

ENCONTRO AGN 2012

The Golden Age of Gas

**DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL
NA
GALP ENERGIA**

Luís Moura – Galp Energia

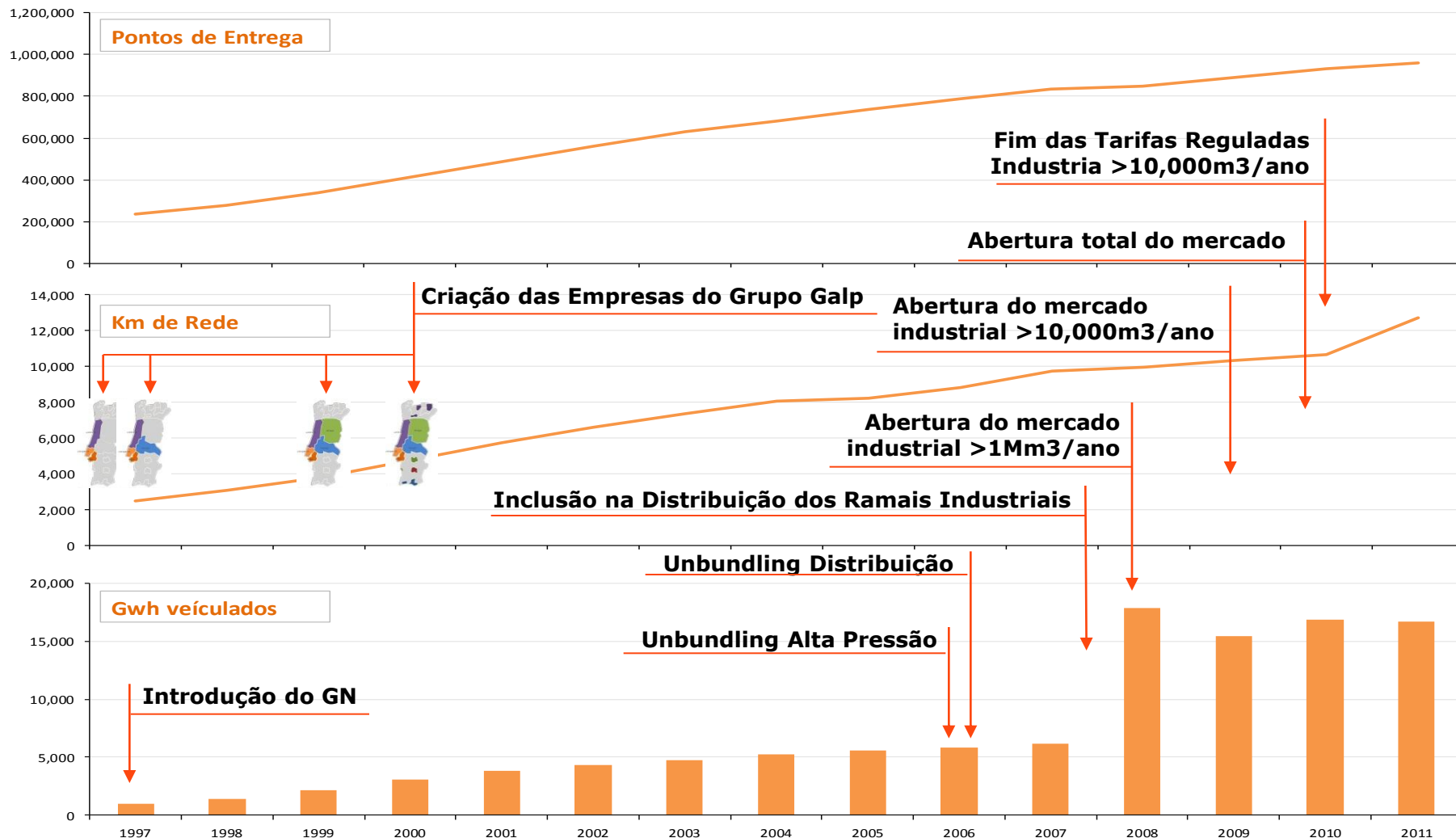
Lisboa, 2 de Outubro de 2012



galp energia

gás natural distribuição

DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL – EVOLUÇÃO E MARCOS HISTÓRICOS



