

Relatório Anual de Qualidade de Serviço 2025

REN Portgás Distribuição

Maio 2026

A thick, green, wavy line that starts horizontally at the top right and curves downwards in a series of loops, ending near the 'portgás' logo.

portgás

Índice

1.	Enquadramento.....	3
2.	Sumário Executivo.....	4
3.	Qualidade de Serviço.....	5
3.1.	Indicadores de Qualidade de Serviço de Natureza Técnica.....	5
3.1.1.	Indicadores Gerais de Natureza Técnica.....	8
3.1.2.	Indicadores Individuais de Natureza Técnica.....	9
3.1.3.	Informação de Qualidade Técnica.....	12
3.2.	Indicadores de Qualidade de Serviço de Natureza Comercial.....	13
3.2.1.	Indicadores Gerais de Natureza Comercial.....	13
3.2.2.	Indicadores Individuais de Natureza Comercial.....	19
4.	Outros temas referentes à qualidade de serviço.....	27

1. Enquadramento

A qualidade de serviço do fornecimento de gás natural do Sistema Nacional de Gás (SNG) tem um enquadramento regulamentar desde setembro de 2006, data em que foi publicado o Regulamento da Qualidade de Serviço do setor do gás natural (RQS) pelo Despacho nº19 624-A/2006, de 25 de setembro, tendo sido depois revisto e republicado através do Despacho 4878/2010, de 18 de março e pelo Regulamento nº139-A/2013 de 16 de abril de 2013.

O RQS tem por objeto estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no SNG, estabelecendo as regras de avaliação e caracterização da qualidade do serviço de fornecimento de gás. O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores das redes de distribuição, da rede de transporte, de armazenamento subterrâneo e do terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL.

Em 2023, a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) submeteu a discussão pública uma proposta de revisão ao RQS, tendo daí resultado a revisão e republicação do RQS pelo Regulamento nº 827/2023, de 28 de julho, que entrou em vigor no dia seguinte à sua publicação.

A REN Portgás Distribuição, na qualidade de Operador da Rede de Distribuição, apresenta o presente relatório anual à ERSE, em cumprimento do disposto no artigo 121.º do Regulamento da Qualidade de Serviço, aprovado pelo Regulamento n.º 827/2023.

2. Sumário Executivo

O presente relatório apresenta a avaliação da qualidade de serviço prestada pela REN Portgás Distribuição no ano de 2025, em cumprimento do disposto no RQS, aprovado pelo Regulamento n.º 827/2023, de 28 de julho.

Em termos globais, o desempenho observado evidencia um nível elevado de qualidade de serviço, com cumprimento dos principais indicadores regulamentares, tanto ao nível técnico como comercial.

Ao nível técnico, registaram-se 104 interrupções de fornecimento, todas classificadas como não controláveis acidentais, refletindo uma ligeira redução face ao ano anterior e confirmando a estabilidade operacional. Não se registaram interrupções controláveis, pelo que os padrões regulamentares associados não foram aplicáveis.

Ao nível comercial, os principais indicadores apresentaram desempenho acima dos padrões definidos pela ERSE, destacando-se a elevada capacidade de resposta no atendimento, gestão de emergências e tratamento de reclamações.

Em síntese, o desempenho de 2025 confirma a conformidade regulatória, a robustez operacional da rede e o compromisso contínuo com a melhoria da qualidade de serviço.

3. Qualidade de Serviço

A qualidade de serviço proporcionada aos clientes pelos operadores de redes reúne um conjunto de temas como a continuidade e características do fornecimento de gás (qualidade de serviço técnica) e a prestação de serviços aos clientes (qualidade de serviço comercial).

A caracterização da qualidade de serviço é feita utilizando indicadores gerais e indicadores individuais. Os indicadores gerais destinam-se a medir o desempenho global das diversas infraestruturas do sistema de gás, já os indicadores individuais medem a qualidade do serviço prestado a cada cliente.

As disposições de qualidade técnica estão divididas em dois aspetos, a i) continuidade de serviço e ii) as características do fornecimento do gás. Quanto à qualidade de serviço comercial, esta abrange temas como o atendimento aos clientes, a resposta a reclamações e pedidos de informação, a leitura de contadores ou a prestação de serviços nas instalações dos clientes.

Os capítulos abaixo apresentam os dados referentes a 2025 para cada um dos temas e indicadores mencionados.

3.1. Indicadores de Qualidade de Serviço de Natureza Técnica

Os indicadores de qualidade de serviço de natureza técnica estabelecem padrões a cumprir para cada uma das classes de interrupção.

Uma interrupção de fornecimento de gás define-se como a ausência de fornecimento de gás a uma infraestrutura de rede ou à instalação de cliente. As interrupções de fornecimento distinguem-se por:

- controláveis ou não controláveis em função da capacidade de intervenção do operador de rede de distribuição em evitar a ocorrência dessas interrupções;
- previstas ou acidentais de acordo com a possibilidade de o operador de rede de distribuição avisar previamente os clientes da ocorrência da interrupção.

Para efeitos de cálculo dos indicadores, as classes de interrupção são identificadas consoante as causas que lhe dão origem (artigo 32º do RQS), conforme é sintetizado no quadro seguinte:

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

Quadro 1 – Classes de interrupção

Prosseguindo a sua estratégia de aumento da eficiência e eficácia das operações técnicas em pontos de abastecimento, de emergência, de manutenção e operação das redes de distribuição, a Portgás levou a cabo um conjunto de iniciativas.

No âmbito da gestão de ativos e da manutenção das infraestruturas de distribuição de gás natural, a Portgás manteve, em 2025, uma abordagem estruturada e integrada, orientada para a segurança, fiabilidade e qualidade de serviço, em conformidade com os requisitos regulamentares aplicáveis e com os princípios do Sistema de Gestão de Ativos.

A gestão da rede de distribuição, assentou na monitorização contínua da condição dos ativos, na avaliação sistemática do risco e na execução de planos de manutenção preventiva e corretiva, garantindo o seu desempenho ao longo do ciclo de vida.

Esta abordagem encontra-se estruturada em quatro objetivos fundamentais: segurança, entrega, compromisso ambiental e fiabilidade. Estes objetivos orientam a definição e implementação das atividades de operação e manutenção, promovendo a mitigação de riscos, a continuidade do abastecimento e a sustentabilidade da exploração da infraestrutura.

Durante o ano de 2025 foi assegurado o cumprimento do plano anual de manutenção, com a execução de 6.986 ordens de manutenção preventiva e 1.047 ordens de manutenção corretiva, contribuindo para o reforço da fiabilidade operacional, a redução da probabilidade de falhas e a melhoria das condições de segurança da rede.

