

*

Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Alagoas

**Decreto Nº 1.224
Maceió, 5 Maio de 2003**



NORMAS GERAIS DE FORNECIMENTO DE GÁS CANALIZADO NO ESTADO DE ALAGOAS

**(PRIMEIRA REVISÃO)
NOVEMBRO/2004**

**DECRETO
Nº 1.224/2003**

GOVERNO DO ESTADO DE ALAGOAS

Ronaldo Augusto de Lessa Santos
Governador

Luís Abílio de Sousa Neto
Vice-Governador

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO GESTÃO E FINANÇAS
Sérgio Roberto Uchoa Dória
Secretário

ARSAL – AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO
ESTADO DE ALAGOAS
Álvaro Otávio Vieira Machado
Diretor-Geral

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO.....	5
2	ETAPAS DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE.....	6
2.1	ETAPA DE TRANSIÇÃO.....	6
2.2	ETAPA DE MATURIDADE.....	6
3	INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO.....	7
3.1	INDICADORES PARA A ETAPA DE TRANSIÇÃO.....	7
3.1.1	Indicadores Controlados.....	7
3.2	INDICADORES PARA A ETAPA DE MATURIDADE.....	8
3.2.1	Indicadores Controlados.....	8
4	PADRÕES DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO.....	9
4.1	PADRÕES PARA A ETAPA DE TRANSIÇÃO.....	9
4.1.1	PRESSÃO.....	9
4.1.2	PCS – Poder Calorífico Superior.....	10
4.1.3	PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás.....	10
4.2	PADRÕES PARA A ETAPA DE MATURIDADE.....	10
4.2.1	PRESSÃO.....	10
4.2.2	PCS – Poder Calorífico Superior.....	11
4.2.3	PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás.....	11
5	INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO.....	12
5.1	INDICADORES CONTROLADOS NAS ETAPAS DE TRANSIÇÃO E DE MATURIDADE.....	12
5.1.1	ODORIZAÇÃO.....	12
5.1.2	IVAZ – Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás.....	13
5.1.3	TAE e FME – Tempo de Atendimento de Emergência e Frequência Média de Atendimento de Emergência.....	13
5.1.4	FMPP – Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva.....	14
6	PADRÕES DOS INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO....	16
6.1.	COG.....	16
6.2.	IVAZ – Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás.....	16
6.3.	TAE – Tempo de Atendimento de Emergência.....	17
6.4.	FMPP – Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva.....	17
7	INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL.....	19
7.1.	DESCRIÇÃO DOS INDICADORES E PADRÕES INDIVIDUAIS DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL.....	19
7.2.	INDICADORES COLETIVOS.....	21
8	OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.....	22

8.1. REQUISITOS BÁSICOS NECESSÁRIOS À OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO	22
8.1.1. CADASTRO DA REDE DE GÁS	22
8.1.2. PROTEÇÃO CATÓDICA	22
8.2. SEGURANÇA.....	23
8.2.1. PATRULHAMENTO E INSPEÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO	23
8.2.2. INSTRUÇÕES DE SEGURANÇA PARA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO	23
8.2.3. PESQUISAS DE VAZAMENTOS	23
8.2.4. PRESSÃO DE OPERAÇÃO.....	24
8.2.5. INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO DE GÁS A USUÁRIOS, MOTIVADAS POR QUESTÕES DE SEGURANÇA.....	24
8.2.6. RELATÓRIOS SOBRE INSPEÇÕES DE SEGURANÇA E ACIDENTES.....	24
8.3. QUALIDADE DOS SERVIÇOS	25
8.4. OBRIGAÇÕES QUANTO AOS MEDIDORES.....	26
8.5. OUTRAS PROVIDÊNCIAS A SEREM CUMPRIDAS PELA CONCESSIONÁRIA.....	26
8.6. OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.....	28
8.6.1. Pesquisa de Satisfação	28
8.6.2. Programas Especiais:.....	29
8.6.3. Relatórios de Mercado, Faturamento e de Interrupções.....	29
8.6.4. Não Conformidades dos Indicadores.....	31
9. PENALIDADES	32
9.1. TIPOS DE PENALIDADES	32
9.2. PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO E DA SEGURANÇA DO FORNECIMENTO	33
9.2.1. PENALIDADES DO GRUPO 1	33
9.2.2. PENALIDADES DO GRUPO 2	34
9.3. PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL.....	36
9.3.1. PENALIDADES DO GRUPO 1	36
9.3.2. PENALIDADES DO GRUPO 2	37
9.4. PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DAS OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.....	37
10. ANEXO A - PROCEDIMENTOS PARA O INDICADOR PRESSÃO	39
10.1. OBJETIVO.....	39
10.2. DEFINIÇÕES	39
10.3. PERÍODO DE APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES.....	39
10.4. UNIVERSO DE APURAÇÃO.....	40
10.5. MEDIÇÃO DO NÍVEL DE PRESSÃO.....	40
10.6. REQUISITO TÉCNICO DOS APARELHOS DE MEDIÇÃO DE PRESSÃO	41