UNBUNDLING DA ACTIVIDADE DA DISTRIBUIÇÃO DE GN

ANTES DO UNBUNDLING

Actividades Comerciais

- **Compra de GN**
- **Comercialização GN**
- **Captação, infra-estruturação e ligação de clientes**
- **Contagem e determinação de consumos**
- **Facturação de consumos a clientes finais**

- **Serviço a clientes**

Actividades Técnicas

- **Construção de rede**
- **Operação e manutenção de infra-estruturas**
- **Garantia da segurança de exploração das infra-estruturas e da utilização do GN no momento da ligação**

DEPOIS DO UNBUNDLING

Actividades Comerciais

- ~~Compra de GN~~
- ~~Comercialização GN~~
- **Captação, infra-estruturação e ligação de clientes**
- **Contagem e determinação de consumos**
- ~~Facturação de consumos a clientes finais~~
- **Facturação de ATR's**
- **Serviço a clientes**
- **Messaging & Switching**
- **Recolha de informação e produção de relatórios**

Actividades Técnicas

- **Construção de rede**
- **Operação e manutenção de infra-estruturas**
- **Garantia da segurança de exploração das infra-estruturas e da utilização do GN no momento da ligação**

Gestão Técnica das infra-estruturas

Regulamento de Operação das Infra-estruturas

- Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global
- Manual de Gestão Logística do Abastecimento de UAGs

Regulamento de Acesso às Redes, Infra-estruturas e às Interligações

- Condições Gerais do Contrato de Uso da RNDGN

Gestão Comercial e Serviço a Consumidores

Regulamento Tarifário

- Despacho com as tarifas em vigor
- Esclarecimento sobre as Taxas de Subsolo

Regulamento das Relações Comerciais

- Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados
- Processo de Mudança de Comercializador