No âmbito da gestão e manutenção dos ativos, destacam-se as seguintes atividades:

- Pesquisa sistemática de fugas, abrangendo cerca de 2.164 km de rede, contribuindo para a redução do risco operacional e controlo das emissões de metano;
- Pesquisa de falhas de isolamento em tubagens de aço, com inspeção de 77 km de rede, possibilitando a atuação preventiva sobre fenómenos de corrosão;
- Reforço dos sistemas de proteção catódica, incluindo a implementação de uma nova estação na rede do Vale do Ave, assegurando condições adequadas de proteção da infraestrutura;
- Manutenção de Postos de Redução e Medida (PRM), com a realização de 485 intervenções de manutenção preventiva e 193 intervenções corretivas, garantindo a operacionalidade e segurança destes ativos críticos;
- Intervenções na rede primária, nomeadamente a substituição de juntas e pernos em 268 válvulas, reforçando a estanqueidade dos equipamentos e contribuindo para a integridade da rede;

Adicionalmente, foram prosseguidas iniciativas de modernização e digitalização da infraestrutura, das quais se destacam:

- Instalação de equipamentos de monitorização e sensorização em ativos críticos;
- Implementação de projetos piloto de regulação remota;
- Realização de inspeções pontuais com recurso a drone e análise automatizada de imagem;
- Desenvolvimento e integração de sistemas de informação e dados operacionais, com vista ao reforço da monitorização e controlo da rede.

Estas iniciativas contribuíram para o reforço da capacidade de diagnóstico da rede, melhoria da eficiência das intervenções e evolução para modelos de gestão baseados em informação operacional.

3.1.1. Indicadores Gerais de Natureza Técnica

Classes e duração das interrupções

Em 2025, registaram-se 104 interrupções de fornecimento, menos três ocorrências face a 2024, evidenciando uma tendência de estabilidade do desempenho operacional. Todas as interrupções foram classificadas como não controláveis acidentais.

O quadro seguinte apresenta os valores dos indicadores gerais registados em 2025, por classe de interrupção:

Classes de interrupção (art.º 33)	Classes de Clientes	Nível de pressão	Número médio de interrupções por mil clientes	Duração média das interrupções (min/cliente)	Duração média das interrupções (min/interrupção)
não controlável acidental	doméstico	Baixa pressão	9,0	2,1	234,6
	não doméstico	Baixa pressão	6,7	0,7	106,4
		Média pressão	-	-	0,0
Total			8,9	2,1	230,9

Quadro 2 – Indicadores gerais de qualidade de serviço técnico

A duração média das interrupções situou-se em 2,1 minutos por cliente e 230,9 minutos por ocorrência, refletindo a capacidade de reposição do serviço em situações de falha.

O RQS define apenas padrões para as interrupções controláveis, conforme se apresenta no quadro:

Indicadores	Classes de interrupção			
	Controláveis Previstas			Controláveis acidentais
	Lisboagás, GDL		Outros operadores de rede	
	Renovação da rede	Outras Situações		
Nº médio de interrupções por 1000 clientes	não definido	3,25		não definido
Duração média das interrupções (min/interrupção)	420	360		300

Quadro 3 – Padrões gerais para as redes de distribuição de gás natural

Não se registando interrupções controláveis no período em análise, os respetivos padrões regulamentares definidos pela ERSE não foram aplicáveis em 2025 (quadro 3).

As interrupções não controláveis registadas estão relacionadas com intervenções de entidades terceiras na via pública, fugas naturais na rede, e danos em caixas de corte geral de instalações de clientes, maioritariamente decorrentes de tentativas de furto, que afetaram as infraestruturas de distribuição, causando interrupções no fornecimento de gás natural de clientes ligados.

Em 2025, estas interrupções não controláveis acidentais deveram-se sobretudo a intervenções na via pública levadas a cabo por entidades ligadas ao setor da construção civil, que, no âmbito das suas empreitadas,

acabaram por danificar a rede de distribuição, causando interrupções de fornecimento aos pontos de consumo ligados a estes ativos. Nesta categoria, inserem-se ainda os incidentes com interrupção de fornecimento a clientes cujas causas estão associadas a atos de vandalismo (roubos de válvula de corte geral e componentes metálicos nas caixas de corte), e danos por corrosão ou envelhecimento de tubagens (nomeadamente ramais em cobre).

Em 2025, não foram registadas interrupções não controláveis previstas.

De referir que, para o cálculo dos indicadores gerais de natureza técnica, se consideram todas as interrupções que afetaram o fornecimento de gás a clientes, representando desta forma a qualidade de serviço percecionada no conjunto de pontos de abastecimento da Portgás, independentemente da responsabilidade do operador da rede de distribuição.

No caso de falhas coletivas, a Portgás não tem os seus sistemas de informação desenvolvidos por forma a que sejam contabilizadas automaticamente as durações das interrupções cliente a cliente, pelo que a “duração média do corte aos clientes” é calculada, para cada interrupção, pela soma dos seguintes tempos, em minutos:

- Duração da interrupção até à reposição do fornecimento do 1º cliente;
- Metade da duração da reposição do fornecimento entre 1º e o último cliente, excluindo a recuperação de ausentes.

A Portgás continua a incrementar a utilização de reguladores de rearme automático, individuais e de edifício, que permitem que o abastecimento dos clientes com interrupção de fornecimento possa ser repostado em simultâneo com a reposição de gás na infraestrutura, proporcionando maior eficiência na reposição do serviço em caso de rotura provocada por entidades terceiras.

3.1.2. Indicadores Individuais de Natureza Técnica

De acordo com o disposto no artigo 37º do RQS, os Operadores de Rede de Distribuição (ORD) devem determinar os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

Número de interrupções

Conforme anteriormente mencionado, em 2025 registaram-se 104 interrupções não controláveis acidentais.

No quadro abaixo apresenta-se o número de interrupções sentidas na instalação de cada cliente:

Classes de interrupção (art.º 33)	Classes de Clientes	Nível de pressão	Número de interrupções sentidas na instalação de cada cliente		
			1	2	3
não controláveis	doméstico	Baixa pressão	3 543	-	-
	não doméstico	Baixa pressão	107	-	-
		Média pressão	-	-	-

Quadro 4 – Distribuição anual do número de interrupções individuais registadas

Observando a informação do quadro 4, verifica-se que o segmento doméstico é o mais afetado pelas interrupções, com 3.543 clientes afetados por 1 interrupção não controlável ao longo do ano de 2025.

