAÇÃO DO FORNECIMENTO

1 - No cálculo do indicador relativo à activação do fornecimento, consideram-se somente as situações em que é necessária a deslocação do operador da rede de distribuição à instalação do cliente com o objectivo de colocar o contador ou abrir uma válvula de corte para que se possa iniciar o fornecimento.

2 - Este serviço é definido somente para os clientes domésticos e para as pequenas empresas, sendo desempenhado pelo operador da rede de distribuição.

3 - Não são considerados para efeito de cálculo deste indicador os casos em que a activação do fornecimento não é executada na data acordada, por facto imputável ao cliente.

4 - As situações em que, a pedido do cliente, a activação ocorrer para além do prazo de 3 dias úteis são consideradas como tendo cumprido o padrão. No entanto, tal só sucede se a opção for do próprio cliente.

H. REPOSIÇÃO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

No cálculo do indicador relativo à reposição do fornecimento são consideradas somente as situações em que o fornecimento se encontrava interrompido por facto imputável ao cliente.

Este indicador individual é aplicável ao operador da rede de transporte e aos operadores das redes de distribuição.

I. VISITAS COMBINADAS A INSTALAÇÕES DE CLIENTES

1 - No cálculo do indicador relativo às visitas combinadas a instalações de clientes pretende-se medir o cumprimento, pelo operador da rede de distribuição, do intervalo combinado com o cliente para uma visita à sua instalação. Para efeitos de cálculo do indicador são contempladas todas as causas que justificam a visita, independentemente do serviço a efectuar, com excepção da assistência técnica a avarias na alimentação individual do cliente e da realização de leituras dos contadores durante o ciclo normal de leitura.

2 - Este indicador aplica-se somente aos clientes domésticos e pequenas empresas.

J. RESPOSTA A RECLAMAÇÕES

1 - No cálculo do indicador relativo às respostas a reclamações pretende-se medir o tempo de resposta a uma reclamação.

2 - Este indicador aplica-se ao operador da rede de transporte, aos operadores das redes de distribuição, ao comercializador de último recurso grossista e aos comercializadores de último recurso retalhistas.

3 - Devem ser consideradas no cálculo todas as reclamações apresentadas, quer de natureza comercial, quer de natureza técnica.

4 - As cartas que somente notificam a recepção da reclamação não devem ser consideradas respostas para efeito de cálculo deste indicador.

5 - Em situações complexas a empresa pode enviar uma carta ao cliente a informar que não será possível responder à reclamação no prazo de 20 dias úteis, indicando um novo prazo estimado de resposta, as razões pelas quais não será possível a resposta, as diligências entretanto efectuadas e, preferencialmente, uma pessoa de contacto.

IV. TABELA RESUMO DOS INDICADORES E PADRÕES GERAIS DE QUALIDADE COMERCIAL

Indicador geral de qualidade comercial	Padrão	Aplicação
Percentagem em que o tempo de espera no atendimento presencial, é inferior ou igual a 20 minutos (%)	85	CURR CURG ¹ ORD ORT ¹
Percentagem em que o tempo de espera no atendimento telefónico é inferior ou igual a 60 segundos (%)	85	CURR CURG ¹ ORD ORT ¹
Frequência de leituras dos contadores (<u>clientes domésticos e pequenas empresas</u>) (%)	não definido	ORD
Percentagem em que a assistência técnica após comunicação pelos <u>clientes domésticos</u> de avaria na sua instalação é inferior ou igual a 4 horas (%)	90	ORD
Percentagem em que a assistência técnica após comunicação pelos <u>clientes não domésticos</u> de avaria na sua instalação é inferior ou igual a 3 horas (%)		ORD ORT
Percentagem em que o tempo de resposta a situações de emergência é inferior ou igual a 90 minutos (%)	80	ORT
Percentagem em que o tempo de resposta a situações de emergência é inferior ou igual a 60 minutos (%)	80	ORD
Percentagem em que o tempo de resposta a pedidos de informação escritos é inferior ou igual a 15 dias úteis (%)	100	CURR CURG ORD ORT

CURR - comercializador de último recurso retalhista

CURG – comercializador de último recurso grossista

ORD - operador da rede de distribuição

ORT - operador da rede de transporte

¹ Aplicável no caso de decidirem ter um centro de atendimento telefónico centralizado ou atendimento presencial.

V. TABELA RESUMO DOS INDICADORES INDIVIDUAIS DE QUALIDADE COMERCIAL

Indicador individuais de qualidade comercial	Aplicação
Activação de fornecimento aos <u>clientes domésticos e pequenas empresas</u> , até 3 dias úteis após o momento do agendamento	ORD
Visita combinada às instalações dos clientes (intervalo de 2,5 horas ou intervalo de 5 horas com pré-aviso telefónico 1 hora)	C CURG CURR ORD
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (clientes domésticos e pequenas empresas - até às 17h00 do dia útil seguinte; restantes clientes - 8 horas); restabelecimento urgente - 4 horas	ORD ORT
Resposta a reclamações, no prazo máximo de 20 dias úteis	CURR CURG ORD ORT

C - comercializador

CURG – comercializador grossista de último recurso

CURR - comercializador de último recurso retalhista

ORD - operador da rede de distribuição

ORT - operador da rede de transporte

Anexo II

Informação a enviar à ERSE pelas empresas

I. INTRODUÇÃO

Este anexo estabelece a informação a enviar à ERSE pelos intervenientes no SNGN.