Regulamento da Qualidade de Serviço

Regulamento de Mediação e Conciliação de Conflitos

REMUNERAÇÃO DA ACTIVIDADE DE DISTRIBUIÇÃO DE GN

REMUNERAÇÃO DO ACTIVO LÍQUIDO
+ AMORTIZAÇÃO DO EXERCÍCIO
+ CUSTOS OPERACIONAIS PERMITIDOS

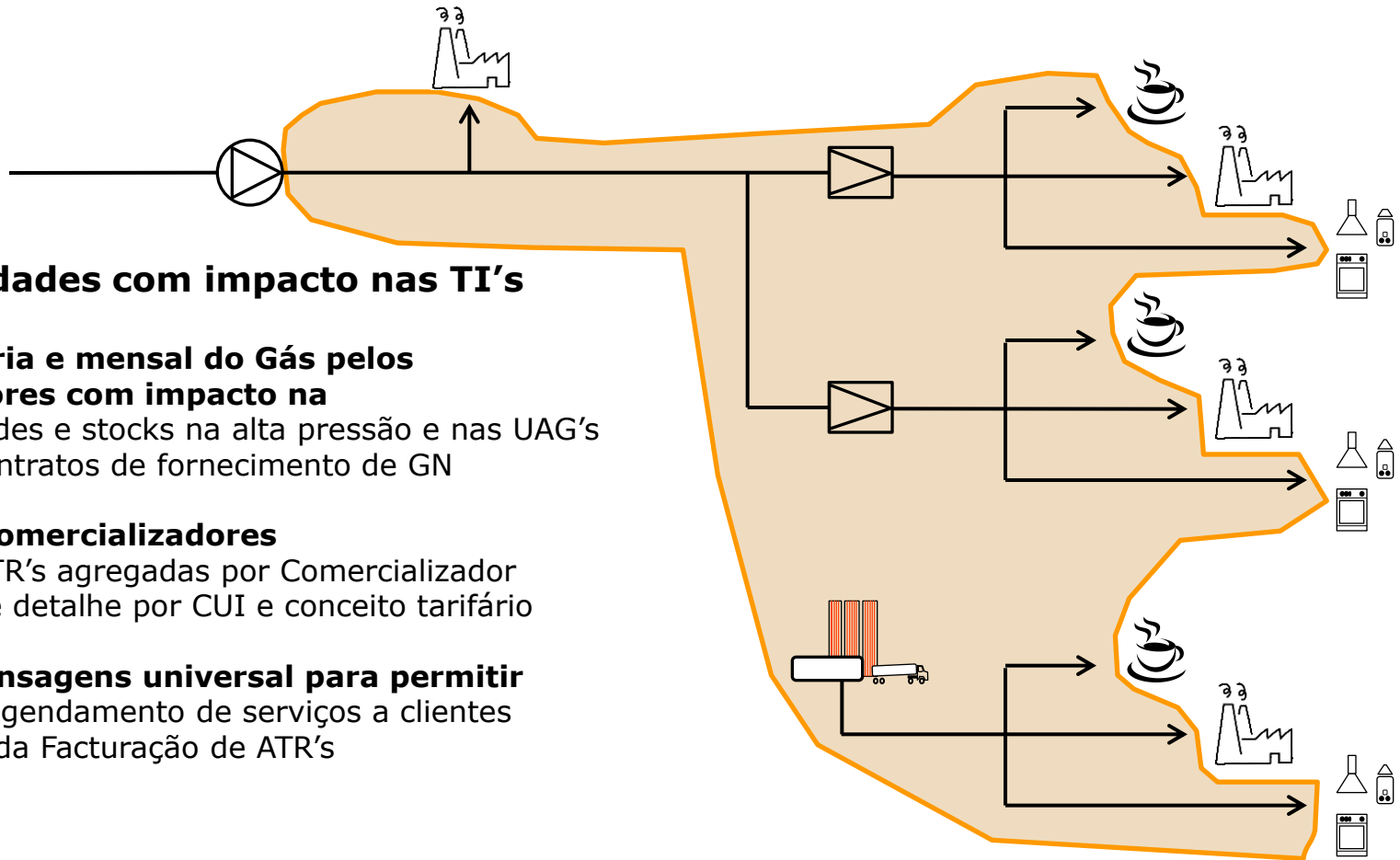
PROVEITOS PERMITIDOS

ENERGIA DISTRIBUÍDA
x TARIFAS REGULADAS

PROVEITOS RECUPERADOS

- **Estimativas optimistas da energia a distribuir têm impedido a recuperação dos proveitos permitidos**
- **O activo líquido exclui os contadores indispensáveis para contar o gás, no valor de 8.3 milhões de euros**

UNBUNDLING – COMPLEXIDADE ACRESCIDA DAS OPERAÇÕES



Novas actividades com impacto nas TI's

Repartição diária e mensal do Gás pelos Comercializadores com impacto na

- Gestão das redes e stocks na alta pressão e nas UAG's
- Gestão dos contratos de fornecimento de GN

Facturação a Comercializadores

- Facturas de ATR's agregadas por Comercializador
- Informação de detalhe por CUI e conceito tarifário

Sistema de mensagens universal para permitir

- Solicitação e agendamento de serviços a clientes
- Comunicação da Facturação de ATR's
- Switching