Duração das interrupções

Em 2025, a maioria das interrupções (78%) teve uma duração inferior a 6 horas. Os restantes 22%, com duração superior a 6 horas, afetaram 797 clientes domésticos e resultaram de três incidentes distintos.

O incidente com maior número de clientes afetados ocorreu no Porto, em outubro, na sequência de uma rotura na rede secundária provocada por obras de terceiros associadas à expansão do Metro do Porto, tendo originado um período de interrupção significativo.

A ocorrência com maior duração registou-se em Guimarães e resultou de uma fuga natural numa rede de cobre, que exigiu reparação imediata.

Destaca-se ainda um terceiro incidente, em Valongo, decorrente da deteção de três fugas na mesma rede de cobre, cuja resolução implicou a suspensão do fornecimento de gás por um período superior a 6 horas.

Classes de interrupção (art.º 32)	Classes de Clientes	Nível de pressão	Duração das interrupções na instalação do cliente (h)									
]0,1]]1,2]]2,3]]3,4]]4,5]]5,6]]6,7]]7,8]]8,9]	≥ 10
não controláveis	doméstico	Baixa pressão	84	787	716	322	358	479	417	362	18	-
	não doméstico	Baixa pressão	50	27	8	1	21	-	-	-	-	-
		Média pressão										

Quadro 5 – Distribuição anual da duração das interrupções individuais registadas

O quadro 6 sintetiza os indicadores individuais da qualidade de serviço apresentados trimestralmente:

Trimestre	Nº de ocorrências registadas		Nº de clientes afetados		Causa das interrupções	
	Ano	2024	2025	2024		2025
1º trimestre		30	25	1 344	921	Razões de segurança; Intervenção de terceiros
2º trimestre		24	29	615	322	Razões de segurança; Intervenção de terceiros
3º trimestre		34	29	3 378	639	Razões de segurança; Intervenção de terceiros
4º trimestre		19	21	780	1 768	Intervenção de terceiros
Total		107	104	6 117	3 650	

Quadro 6 – Número de interrupções e clientes afetados por trimestre

Observando o quadro 6, é possível concluir que, em 2025, se verificaram menos três interrupções do que em 2024, conseqüentemente, registando-se uma diminuição do número de clientes afetados. À semelhança dos

anos anteriores, a causa das interrupções foi sobretudo externa, causada maioritariamente por intervenções na via pública realizadas por entidades ligadas ao setor da construção civil, tendo-se registado ainda outros incidentes relacionados com atos de vandalismo ou fugas naturais na rede.

Incidentes mais significativos

Em 2025 foram registadas 104 interrupções não controláveis acidentais, das quais 90 resultaram de danos provocados por intervenções de terceiros na via pública, originando fugas de gás na rede de distribuição. Em todos estes casos, foi necessário interromper o fornecimento para garantir condições de segurança, sendo que, em 38 ocorrências, não existiam clientes ligados à rede.

Destacam-se os seguintes incidentes, pelo número de clientes afetados e/ou pela duração da interrupção:

- Porto (Massarelos, 1.º trimestre) – Rotura de conduta na sequência da abertura de uma vala no decorrer das obras do Metro do Porto, com interrupção do fornecimento a 553 clientes (496 clientes domésticos e 57 clientes não domésticos, dos quais 5 prioritários). O processo de rearme dos reductores coletivos e individuais das instalações dos clientes foi iniciado imediatamente após o restabelecimento de gás na rede de distribuição, começando pelos clientes prioritários supramencionados. O serviço foi totalmente restabelecido em cerca de 5h48.
- Valongo (3.º trimestre) – Detecção de três fugas numa rede de cobre, no âmbito de atividades de monitorização. Foi ativada a emergência da Tipologia G do PSE correspondente, tendo sido mobilizado serviços de construção, tanto mecânica como civil, tendo sido interrompido o fornecimento a 39 clientes, todos domésticos. A reposição de gás ao último cliente foi concluída 06h30 após o registo do início do incidente.
- Porto (Paranhos, 4.º trimestre) – Danos em infraestrutura de gás durante obras de saneamento, com necessidade de coordenação prévia com a E-Redes, uma vez que se constatou que os cabos de distribuição de eletricidade tinham sido também danificados. Consequentemente, por motivos de segurança, foi necessário aguardar pela intervenção da equipa da E-Redes antes de suspender o fornecimento de gás. O incidente afetou 1.339 clientes sendo 1.318 domésticos e 21 não domésticos, incluindo 1 cliente prioritário. O processo de rearme demorou cerca de 3h32, tendo o fornecimento de gás ao último cliente sido restabelecido ao fim de 7h52, após o início do incidente.
- Guimarães (Parque das Hortas, 4.º trimestre) – Fuga numa rede de cobre, com impacto em 51 clientes, todos domésticos. O fornecimento foi restabelecido em cerca de 8h12.

3.1.3. Informação de Qualidade Técnica

Verificação das características do gás natural

Cumprindo com o disposto no RQS, os ORD apresentaram, conjuntamente, uma proposta à ERSE para que a verificação das características do gás fosse assegurada pela REN Gasodutos (ORT) nos pontos de entrega aos ORD, pelas razões na altura expostas: (i) baixa probabilidade de receção de gás proveniente de diferentes origens que não a RNTG e (ii) as redes dos ORD estarem ligadas de forma individualizada aos diferentes pontos de entrega do ORT.

Apesar das atividades de preparação para a descarbonização da infraestrutura no período em análise, ainda não ocorreu qualquer injeção de gás de origem renovável, pelo que o procedimento de monitorização das características do gás não sofreu alterações.

Sobre estes dados, os operadores fazem análises de consistência, incluindo a verificação diária da existência de anomalias nos valores das características do gás fornecidos pelo Operador da Rede de Transporte de gás (ORT).

À semelhança do ano anterior, a Portgás deu continuidade às análises necessárias aos valores provisórios recebidos diariamente e aos valores definitivos recebidos mensalmente, verificando-se que estão de acordo com o regulamentarmente estabelecido.

Adicionalmente, a Portgás procedeu à verificação da qualidade de odorização do gás natural em cada um dos PRM, com uma periodicidade semestral, prática em vigor há alguns anos.

Monitorização dos níveis de pressão

Em cumprimento com o disposto no artigo 41º do RQS, a Portgás deve assegurar o contínuo funcionamento das infraestruturas atendendo aos limites de pressão do bom funcionamento das mesmas e dos equipamentos dos clientes.