10.7. REGISTRO DAS INFORMAÇÕES E APRESENTAÇÃO DAS MESMAS À ARSAL	41
11. ANEXO B - PROCEDIMENTOS PARA INDICADORES TAE e FME ...	42
11.1. OBJETIVO.....	42
11.2. DEFINIÇÕES	42
11.3. PERÍODO DE APURAÇÃO	42
11.4. UNIVERSO DE APURAÇÃO.....	43
11.5. FÓRMULAS DE CÁLCULO DOS INDICADORES	43
11.5.1. TAE - TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA	43
11.5.2. FME - FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA	44
11.6. DISPONIBILIZAÇÃO DOS INDICADORES	44
12. ANEXO C - PROCEDIMENTOS PARA INDICADORES IVAZ, COG E PPTG	45
12.1. OBJETIVO.....	45
12.2. DEFINIÇÕES	45
12.3. PERÍODO DE APURAÇÃO	45
12.4. UNIVERSO DE APURAÇÃO.....	46
12.5. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS E DOS VALORES APURADOS	46
12.6. FÓRMULAS DE CÁLCULO DOS INDICADORES	47
12.6.1. IVAZ.....	47
12.6.2. PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS - PPTG.....	47
12.7. MEDIÇÃO DO COG	47
12.8. ENCAMINHAMENTO DAS INFORMAÇÕES À ARSAL.....	48
13. ANEXO D - PROCEDIMENTOS PARA INDICADOR PCS	49
13.1. OBJETIVO.....	49
13.2. DEFINIÇÕES	49
13.3. PERÍODO DE APURAÇÃO	49
13.4. UNIVERSO DE APURAÇÃO.....	49
13.5. MÉTODO DE APURAÇÃO E REGISTRO DOS RESULTADOS DAS ANÁLISES EFETUADAS	50
13.6. DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES	51
14. ANEXO E - PROCEDIMENTOS PARA INDICADORES QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL	52
14.1. OBJETIVO.....	52
14.2. DEFINIÇÕES	52
14.3. PERÍODO DE APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES À ARSAL	52
14.4. UNIVERSO DE APURAÇÃO.....	52
14.5. METODOLOGIA.....	53
14.6. PROCEDIMENTOS PARA APURAÇÃO DOS INDICADORES COLETIVOS E RESPECTIVOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL – PEDIDOS/RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS.....	53

14.7. PROCEDIMENTOS PARA APURAÇÃO DOS INDICADORES INDIVIDUAIS E RESPECTIVOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL – PEDIDOS/RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS.....	56
14.8. REGISTRO DE INFORMAÇÕES E SISTEMA INFORMATIZADO	60
14.9. TEMPO DE MANUTENÇÃO DOS REGISTROS.....	60
15. ANEXO F - PROCEDIMENTOS PARA ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA.....	61
15.1. OBJETIVO.....	61
15.2. TIPOLOGIA DAS EMERGÊNCIAS.....	61
15.3. ENVIO DE RELATÓRIOS À ARSAL	61
15.4. CONTAGEM DE TEMPO	61
15.5. REGISTRO DE INFORMAÇÕES E SISTEMA INFORMATIZADO	62
15.6. TEMPO DE MANUTENÇÃO DOS REGISTROS.....	62
16. ANEXO G - GLOSSÁRIO	63

1 INTRODUÇÃO

O projeto de Qualidade para a Prestação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado foi desenvolvido no segundo semestre de 2002 e primeiro semestre de 2003, entrando em vigor a partir da publicação do Decreto N° 1.224, em 05 de maio de 2003, que Regulamentou as Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Alagoas.