Grandes volumes de informação detalhada

Regulamentos, processos e sistemas não estão estabilizados

Complexidade e custos muito elevados de adaptação

Grande impacto no funcionamento de todo o sistema

UNBUNDLING – COMPLEXIDADE ACRESCIDA DA MONITORIZAÇÃO

Caracterização da Rede de Distribuição	cliente		
Rede MP (km)	Falta de pagamento - Interrupções	a 3 dias úteis após a solicitação da activação ou na data solicitada pelo cliente	Número de assistências técnicas a clientes domésticos realizadas num prazo inferior ou igual a 4 horas, após a sua comunicação
Rede BP (km)	Falta de pagamento - restabelecimento	Número de compensações pagas a clientes domésticos por não cumprimento do prazo de activação do fornecimento	Número de assistências técnicas a clientes domésticos tratadas como visitas combinadas a pedido expresso do cliente
N de ramais	Falta de pagamento de serviços indissociáveis do gás - Interrupções	Montante das compensações pagas a clientes domésticos por não cumprimento do prazo de activação do fornecimento, em euros	Número de assistências técnicas a clientes não domésticos realizadas num prazo inferior ou igual a 3 horas, após a sua comunicação
N.º de postos de redução de pressão de 2.ª classe	Falta de pagamento de serviços indissociáveis do gás - restabelecimento	Número de compensações pagas a clientes não domésticos ≤ 10 000 m3(n) por não cumprimento do prazo de activação do fornecimento	Número de assistências técnicas a clientes não domésticos tratadas como visitas combinadas a pedido expresso do cliente
N.º de postos de redução de pressão de 3.ª classe (excluindo os PRM de ligações a clientes)	Incumprimento das disposições contratuais - Interrupções	Montante das compensações pagas a clientes não domésticos ≤ 10 000 m3(n) por não cumprimento do prazo de activação do fornecimento, em euros	Tempo médio de chegada ao local de intervenção das equipas de reparação de avarias na alimentação individual do cliente, no trimestre , em minutos
N.º de contadores de clientes domésticos	Obstrução de acesso ao contador - Interrupções	Número de visitas para activação do fornecimento em que o operador se faz acompanhar por técnicos de entidade certificadora	Tempo médio acumulado (1) de chegada ao local de intervenção das equipas de reparação de avarias na alimentação individual do cliente, em minutos
N.º de contadores de clientes não domésticos com consumo anual inferior ou igual a 10 mil m3 (n)	Obstrução de acesso ao contador - restabelecimento	Tempo médio decorrido entre as datas de agendamento e de realização de visitas, no trimestre, em dias úteis	
N.º de contadores de clientes não domésticos com consumo anual superior a 10 mil m3 (n) e inferior a 2 milhões de m3 (n)	Oposição à realização de verificações às instalações - Interrupções		
N.º de contadores de grandes clientes (consumo anual superior a 2 milhões de m3 (n))	Oposição à realização de verificações às instalações - restabelecimento		
	Fornecimento de gás a terceiros - Interrupções		
	Fornecimento de gás a terceiros - restabelecimento		
	Inexistência de contrato de fornecimento - Interrupções		

SIGN - Sistema de Informação do Gás Natural

Demasiados indicadores –

960 quadros por ano !...
(Os mapas financeiros já foram reduzidos de 2600 para 600, pelo que se espera uma simplificação importante no SIGN)