Para tal, a Empresa monitoriza de forma contínua os níveis de pressão em pontos permanentes, não se tendo verificado em 2025 quaisquer situações anómalas nas ações de monitorização.

3.2. Indicadores de Qualidade de Serviço de Natureza Comercial

A avaliação da qualidade de serviço comercial prestada pelo ORD deve ser feita com base em indicadores de natureza comercial, para os quais a ERSE estabelece padrões mínimos de cumprimento.

3.2.1. Indicadores Gerais de Natureza Comercial

Tempo de espera no atendimento presencial

A Portgás registou menos de 5.000 atendimentos presenciais no período entre outubro de 2023 e setembro de 2024, pelo que está dispensada da avaliação prevista no nº 2 do artigo 49º do RQS, por conseguinte, o centro de atendimento da Portgás não foi objeto de avaliação em 2025.

Assim, e cumprindo com o disposto na alínea b) do artigo 49º do RQS, a Portgás procedeu ao registo do número de atendimentos presenciais realizados e do número de atendimento não realizados por desistência do utilizador de serviço, conforme se apresenta no quadro 7.

Atendimento presencial	Trimestre				Ano 2025 acumulado	Ano 2024 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos presenciais realizados	103	52	34	30	219	356
Atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço	-	-	-	-	-	-

Quadro 7 – Registo relativo ao atendimento presencial

Observando o quadro 7, conclui-se que em 2025 a Portgás realizou um total de 219 atendimentos presenciais, representando menos 137 face a 2024.

A Portgás disponibiliza diversos canais para atender os seus clientes, seja por telefone, sítio da internet ou por e-mail. A variedade de opções permite que os clientes possam expor as suas questões sem precisar de se deslocar ao centro e atendimento presencial, pois todas as informações necessárias podem ser obtidas por esses meios. O atendimento presencial é mais procurado para a entrega de documentação.

Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial

De acordo com o artigo 51º do RQS, as entidades que dispõem de atendimento telefónico comercial devem avaliar os seus desempenhos nesta matéria através de um indicador geral relativo ao tempo de espera. Este indicador é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas recebidas, não devendo ser inferior ao padrão estabelecido de 85%.

O quadro 8 apresenta a percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera até 60 segundos:

Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial	Trimestre				Ano 2025 acumulado	Ano 2024 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	14 340	10 907	9 430	9 545	44 222	49 053
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	754	365	252	648	2 019	2 476
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	177	72	50	197	496	526
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera inferior a 60 segundos	62	49	20	56	187	199
Padrão a cumprir: 85%	94%	96%	97%	92%	95%	94%
Tempo médio de espera em segundos	11	7	3	16	9	10

Quadro 8 – Percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera até 60 segundos

Em 2025, verificou-se uma ligeira melhoria do resultado do indicador comparando com o valor do ano de 2024, mantendo-se consideravelmente acima do padrão de 85% estabelecido pela ERSE. Este desempenho favorável é suportado, essencialmente, na existência de uma equipa totalmente dedicada ao atendimento dos clientes da Portgás.

Assim, em 2025, 95% dos atendimentos telefónicos de âmbito comercial apresentaram tempos de espera inferiores ou iguais a 60 segundos, superando o padrão regulamentar estabelecido. O tempo médio de espera no atendimento telefónico face a 2024 diminuiu, passando de 10 para 9 segundos.

Para as situações em que não foi possível assegurar o atendimento até aos 60 segundos e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade, a Portgás garantiu resposta a todos os clientes, no prazo legalmente exigido.

Tempo de espera no atendimento telefónico relativo a avarias

Conforme estabelecido no artigo 55º do RQS, os ORD estão obrigados a dispor de atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências, devendo avaliar os seus desempenhos nesta matéria através de um indicador geral relativo a tempo de espera. Este indicador é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas, não devendo ser inferior ao padrão estabelecido pela ERSE de 85%.

No quadro seguinte são apresentados os resultados deste indicador de avaliação de desempenho para os quatro trimestres do ano 2025.

Tempo de espera no atendimento telefónico relativo a avarias e emergências	Trimestre				Ano 2025 acumulado	Ano 2024 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	6 024	4 812	4 555	6 083	21 474	23 684
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera superior a 60 segundos	340	127	108	237	812	1 029
Desistências no atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera superior a 60 segundos	62	17	17	62	158	139
Desistências no atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera inferior a 60 segundos	135	90	145	104	474	447
Padrão a cumprir: 85%	94%	97%	97%	95%	96%	95%
Tempo médio de espera em segundos	18	6	9	9	11	11

Quadro 9 – Percentagem de atendimentos telefónicos relativo a avarias com tempo de espera até 60 segundos

Observando o quadro 9, pode-se concluir que em 2025 a Portgás cumpriu com o indicador de avaliação de desempenho, efetuando 96% dos atendimentos telefónicos relativos a avarias em tempo inferior a 60 segundos. Relativamente ao tempo médio de espera, em 2025, este manteve-se nos 11 segundos em linha com o ano de 2024. A passagem da depressão Floriane no mês de janeiro deu origem a um maior número de chamadas para a linha de avarias e assistências técnicas pelo motivo de falha de gás, o que, pelo facto de se terem concentrado no mesmo período, elevaram o tempo médio de espera e colocaram alguma pressão no desempenho do indicador.

De referir ainda que, por prática interna, todas as chamadas perdidas nesta linha são alvo de *callback* imediato, no sentido de garantir que nenhum contacto de emergência fica sem resposta.

Tempo de resposta a situações de emergência

Conforme estabelecido no artigo 79º do RQS, a Portgás, enquanto operadora de rede de distribuição, deve avaliar os seus desempenhos na resposta a situações de emergência (ocorrências que podem colocar em causa a segurança das pessoas ou bens) através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

O indicador é calculado pelo quociente entre o número de situações em que o tempo de resposta foi inferior ou igual a 60 minutos e o número total de comunicações de situações de emergência.

O quadro seguinte apresenta os resultados referentes a este indicador de desempenho que deve ser superior ao padrão estabelecido pela ERSE de 85%.

Tempo de resposta a situações de emergência	Trimestre				Ano 2025 acumulado	Ano 2024 acumulado
	1	2	3	4		
Situações de emergência com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 60 minutos	917	848	721	1 081	3 567	3 303
Comunicações de situações de emergência recebidas	926	860	724	1 084	3 594	3 334
Padrão a cumprir: 85%	99%	99%	100%	100%	99%	99%

Quadro 10 – Percentagem de comunicações de situações de emergência com tempo de resposta inferior a 60 minutos

Considerando os dados do quadro 10, pode-se concluir que em 2025, 99% do número total de comunicações de situações de emergência recebidas registou tempos de resposta inferior ou igual a 60 minutos, tendo todos os trimestres espelhado desempenhos superiores ao padrão estabelecido. Novamente, a Portgás cumpre o padrão estabelecido pela ERSE, reforçando ainda o que já havia sucedido nos anos anteriores.