A presente revisão levou em consideração a experiência trocada entre a Agência Reguladora e a Concessionária tendo sido analisados os indicadores, seus padrões para o controle e fiscalização do fornecimento de gás natural, muitos destes indicadores tiveram seus padrões alterados, suas condições de medição e controle foram modificadas visando adequar os interesses dos Usuários e os da Concessionária, outros controles foram introduzidos e alguns indicadores como as Características Físico Químicas cujo controle e especificação são atribuições da ANP foram retirados do controle do projeto de qualidade da ARSAL.

O projeto de Qualidade inicial, publicado em 05/05/2003, previa a sua implementação em três etapas sucessivas, implantação, transição e maturidade, sendo que a etapa de implantação previa o período de um ano após a publicação no Diário Oficial. Portanto este período se findou em 30/05/2004, e a partir de 01/06/2004, entrou em vigor a etapa de transição com as condições constantes neste documento.

Este documento tem como objetivo atualizar a sistemática de controle da Qualidade do Serviço de Distribuição de Gás Canalizado, face a finalização do primeiro ano de controle e fiscalização da ARSAL, mantendo sempre o princípio a ser contemplado de atender os seguintes enfoques: a qualidade do produto e do serviço, a segurança do fornecimento e a qualidade do atendimento comercial.

O controle da qualidade será executado a partir desta fase em 2 (duas) etapas sucessivas, transição e maturidade, sendo que nesta última será a de estabilidade, considerando indicadores e padrões individuais e coletivos, sendo que a violação dos padrões definidos poderá gerar penalidades a serem recolhidas em favor dos Usuários ou da ARSAL. Adicionalmente, a referida sistemática considera a possibilidade de inclusão de novos indicadores e respectivos padrões, a qualquer momento, a critério da ARSAL.

Os procedimentos para coleta, análise e encaminhamento, dos indicadores a ARSAL, estão apresentados neste Projeto de Qualidade, sendo válidos para todas as etapas de implementação detalhadas a seguir.

Para a adequada compreensão do exposto neste Projeto de Qualidade, devem ser consideradas as definições apresentadas no Anexo G.

2 ETAPAS DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE

2.1 ETAPA DE TRANSIÇÃO

Contemplará o período de 12 meses subseqüentes à Etapa de Implantação que terminou em 31/05/2004, no que se refere à qualidade do produto, do serviço e a segurança do fornecimento, e no tocante a qualidade do atendimento comercial, servindo, neste caso, para que a ARSAL possa utilizar a experiência adquirida no primeiro ano deste Projeto de Qualidade e exercer o controle e a fiscalização de forma eficiente.

Nesta etapa continuarão a ser monitorados os indicadores cujos padrões já estão sendo controlados e fiscalizados.

Ao final desta etapa a ARSAL reavaliará todos os indicadores e seus respectivos padrões. Podendo a seu exclusivo critério, mantê-los, alterá-los, reduzi-los ou ampliá-los, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços de distribuição de Gás Canalizado através da fixação de novos padrões para os indicadores existentes e, caso julgue oportuno, o estabelecimento de novos indicadores.

2.2 ETAPA DE MATURIDADE

Será iniciada a partir do término da Etapa de Transição e durará até o final da concessão, quando serão controlados os padrões dos indicadores fixados pela ARSAL desde o início do projeto, cujos padrões serão definidos a partir da base histórica preparada nas etapas anteriores.

A qualquer tempo quando da implantação de novos indicadores e seus respectivos padrões, a ARSAL definirá um período de carência. Neste período haverá somente controle e fiscalização do indicador, sem penalização a CONCESSIONÁRIA.

3 INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO

3.1 INDICADORES PARA A ETAPA DE TRANSIÇÃO

3.1.1 Indicadores Controlados

Os indicadores referentes à CONCESSIONÁRIA como um todo e cada um de seus grupos de Usuários, são expressos através de valores diários, mensais e/ou anuais, devendo ser apurados pela CONCESSIONÁRIA e enviados periodicamente a ARSAL.