II. INFORMAÇÃO DE QUALIDADE TÉCNICA

A. OPERADORES DE TERMINAL DE RECEPÇÃO, ARMAZENAMENTO E REGASEIFICAÇÃO DE GNL

Os operadores de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL devem enviar à ERSE, trimestralmente, a seguinte informação:

- 1 - A listagem das descargas dos navios metaneiros, discriminando nomeadamente:
 - i) O tempo efectivo de descarga.
 - ii) As situações em que houve lugar a pagamento por atrasos na descarga.
- 2 - A listagem dos enchimentos de camião cisterna, discriminando nomeadamente:
 - i) O tempo de enchimento de cada camião.
 - ii) As situações em que houve lugar a pagamento por atraso no enchimento.
- 3 - A listagem das nomeações de injeção de gás natural na rede, discriminando nomeadamente:
 - i) A quantidade e a energia nomeadas.
 - ii) A quantidade e a energia após repartição.
- 4 - Resultados das acções de monitorização das características do gás natural.

B. OPERADORES DE ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO

Os operadores de armazenamento subterrâneo devem enviar à ERSE, trimestralmente, a seguinte informação:

5 - A listagem das nomeações de extracção e injeção de gás natural na rede, discriminando nomeadamente:

- i) A quantidade e a energia nomeadas.
- ii) A quantidade e a energia após repartição.

6 - Resultados das acções de monitorização das características do gás natural.

C. OPERADOR DA REDE DE TRANSPORTE

O operador da rede de transporte deve enviar à ERSE, trimestralmente, a seguinte informação:

1 - Listagem das interrupções ocorridas, identificando nomeadamente, para cada interrupção:

- i) O ponto de saída afectado (clientes ou operador da rede de distribuição).
- ii) A duração da interrupção.
- iii) A causa da interrupção.
- iv) O nível de pressão.

2 - Resultados das acções de monitorização das características do gás natural.

D. OPERADORES DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO

Os operadores das redes de distribuição devem enviar à ERSE, trimestralmente, a seguinte informação:

1 - Listagem das interrupções ocorridas, identificando nomeadamente, para cada interrupção:

- i) O número de clientes afectados.
- ii) A duração da interrupção.
- iii) A causa da interrupção.
- iv) A classe de interrupção, segundo a classificação estabelecida no regulamento.
- v) O nível de pressão.
- vi) Infra-estrutura em que teve origem.

2 - Resultados das acções de monitorização das características do gás.

3 - Resultados das acções de monitorização da pressão.

Para acompanhamento das acções de reconversão da rede e caracterização da rede em termos de rede de gás natural e rede de gás de cidade, o operador da rede de distribuição LisboaGás deve enviar anualmente à ERSE, no prazo de 90 dias após cada ano gás, um relatório com a descrição das acções realizadas e caracterização da rede em termos de comprimento de rede e número de clientes.

III. INFORMAÇÃO DE QUALIDADE COMERCIAL

A informação a enviar à ERSE deve ser discriminada por tipo de cliente (doméstico, pequena empresa e outros)

A. ENVIO TRIMESTRAL DE INFORMAÇÃO À ERSE

O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista, os comercializadores de último recurso retalhistas devem enviar trimestralmente informação de qualidade comercial à ERSE, nomeadamente sobre as seguintes matérias que lhe sejam aplicáveis:

- a) Indicadores gerais de qualidade comercial referidos no Artigo 35.º.
- b) Número de incumprimentos dos indicadores individuais de qualidade comercial referidos no Artigo 42.º.
- c) Número e montante das compensações pagas aos clientes por incumprimento de cada um dos padrões individuais de qualidade comercial, devendo a informação ser apresentada de forma desagregada por tipo de cliente.
- d) Número e montante das compensações pagas aos operadores das redes, devendo a informação ser desagregada por tipo de cliente.
- e) Número e tipificação dos clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.

B. ENVIO ANUAL DE INFORMAÇÃO À ERSE

1 - O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, o comercializador de último recurso grossista, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores devem enviar anualmente informação de qualidade comercial à ERSE, sobre indicadores gerais de qualidade comercial referidos no Artigo 35.º e os indicadores individuais e compensações associadas referidos no Artigo 42.º.

2 - O operador da rede de distribuição deve enviar anualmente à ERSE a distribuição do número de clientes domésticos e pequenas empresas pelo intervalo máximo de leituras consecutivas por cliente (considerar intervalos com duração de 30 dias),

IV. TABELA RESUMO DA INFORMAÇÃO A ENVIAR PERIODICAMENTE À ERSE

Informação	Entidade visada
Indicadores de qualidade geral	OT, OA, ORT, ORD, CURG e CURR
Indicadores de qualidade individual	ORT, ORD, CURG, CURR
Compensações pagas por incumprimento dos padrões individuais de qualidade	ORD, CURG, CURR, C
Quantias recebidas por incumprimento dos compromissos assumidos pelos clientes	ORD, CURG, CURR, C
Número de clientes com necessidades especiais registados	ORD
Número de clientes prioritários registados	ORD, ORT
Lista das interrupções verificadas com identificação da data de ocorrência, do equipamento indisponível, da causa, da duração e da energia não fornecida	OT, OA, ORT, ORD
Identificação, para cada interrupção, dos clientes afectados	OT, OA, ORT
Identificação, para cada interrupção, do número de clientes afectados	ORD
Relatório relativo à reconversão da rede de gás de cidade para gás natural	Lisboagás
Lista dos pontos de interligação entre a rede de transporte e as redes de distribuição e as instalações dos clientes finais	ORT
Número de clientes ligados à rede de distribuição	ORD
Resultados das acções de monitorização das características do gás natural	OT, AO, ORT, ORD
Resultados das acções de monitorização da pressão de fornecimento	ORD

OT - operador do terminal de GNL

OA - operador do armazenamento subterrâneo

ORT - operador da rede de transporte

ORD - operador da rede de distribuição

CURG - comercializador de último recurso grossista

CURR - comercializador de último recurso retalhista

C - comercializador