Indicadores de difícil obtenção –

Requerem cruzamento complexo de dados

Difíceis de operacionalizar -

Requerem registo de informação sem utilidade na gestão da actividade

De processamento pesado -

Requerem sistemas capazes de tratar grandes quantidades de dados

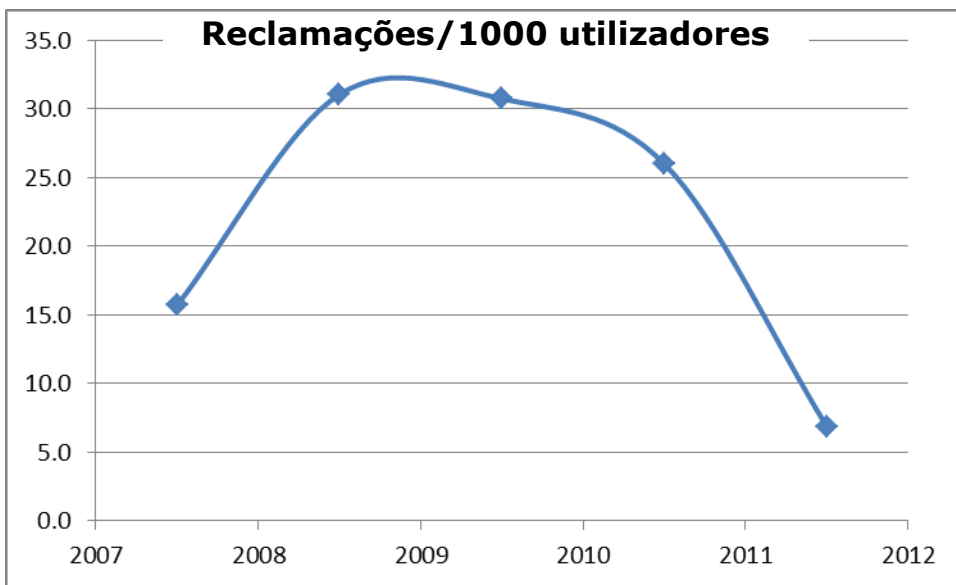
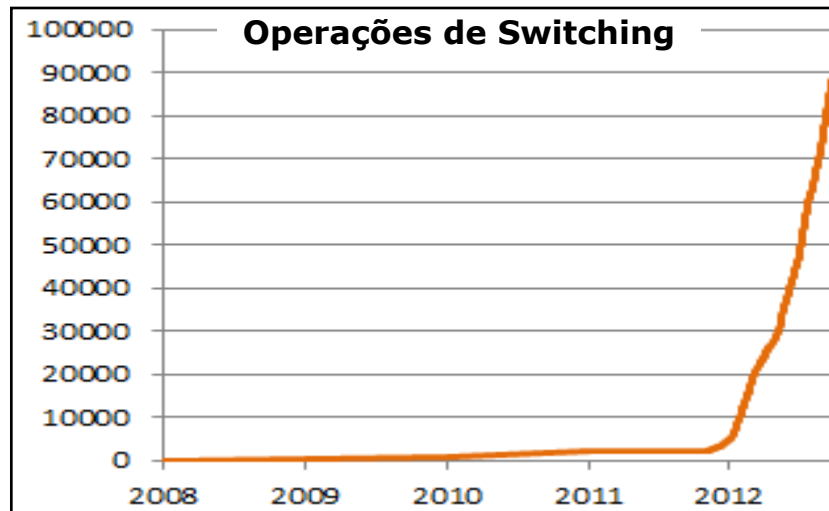
Administrativo não dependente da ORD (ex: licenciamento municipal)	Número de activações de fornecimento realizadas em prazo inferior ou igual a 3 dias úteis após a solicitação da activação ou na data solicitada pelo cliente	Número de assistências técnicas a clientes domésticos realizadas num prazo inferior ou igual a 4 horas, após a sua comunicação	Número de situações de inobservância pelo cliente dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação
--	--	---	--