Mediante estudos e análises específicas a serem conduzidas nesta etapa, serão definidos pela ARSAL os procedimentos para controle de outros indicadores e, particularmente, a metodologia para o cálculo das perdas de gás que, por sua vez, darão origem a determinação das respectivas porcentagens de perdas, conforme procedimentos constantes do Anexo C.

Deste modo, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar as informações e os dados necessários para a realização de tais estudos e análises. A partir desses elementos serão criadas condições para a implementação do controle desses parâmetros na Etapa de Maturidade.

Os indicadores individuais são controlados pelo Usuário ou, então, levantados através de auditorias efetuadas pela ARSAL, sendo que a CONCESSIONÁRIA deverá manter, à disposição dos interessados, registros de reclamações dos Usuários.

3.1.1.1 Pressão

A pressão no ponto de entrega de cada Usuário será controlada através de auditorias e do atendimento a reclamações de Usuários, implicando em processo de medição, cujos critérios são apresentados no Anexo A.

Do ponto de vista coletivo, a pressão deverá ser controlada a partir das médias diárias das medições realizadas hora a hora nos CITY GATE's e nas ERP's previamente definidas pela ARSAL e enviadas periodicamente a ARSAL, através de relatórios sistematizados.

3.1.1.2. PCS – Poder Calorífico Superior do Gás

O PCS do Gás no sistema de distribuição serão monitorados e analisados diariamente nos CITY GATE's, com base em análises cromatográficas a serem realizadas pela Petrobrás, objetivando estabelecer os parâmetros básicos para definir, dentre outros aspectos, o correto valor do volume do gás a ser faturado.

A CONCESSIONÁRIA deverá manter o sistema de distribuição sob supervisão, coletando uma amostra de Gás Natural em clientes previamente definido entre a ARSAL e ALGÁS uma vez a cada dois meses na etapa de transição e a cada mês a partir da etapa de maturidade ou sempre que for solicitado pela ARSAL, que devem ser levadas a um laboratório equipado e operado com pessoal técnico especializado, para realizar auditorias por conta da ALGÁS.

Estes valores medidos deverão ser encaminhados a ARSAL com destaque nas planilhas mensais dos City Gates referentes a este indicador a partir da etapa de transição.

3.1.1.2 PPTG – Porcentagem de Perdas Totais de Gás

O controle deste indicador se dará, basicamente, através de registros que a CONCESSIONÁRIA deve manter e encaminhar periodicamente a ARSAL, com relação ao volume total de gás comprado e ao volume total de gás faturado, e ao consumo próprio e a porcentagem de perdas totais de gás.

3.2 INDICADORES PARA A ETAPA DE MATURIDADE

3.2.1 Indicadores Controlados

Ao final da etapa de Transição, todos os indicadores de interesse estarão disponíveis com seus valores aferidos e conferidos, podendo ser estes ratificados ou não em função dos resultados obtidos na primeira fase. Nesta etapa, os padrões a serem exigidos permitirão à CONCESSIONÁRIA atingir o nível desejado de excelência na Qualidade do Serviço de Distribuição de Gás.

A tabela I, a seguir, apresenta a relação de indicadores a serem controlados.

Tabela I - Indicadores controlados na Etapa de Maturidade

Indicador	Abrangência	Período de Apuração
Pressão	CONCESSIONÁRIA/grupos de Usuários e Usuários Individual	Mensal/Anual
PCS	CONCESSIONÁRIA/grupos de Usuários e Usuários Individual	Mensal/Anual
PPTG	CONCESSIONÁRIA	Mensal/Quadrimestral

4 PADRÕES DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO

4.1 PADRÕES PARA A ETAPA DE TRANSIÇÃO

4.1.1 PRESSÃO

Tabela II - Limites de Pressão Máxima no Sistema de Distribuição

Classe de Pressão	Mínima	Máxima
Alta (kgf/cm ²)	21	52
	10	21
Média (kgf/cm ²)	7	10
	4,4	7
Baixa (kgf/cm ²)	2,5	4,4
	1,5	2,5

Pressão Máxima no Ponto de Entrega

Quando tratamos do Indicador Pressão os valores de Pressão Máxima no ponto de entrega são muito importantes, pois deles depende a segurança no fornecimento para cada Usuário, independente de Classe de Pressão ou de Classe de Consumo.