Assistência técnica

Considera-se assistência técnica após comunicação de avaria, abreviadamente denominada “assistência técnica”, a deslocação do operador de rede de distribuição à instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria respeitante à rede da sua responsabilidade. Caso o operador de rede de distribuição decida ser necessária a deslocação à instalação de um cliente, a sua chegada deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação do ORD: (i) 2h para clientes prioritários e (ii) 4 horas para os restantes clientes.

O quadro seguinte apresenta a percentagem de respostas que cumpriram os prazos acima mencionados.

Assistências técnicas	Trimestre				Ano 2025 acumulado	Ano 2024 acumulado
	1	2	3	4		
Comunicações de avarias nas instalações dos clientes que originaram deslocações para assistência técnica	617	487	573	584	2 261	2 042
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada inferior a 2 horas	4	5	1	2	12	10
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada superior a 2 horas	-	-	-	-	-	-
Deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada inferior ou igual a 4 horas	613	482	572	582	2 249	2 032
Deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada superior a 4 horas	-	-	-	-	-	-
% de deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada inferior a 2 horas	100%	-	100%	100%	100%	100%
% de deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada inferior a 4 horas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tempo médio de chegada ao local (minutos)	28	28	28	26	27	28

Quadro 11 - % de deslocações para assistência técnica a clientes que cumpriram os prazos estabelecidos no artigo 82º do RQS

Analisando o quadro 11, é possível concluir que a Portgás realizou todas as deslocações de assistência técnica (clientes prioritários e não prioritários) nos prazos estabelecidos no artigo 83º do RQS. O tempo médio de

chegada ao local foi de 27 minutos em 2025, distribuindo-se de forma constante ao longo dos quatro trimestres, à semelhança do ano anterior.

Tempo de resposta a pedidos de informação

A Portgás tem, entre outras atribuições, a resposta a pedidos de informação recebidos por escrito, por via eletrónica ou por correio.

De acordo com o artigo 58º do RQS, os ORD devem avaliar os seus desempenhos na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito através de um indicador geral relativo ao tempo de espera que é dado pelo quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu os 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período.

A Portgás deve garantir que o valor anual do indicador acima referido é igual ou superior ao padrão estabelecido pela ERSE de 90%.

O quadro seguinte apresenta o resultado do indicador de avaliação de desempenho nesta matéria.

Pedidos de informação	Trimestre				Ano 2025 acumulado	Ano 2024 acumulado
	1	2	3	4		
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	21	18	16	10	65	88
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo superior a 15 dias úteis	1	1	-	-	2	-
Número total de pedidos de informação apresentados por escrito	22	19	16	10	67	88
Padrão a cumprir: 90%	95%	95%	100%	100%	97%	100%
Tempo médio de resposta a pedidos de informação (dias úteis)	13	13	10	12	12	10

Quadro 12 - % de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis

Conforme apresentado no Quadro 12, a Portgás recebeu um total de 67 pedidos de informação apresentados por escrito (menos 21 face a 2024). Em todos os trimestres de 2025, o indicador esteve acima do padrão estabelecido pela ERSE de 90%. O tempo médio de resposta a pedidos de informação foi de 12 dias úteis, aumentando ligeiramente face ao ano anterior.

O quadro seguinte sintetiza os três temas com maior número de pedidos de informação registados em 2025. Os restantes temas (Tarifas e preços, Interrupção do fornecimento, Instalação e inspeções de instalação e via pública) registaram apenas 1 pedido de informação cada”.

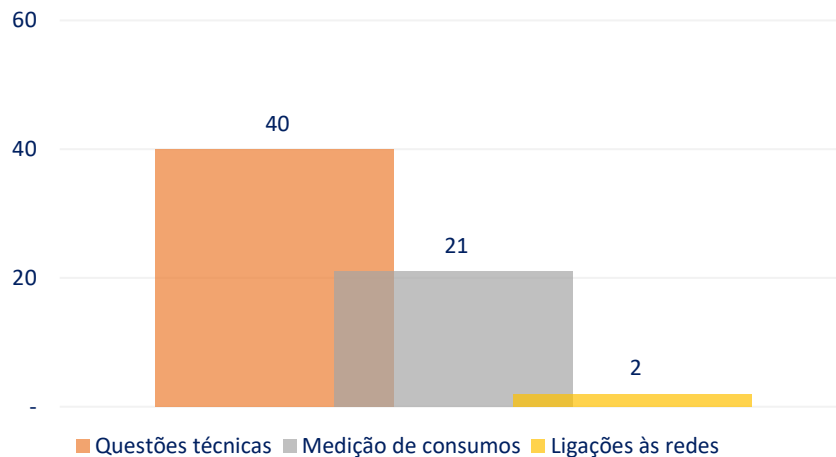


Gráfico 1 – Temas com maior número de pedidos de informação

Conforme se apresenta no gráfico 1, as questões técnicas (onde se enquadram sobretudo os pedidos de informação sobre o regime de instalações de gases combustíveis em edifícios) e a medição de consumos, foram os temas que suscitaram maior número de contactos por parte dos clientes, registando em 2025 um total de 40 e 21 pedidos de informação, respetivamente. Estes dois temas representaram 91% do total de pedidos de informação escritos recebidos.

Frequência de leitura de equipamentos de medição

De acordo com o disposto no artigo 86º do RQS, os ORD devem avaliar os seus desempenhos em relação à frequência da leitura de equipamentos de medição através do seguinte indicador: quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias e o número total de leituras. Isto significa que, entre 2 leituras, não deve ocorrer mais de 64 dias, para clientes com consumo anual inferior ou igual a 10.000m³(n).

A Portgás deve garantir que o valor anual do indicador acima referido é igual ou superior ao padrão estabelecido pela ERSE de 98%.

Frequência de leituras de equipamentos de medição	Trimestre				Ano 2025 acumulado	Ano 2024 acumulado
	1	2	3	4		
Número de leituras realizadas pelo operador de rede de distribuição	651 699	639 941	649 537	642 979	2 584 156	2 571 935
Número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores	206 603	193 676	189 047	173 751	763 077	857 797
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias	843 188	823 335	830 667	798 955	3 296 145	3 372 739
Padrão a cumprir: 98%	98%	99%	99%	98%	98%	98%

Quadro 13 – Frequência de leitura dos equipamentos de medição

A Portgás realizou 2.584.154 leituras, tendo os clientes e comercializadores fornecido 763.077 leituras, o que representou uma redução de 12% de leituras comunicadas face ao ano anterior.