DISTRIBUIÇÃO DE GN NA GALP ENERGIA – INDICADORES

SWITCHING

O IMPACTO DO MERCADO DOMÉSTICO

Aceleração notável do número de operações



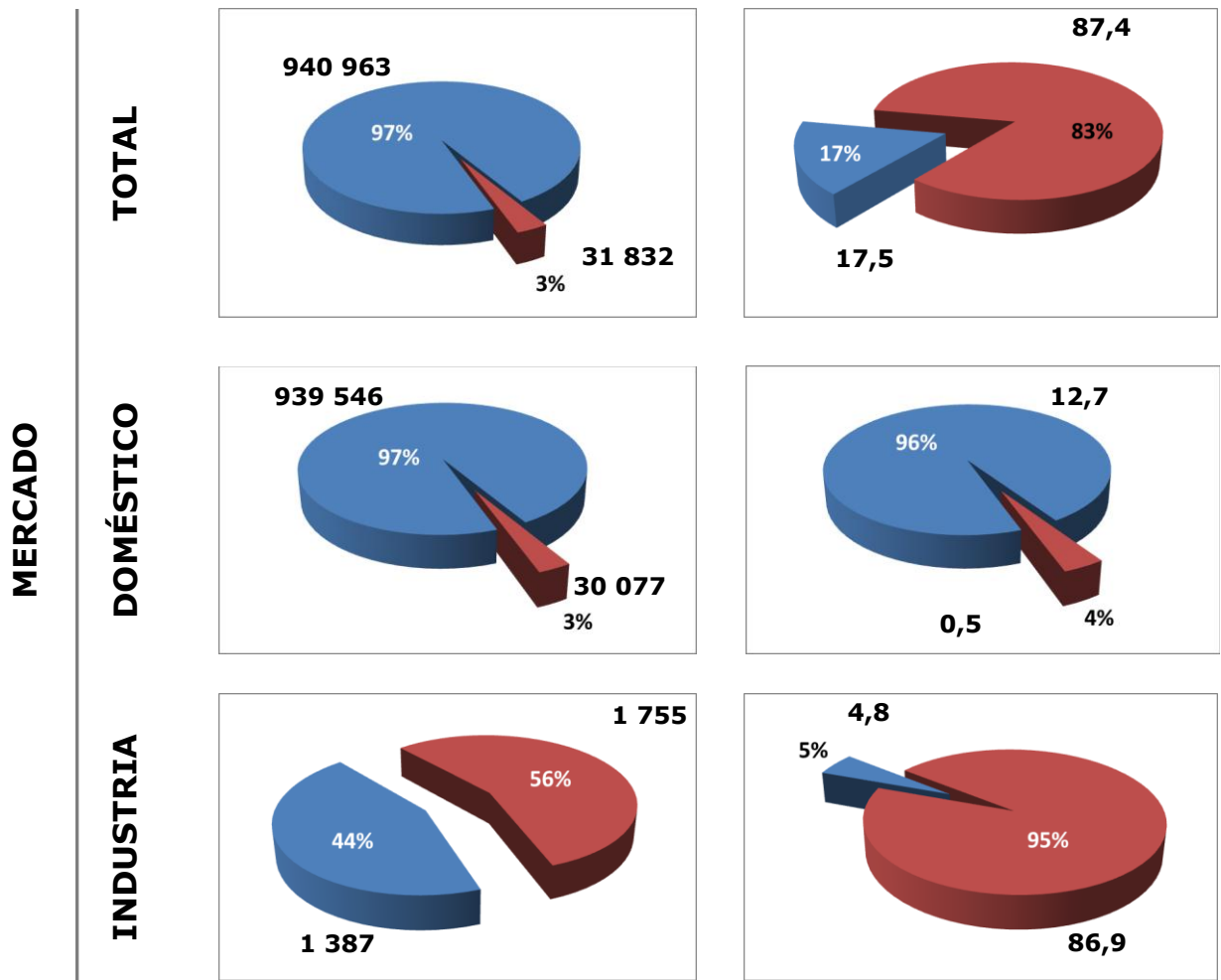
QUALIDADE PERCEBIDA

EM PROGRESSO

Impacto inicial dos novos processos

Número de reclamações em diminuição sustentada

DISTRIBUIÇÃO DE GN NA GALP ENERGIA – INDICADORES



O mercado doméstico

- Muitos consumidores
- Pequeno consumo

O mercado industrial

- Poucos consumidores
- Grandes consumos

Consumidores domésticos ainda estão no regulado

- Em energia consumida
- Em número de clientes

A grande industria já mudou para o mercado livre

Mercado Regulado

Mercado Livre

CONCLUSÕES e NOTAS FINAIS

- **Mercado com evolução muito rápida**
- **A liberalização já se faz sentir no segmento com maior expressão – o industrial**
- **O mercado doméstico aporta complexidade com o número de transacções – este impacto ainda não se fez sentir**
- **Necessidade de simplificação e estabilidade regulatória**
- **Qualquer alteração requer tempo de adaptação, desenvolvimento de sistemas, processos e formação de pessoas**