Para cada Usuário das diferentes classes de Pressão e diferentes Setores de Consumo, os valores de Pressão de entrega do Gás Natural solicitadas por este Usuário, incluindo variação máxima e mínima, serão fornecidos pela ALGÁS, através de ofício específico para este fim encaminhado a ARSAL.

A fiscalização do Indicador Pressão será feita pela ARSAL com base na Pressão de solicitação na entrega, incluindo variação, conforme previsto, independente do valor de Pressão contratual.

A Concessionária ALGÁS se obriga a partir de 01/06/2004 a fornecer a ARSAL a cada nova ligação, os valores de Pressão contratada, a Pressão de entrega solicitada pelo Usuário e sua variação máxima e mínima, sendo que a Pressão de entrega e suas variações serão utilizadas para efeito de fiscalização da Agência Reguladora.

Obs: A pressão mínima no ponto de entrega de Usuários ligados em baixa pressão é de 0,016 kgf/cm² ou 160 mmca.

4.1.2 PCS – Poder Calorífico Superior

Os limites de PCS considerados neste Projeto de Qualidade são os constantes do Grupo M (médio) especificado no regulamento técnico da portaria 104/2002, da Agência Nacional do Petróleo - ANP, ou a que vier sucedê-la, que passará a ter vigência a partir de 09/01/2003.

Se o supridor oferecer, em caráter permanente, um gás que não atenda à especificação da ANP, na qual este indicador terá seus padrões baseados, a CONCESSIONÁRIA deverá recusar o gás, ou se aceitá-lo, deverá fazer contrato específico com o Usuário para vender e fornecer gás fora dos padrões ANP, obtendo deste o seu de acordo no próprio contrato, e o de acordo com o órgão ambiental do Estado de Alagoas.

Quando o supridor comunicar que, eventualmente e por curto prazo, o gás não atenderá a especificação da ANP, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicar aos seus usuários a não conformidade, para que os usuários decidam se poderão utilizá-lo, podendo a concessionária recusar o produto, interrompendo o fornecimento, quando julgar que o mesmo possa trazer prejuízos para a maioria dos consumidores.

4.1.3 PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás

O padrão de perdas no sistema de distribuição de gás será no máximo o apresentado na tabela III a seguir:

Tabela III – Padrão de Qualidade do PPTG, em % mensal do GÁS adquirido pela CONCESSIONÁRIA da Supridora.

Descrição	Etapas de Implantação, Transição e Maturidade
Porcentagem de Perdas Totais de GÁS – valor máximo em % do GÁS adquirido	2

Obs: A PPTG será calculada mensalmente com base nos valores dos últimos quatro meses.

4.2 PADRÕES PARA A ETAPA DE MATURIDADE

Nesta etapa, os padrões a serem exigidos permitirão à CONCESSIONÁRIA atingir o nível desejado de excelência na qualidade do produto e do serviço.

4.2.1 PRESSÃO

Todos os padrões de classes de pressão da etapa anterior deverão ser mantidos.

4.2.2 PCS – Poder Calorífico Superior

Todos os padrões de PCS da etapa anterior deverão ser mantidos.

4.2.3 PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás

Os padrões a serem exigidos nesta etapa já foram definidos pela ARSAL na etapa de transição.

5 INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO

5.1 INDICADORES CONTROLADOS NAS ETAPAS DE TRANSIÇÃO E DE MATURIDADE

5.1.1 ODORIZAÇÃO

O Gás no sistema de distribuição deve ser mantido odorizado conforme níveis já definidos e que assegurem, tanto aos Usuários como à população em geral, identificar a sua presença. O odorante do gás deve ter cheiro característico e ser o mesmo em toda a área de concessão.

5.1.1.1 ODOR

É a característica que é conferida ao GÁS, de forma a permitir a percepção da presença do mesmo no ambiente, em uma concentração mínima de 20 por cento do seu limite inferior de explosividade, condição esta que deverá ficar assegurada, a qualquer momento e em qualquer ponto do Sistema de Distribuição, nas duas etapas de implementação previstas (implantação – 24 meses e maturidade – no restante da concessão).