O ano de 2025 manteve-se exigente ao nível da execução das leituras dos contadores de gás, dada a elevada taxa de rotatividade de leitores, com repercussões adversas ao nível da taxa de eficácia das leituras e do esforço de formação das novas equipas,

Ainda assim, o padrão definido regulamentarmente para este indicador continuou a ser cumprido com uma média anual de 99%.

3.2.2. Indicadores Individuais de Natureza Comercial

Ativação de fornecimento

De acordo com o disposto no artigo 70º do RQS, o operador de rede de distribuição deve garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação de visita combinada para ativação de fornecimento num dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador. O incumprimento da disponibilidade de agenda confere ao cliente o direito à compensação referida no número 5 do mesmo artigo.

Os sistemas de informação implementados na Empresa garantem a obtenção da informação relativa às situações de incumprimento e, com base nos dados estatísticos, é possível avaliar as causas de falha e atuar por forma a reduzir as situações de incumprimento.

Agendamento de ativações de fornecimento	Trimestre				Ano 2025 acumulado	Ano 2024 acumulado
	1	2	3	4		
Agendamento de ativações de fornecimento nas condições previstas nos nº 2,3 e 4 do artº 70.º do RQS	3 146	3 106	3 280	3 475	13 007	12 970
Agendamento para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	3 146	3 106	3 280	3 475	13 007	12 970
Agendamentos para data posterior aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento, por indisponibilidade de agenda do ORD	-	-	-	-	-	-
Compensações pagas por incumprimento da disponibilidade de agenda no art. 70.º do RQS	-	-	-	-	-	-

Quadro 14 - Ativações de fornecimento

Observando o quadro 14, verifica-se que a Portgás cumpriu com a disponibilidade de agendamento de ativações de fornecimento no prazo estabelecido no artigo 70º do RQS, pelo que não houve lugar a pagamento de compensações a clientes.

Visita combinada

De acordo com o disposto no artigo 73º do RQS, considera-se visita combinada a deslocação do ORD a uma instalação em que é necessária a presença do cliente, ou do requisitante de ligação à rede, e em que é acordado um intervalo de tempo para o início.

O cliente tem direito a agendar visitas combinadas em que o início da visita ocorra num intervalo de tempo com duração que não pode ser superior a 2 horas e 30 minutos.

No seu procedimento operacional a Portgás orienta que as visitas combinadas decorram no intervalo de tempo acima exposto, em cumprimento com o artigo 74º do RQS.

Visita Combinada	Trimestre				Ano 2025 acumulado	Ano 2024 acumulado
	1	2	3	4		
Visitas combinadas agendadas	8 468	9 190	9 128	7 784	34 570	35 889
Número total de visitas combinadas realizadas	7 449	8 213	8 242	6 775	30 679	32 486
Número de visitas combinadas realizadas dentro do prazo previsto no RQS	7 449	8 208	8 239	6 774	30 670	32 446
Número de visitas combinadas realizadas fora do prazo previsto no RQS	-	5	3	1	9	40
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do ORD	3	-	5	4	12	20
Número de visitas combinadas não realizadas por facto imputável ao ORD	15	11	7	17	50	35
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo ORD	-	-	-	-	-	-
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados após as 17h do dia útil anterior pelo ORD	-	-	-	-	-	-
Compensações pagas por incumprimento do intervalo para início da visita	7	9	12	17	45	63
Compensações pagas por cancelamento/ reagendamento efetuados após as 17h	-	-	-	-	-	-
Montante de compensações pagas a clientes	140	180	240	340	900	1 260
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente	305	308	309	275	1 197	1 078
Número de visitas combinadas não realizadas por facto não imputável ao ORD	27	24	37	29	117	143
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo cliente	669	634	528	684	2 515	2 129
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados após as 17h do dia útil anterior pelo cliente	-	-	-	-	-	-
Compensações recebidas imputáveis ao cliente por ausência em visita combinada	72	74	46	51	243	319
Compensações recebidas por cancelamento/reagendamento efetuado pelo cliente após as 17h	-	-	-	-	-	-
Montante de compensações cobradas a clientes	1 440	1 480	920	1 020	4 860	6 380

Quadro 15 – Visitas combinadas e compensações pagas/recebidas

Em 2025 foram agendadas 34.570 visitas combinadas, das quais 3.891 (11%) não se realizaram. As principais causas foram cancelamentos ou reagendamentos pelo cliente (2.515) e ausência do cliente (1.197), sendo os restantes casos residuais: ausência do ORD (12), outros motivos imputáveis ao ORD (50) e motivos não imputáveis ao ORD (117).

Do total de visitas agendadas, realizaram-se 30.679, tendo apenas 9 ocorrido fora dos prazos definidos no RQS (menos 31 face a 2024). Estas situações resultaram de fatores pontuais, como erros humanos, falhas de sistema (incluindo o apagão de 28 de abril de 2025 que inviabilizou a execução em tempo real das operações no terreno), avarias de meios ou indisponibilidade inesperada de técnicos.

O desajustamento trimestral que se verifica entre o número de visitas combinadas realizadas fora do prazo estabelecido e o número de compensações pagas por incumprimento do intervalo para o início da visita, resulta do facto do processamento da compensação nem sempre ser efetuado no mesmo período. Outro motivo são as situações em que, por atraso da Portgás, o cliente se ausentou. Nestes casos fica registado o incumprimento nessa data, mas a faturação da compensação só é gerada após ativação do contrato que ocorre após nova marcação e sucesso na ligação.

Em 2025 foram processadas 45 compensações por incumprimento do intervalo de início da visita combinada que deram origem ao pagamento de 900€.

Relativamente às visitas não realizadas por ausência do cliente (1.197), foram faturadas 243 compensações. Este diferencial está relacionado com o desfasamento temporal já referido acima, com a anulação da aplicabilidade de algumas compensações, por terem sido atendidos os argumentos do cliente para a ausência no momento combinado, e, principalmente, com o facto de em várias situações de pedidos a ativação de contrato não ser concluída, não havendo por isso modo de faturação.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

O artigo 90º do RQS estabelece que para a realização do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os ORD devem garantir que a chegada à instalação do cliente ocorre nos seguintes prazos máximos: (i) 12 horas para clientes domésticos, (ii) 8 horas para clientes não domésticos e (iii) 4 horas caso o cliente solicite expressamente o restabelecimento urgente e pague o preço adicional fixo nos termos do RRC.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	Trimestre				Ano 2025 acumulado	Ano 2024 acumulado
	1	2	3	4		
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	2 589	3 650	3 535	2 323	12 097	11 997
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1 292	1 776	1 780	1 246	6 094	5 964
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	1 281	1 759	1 774	1 240	6 054	5 926
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo superior ao estabelecido no RQS	11	17	6	6	40	38
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	10	17	8	4	39	40
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	200	340	160	80	780	800
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	454	578	461	376	1 869	1 788

Quadro 16 – Restabelecimento de fornecimento por facto imputável ao cliente e compensações pagas por trimestre

Durante 2025 registaram-se 12.097 interrupções por facto imputável ao cliente, das quais 8.008 resultaram numa interrupção de fornecimento efetivo, tendo sido religados 6.094 clientes.

Aquelas que não resultaram em interrupção do fornecimento deveram-se sobretudo a baixa de contrato, mudança de comercializador ou mesmo permanência da interrupção por um tempo bastante prolongado.

Assim, foram pagas 39 compensações a clientes pelo não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento no valor de 780€.

Tempo de resposta a reclamações

A Portgás tem, entre outras atribuições, a resposta a reclamações recebidas por escrito, por via eletrónica, por correio, por atendimento telefónico ou presencial.

De acordo com o estabelecido no artigo 60º do RQS, os ORD devem dar resposta às reclamações num prazo máximo de 15 dias úteis.

O quadro abaixo sintetiza os dados registados nos quatro trimestres do ano 2025 neste âmbito.

Reclamações	Trimestre				Ano 2025 acumulado	Ano 2024 acumulado
	1	2	3	4		
Número total de reclamações recebidas	80	68	47	43	238	302
Número total de reclamações respondidas	80	68	47	43	238	302
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	80	66	47	41	234	299
Número de reclamações respondidas fora dos prazos regulamentarmente estabelecidos	-	2	-	2	4	3
Número de reclamações não respondidas, cujos prazos regulamentares de resposta já foram ultrapassados	-	-	-	-	-	-
Número de compensações pagas por incumprimento do prazo de resposta a reclamações	-	-	-	2	2	4
Número das compensações pagas por incumprimento do envio de comunicação intercalar	-	-	-	-	-	-
Montante das compensações pagas	-	-	-	40	40	80
Meta: Resposta até 15 dias	12	13	13	13	13	13

Quadro 17 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

Durante o período em análise, foi registado um total de 238 processos de reclamação, dos quais a esmagadora maioria – 234, o equivalente a 98% do total – foi devidamente respondida dentro do prazo máximo de 15 dias úteis, conforme estabelecido regulamentarmente. Este elevado índice de conformidade reflete o compromisso da equipa na gestão atempada das solicitações dos clientes.

Relativamente ao desajustamento trimestral que se verifica entre o número de reclamações respondidas fora do prazo estabelecido e o número de compensações pagas por incumprimento do prazo de resposta, resulta do facto do processamento da compensação nem sempre ser efetuado no mesmo período.

No gráfico abaixo, apresentam-se os cinco temas com maior número de reclamações recebidas no ano de 2025.

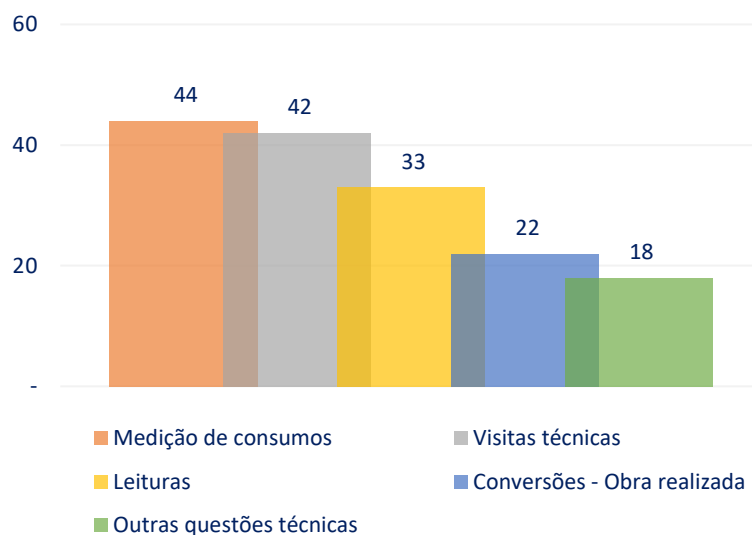


Gráfico 2 – Temas com maior número de reclamações

O tema "Medição de consumos" surge como principal motivo com 44 ocorrências, e referem-se a questões que residem essencialmente na comunicação entre comercializadores e clientes, com muitos consumidores a reportarem dificuldades em obter explicações claras sobre as leituras e os cálculos de consumo realizados.

Relativamente ao tema "Visitas Técnicas" a Portgás recebeu 42 reclamações, maioritariamente relacionadas com descoordenação horária entre as partes intervenientes (cliente, entidade inspetora e técnicos da ativação) e a interpretação divergente do significado do intervalo de espera de 2,5 horas.

O tema "Leituras" (33 reclamações) corresponde a questões relacionadas com o estado das caixas dos contadores. É comum os clientes atribuírem aos leitores danos que, na realidade, resultam da degradação natural dos materiais ou até de atos de vandalismo por terceiros.

Quanto ao tema "Conversões – Obra realizada", este reporta-se, de um modo geral, a situações em que as expectativas sobre os consumos faturados não são confirmadas, sendo frequentemente atribuída como possível causa a perceção de eventual anomalia associada à obra de conversão efetuada na instalação do consumidor.

Também as "Outras questões técnicas" (18 reclamações) representam geralmente situações que surgem quando os consumos registados divergem das expectativas dos clientes. Estas discrepâncias são frequentemente identificadas e reportadas pelos comercializadores, que as atribuem a eventuais questões técnicas nas instalações, como fugas de gás ou necessidades de manutenção - muitas vezes indevidamente imputadas ao distribuidor.

Outra Informação de Qualidade de Serviço Comercial

Nos pontos seguintes é apresentada informação de qualidade comercial considerada relevante, embora não considerada para efeitos de cálculo de indicadores.

Regime jurídico dos *Call Centers*

O atendimento telefónico em centros de atendimento deve permitir que, caso não seja possível efetuar o atendimento até aos 60 segundos de tempo de espera em linha, o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, nos termos e para os efeitos do Decreto-lei nº 134/2009, de 2 de junho. Nestes casos, o cliente deve ser contactado no prazo máximo de 2 dias úteis.