5.1.1.2 COG – Concentração de Odorante no Gás

É a quantidade de odorante presente no gás, expressa em mg por m³ de gás.

A CONCESSIONÁRIA deverá tomar as providências necessárias para que os dois indicadores relativos a Odorização tenham os seus padrões assegurados durante toda a concessão, obedecendo os procedimentos constantes do Anexo C.

A CONCESSIONÁRIA deverá capacitar-se para determinar o COG, através de instrumentos adequados para esta finalidade, como cromatógrafos.

Adicionalmente, a CONCESSIONÁRIA deverá possuir estações de odorização automatizadas de alta precisão nos CITY GATE's que interligam os gasodutos que abastecem consumidores nos segmentos industrial, residencial e comercial, que sejam capazes de ajustar o COG em níveis compatíveis com as variações de vazão e pressão do gás.

O odorante, ou sua mistura com diluentes, não pode contribuir para tornar corrosivo ou tóxico o gás distribuído.

Os produtos da combustão do gás odorizado não podem ser tóxicos, quando inalados, nem corrosivos ou danosos aos materiais expostos a seu contato.

O odorante não pode ser solúvel em água mais do que 2,5 partes em 100, em volume.

A CONCESSIONÁRIA deverá manter o sistema de distribuição sob supervisão, também para realização de auditorias, por sua conta, e a pedido da ARSAL, sem ônus para a Agência Reguladora.

O controle desses indicadores será realizado pela CONCESSIONÁRIA, considerando todo o Sistema de Distribuição de GÁS, inclusive nos Pontos de Entrega. Os valores mensais e anuais desses indicadores, referidos, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados diariamente e encaminhados mensalmente a ARSAL. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação deste indicador constam do Anexo C.

5.1.2 IVAZ – Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás

O controle desse indicador será realizado pela CONCESSIONÁRIA, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás. Os valores mensais e anuais desse indicador, referidos, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação deste indicador constam do Anexo C.

O IVAZ, calculado para área urbana e por município, em se tratando de área semi-rural ou rural, identificará áreas de maior ou menor risco, em função de valores padrões definidos pela ARSAL.

Será considerado para efeito do cálculo deste indicador todo e qualquer vazamento, independente da sua vazão, no sistema de distribuição de gás da concessionária.

5.1.3 TAE e FME – Tempo de Atendimento de Emergência e Frequência Média de Atendimento de Emergência

O controle desses indicadores será realizado pela CONCESSIONÁRIA, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás. Os valores mensais e anuais desses indicadores, referidos, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação destes indicadores constam do Anexo B.

O TAE será controlado, ainda, através de auditorias motivadas ou não por reclamações de Usuários.

Os procedimentos adotados para a normalização das situações relacionadas ao TAE devem obedecer aos procedimentos para situações de emergência caracterizadas no Anexo F, que deverão ser previamente homologados pela ARSAL.

Quanto a Frequência Média de Atendimento de Emergência – FME, a CONCESSIONÁRIA deverá manter o seu controle durante toda a concessão, sendo que os primeiros 24 meses servirão de base para que a ARSAL defina o padrão a ser controlado na etapa de maturidade.

5.1.4 FMPP – Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva

5.1.4.1 Frequência de Manutenção Preditiva

O controle desse indicador será realizado pela CONCESSIONÁRIA, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás. Os valores trimestrais e anuais desse indicador, referidos, respectivamente, ao trimestre anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados trimestralmente. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação destes indicadores serão feitas nos procedimentos de fiscalização.

A Manutenção Preditiva consiste na inspeção periódica das ERP's e ERM's, registrando os parâmetros operacionais, bem como eventuais anomalias que possam antever falhas operacionais.

5.1.4.2 Frequência de Manutenção Preventiva

O controle desse indicador será realizado pela CONCESSIONÁRIA, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás. Os valores anuais desses indicadores, referidos, respectivamente, aos últimos doze meses, deverão ser apurados anualmente. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação destes indicadores serão feitas nos procedimentos de fiscalização.