Nas situações de prestação de informação, as questões colocadas devem ser respondidas de imediato ou, não sendo possível, no prazo máximo de 2 dias úteis, contado da data da realização do contacto inicial pelo consumidor ou pelo utente, salvo motivo devidamente justificado.

Cabe à ERSE monitorizar o cumprimento deste Decreto-lei nos respetivos setores de supervisão.

No quadro abaixo apresentam-se os dados registados em 2025 neste âmbito.

Atendimento telefónico no âmbito - DL 134/2009	Trimestre				Ano 2025 acumulado	Ano 2024 acumulado
	1	2	3	4		
Situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	62	22	9	87	180	251
Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	42	16	-	61	119	99
Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	-	-	-	-	-	-
Tempo médio de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	-	-	-	-	-	-

Quadro 18 – Atendimento telefónico no âmbito do Decreto-Lei nº 134/2009, 2 de junho

Em 2025 registaram-se 180 situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada.

Na sequência destas situações, a Portgás contactou todos os clientes em prazo inferior ou igual a 2 dias úteis, mas apenas conseguiu ser atendida em 119 situações. O diferencial face ao número de solicitações de devolução de chamada, deve-se ao facto de os clientes não terem atendido as 3 tentativas de contacto.

Clientes com necessidades especiais

De acordo com o disposto no artigo 111º do RQS, consideram-se clientes com necessidades especiais aqueles com limitações no domínio da visão, da audição, da comunicação oral, ou limitações do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás natural, ou clientes que coabitem com pessoas com esta limitação.

Os ORD devem manter um registo dos clientes com necessidades especiais.

Adicionalmente, e para os clientes com deficiência olfativa, a Empresa, de acordo com o definido no regulamento, tem prevista a instalação de equipamentos de deteção de fugas.

Mantém-se disponível a versão otimizada da página da internet para pessoas com deficiências auditivas e visuais.

Em 2025, a Portgás registou na sua base de dados 10 clientes com necessidades especiais: (i) 3 clientes com limitações no domínio da visão; (ii) 5 clientes com limitação no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia, (iii) 1 cliente com limitação do domínio da comunicação oral e 1 cliente com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás natural, ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações.

Clientes prioritários

O artigo 114º do RQS considera clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais á comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de gás natural cause graves alterações à sua atividade, designadamente:

- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestam serviços equiparados;
- Forças de segurança;
- Instalações de segurança nacional;
- Bombeiros;
- Proteção civil;
- Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;
- Instalações penitenciárias;
- Estabelecimentos de ensino básico;
- Instalações destinadas ao abastecimento de gás de transportes públicos coletivos.

No final de 2025, a Portgás registou 508 clientes prioritários, identificados pela tipologia prevista no artigo 114º, conforme quadro abaixo.

Clientes prioritários	2025
Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados	142
Forças de segurança	23
Instalações de segurança nacional	4
Bombeiros	12
Proteção civil	4
Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo	-
Instalações penitenciárias	3
Estabelecimentos de ensino básico	313
Instalações destinadas ao abastecimento de GN de transportes públicos coletivos	1
Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade	6

Quadro 19 – Clientes prioritários

Divulgação de informação na internet

A Portgás disponibiliza no seu sítio da internet (<http://www.portgas.pt/>) a informação prevista no artigo 45º do RQS, bem como contactos de telefone específicos para a comunicação de leituras, comunicação de situações de emergência e atendimento geral, este último para dar resposta a questões técnicas e comerciais. Adicionalmente, é possível também o acesso à regulamentação e sub-regulamentação do SNG aplicáveis à Empresa, bem como outra informação considerada relevante.

4. Outros temas referentes à qualidade de serviço

Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço

O *Contact Center* da Portgás voltou a vencer o duplo troféu de Ouro atribuído pela Associação Portuguesa de *Contact Centers* (APCC) para Melhor *Contact Center* na Categoria de Energia e na Categoria de Melhor *Contact Center* com <100 agentes. Este reconhecimento reforça a consistência do desempenho da Empresa e evidencia a consolidação de um modelo operacional assente nas melhores práticas do setor.

Importa salientar que estes resultados refletem uma trajetória consistente de reconhecimento ao longo dos últimos anos, período em que a Portgás já havia conquistado um total de quatro troféus da APCC, confirmando uma cultura sustentada de excelência e melhoria contínua na operação do *Contact Center*.

A Portgás está certificada em seis sistemas de Gestão: Gestão da Qualidade (ISO 9001), Gestão Ambiental (ISO 14001), Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (ISO 45001), Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (ISO 4457), Gestão da Continuidade de Negócio (ISO 22301) e Gestão de Ativos (ISO 55001).

O Sistema de Gestão da Continuidade de Negócio foi certificado no âmbito da norma 22301:2019 em julho de 2021 e em janeiro de 2024 foi obtida a renovação desta certificação com validade até 2027. O Sistema de Gestão da Continuidade de Negócio é um processo de gestão que identifica as potenciais ameaças a uma organização e as perturbações na continuidade de serviço que essas ameaças podem provocar, caso estas se concretizem.

Este Sistema Gestão estabelece uma estrutura organizacional e planos de gestão de crise e continuidade de negócio para criar resiliência e estabelecer uma capacidade de resposta efetiva, que salvaguarde os interesses das partes interessadas. Os planos de gestão de crise e continuidade de negócio estabelecem os recursos e procedimentos de resposta a incidentes disruptivos que ponham em causa a continuidade de serviço das atividades consideradas críticas para a organização.

A Portgás realiza de forma regular, várias ações de formação a todos os colaboradores internos e externos sobre os procedimentos a cumprir no âmbito das operações em pontos de consumo, quer nas atividades planeadas de visita combinada, quer nas atividades de resposta a comunicações de emergência ou assistência técnica. Em 2025, com a entrada de novos contratos de empreitada contínua em julho de 2025, a Portgás realizou uma nova sessão de formação aos técnicos dos seus prestadores de serviços, não sendo permitido o início de atividade a elementos que não frequentaram e obtiveram avaliação positiva. Nesta formação foi dada uma especial atenção aos procedimentos internos e aos requisitos indicados no RQS, bem como, aos requisitos do Regulamento de Apropriação Indevida de Energia. A formação visa atualizar e nivelar o nível de conhecimento de todos os intervenientes relativamente aos procedimentos internos e regulamentos aplicáveis a esta atividade.