A Manutenção Preventiva consiste na execução das seguintes atividades nas ERP's e ERM'S, pela CONCESSIONÁRIA:

- 5.1.4.2.1 Verificação do estado dos filtros e substituição dos elementos filtrantes se necessário;
- 5.1.4.2.2 Eliminação de vazamentos e inspeção e verificação do estado geral, mantendo limpo e roçado o local quando necessário;
- 5.1.4.2.3 Calibração das válvulas reguladoras, de bloqueio automático de segurança e alívio, incluindo pintura e conservação, até das partes civis quando necessário;
- 5.1.4.2.4 Desmontagem, limpeza, substituição de peças desgastadas ou corroídas e remontagem;
- 5.1.4.2.5 Substituição dos internos das válvulas reguladoras, de bloqueio automático, de segurança e alívio, se necessário;
- 5.1.4.2.6 Sanar vazamentos em gaxetas de válvulas, flanges e conexões de instrumentos;
- 5.1.4.2.7 Remoção, instalação e substituição de acessórios de tubulação;
- 5.1.4.2.8 Realização de pequenos serviços na área de caldeiraria e tornearia mecânica.

5.1.4.3 Categorias das ERP's e ERM's para efeito das Manutenções Preditiva e Preventiva

As ERP's e ERM's para efeito dos indicadores Manutenção Preditiva e Preventiva estão divididas em quatro categorias de acordo com sua vazão diária, medida em m³/dia de GÁS:

- a. vazões maiores que 100.000 m³/dia de GÁS;
- b. vazões entre 25.000 e 100.000 m³/dia de GÁS;
- c. vazões até 25.000 m³/dia de GÁS e
- d. conjuntos de regulagem e medição para fornecimento de Gás aos segmentos comercial e residencial.

6. PADRÕES DOS INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO

6.1. COG

Na etapa de transição, os padrões deste indicador, são apresentados na tabela IV a seguir, representam a prática atual da ALGÁS e visam verificar o processo de odorização da CONCESSIONÁRIA, em termos de manutenção e eficácia dos valores de COG em todos os pontos da rede.

Tabela IV- Limites máximo e mínimo para o COG

ITEM	Gás Canalizado	
	Valor mínimo	Valor máximo
Concentração de Odorante no Gás - mg/m ³ de Gás Natural	10	25

Obs: limites válidos para o odorante atualmente utilizado pela ALGÁS – Etil Mercaptan (C₂H₅SH). No caso de mudança de odorante, a Concessionária deverá informar a ARSAL, com antecedência mínima de 180 dias, para que esta homologue os novos limites.

A ALGÁS poderá alterar a concentração máxima do odorante no GÁS, desde que com aviso prévio aos Usuários envolvidos e a ARSAL, por tempo determinado máximo 180 dias, sem ultrapassar os 70 mg de enxofre total por m³ de gás natural, previstos na portaria ANP 104/2002, sendo que após este período deverá retornar aos padrões estabelecidos para este indicador na tabela acima.

6.2. IVAZ – Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás

Os padrões de IVAZ adotados na etapa transição e maturidade estão apresentados na tabela V a seguir.

Tabela V – Padrões de qualidade do IVAZ, em N^o de Vazamentos por km de Rede por Ano, para o Sistema de Distribuição da CONCESSIONÁRIA.

Descrição	Etapa de Transição	Etapa de Maturidade
Áreas urbanas – rede de polietileno e aço	0,20	0,15
Áreas semi-rurais/rurais - rede de polietileno e aço	0,20	0,15

A utilização destes padrões pela ARSAL, não isenta a CONCESSIONÁRIA das responsabilidades civil e criminal, em caso de vazamentos que causem acidentes de qualquer natureza, a seres humanos ou a bens móveis ou imóveis de terceiros.

6.3. TAE – Tempo de Atendimento de Emergência

Os limites máximos de TAE, para as etapas de transição e de maturidade, serão os valores indicados na tabela VI a seguir, para todos os grupos de Usuários:

Tabela VI- Padrões de TAE

Etapa de Transição – TAE (horas)		Etapa de Maturidade – TAE (horas)	
Vazamento	Falta de Gás	Vazamento	Falta de Gás
1	4	1	4

6.4. FMPP – Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva

Os valores padrões de FMPP, para as etapas de transição e maturidade, serão no mínimo os valores indicados na tabela VII a seguir, de acordo com a vazão da ERP e o consumo de cada Usuário medido na ERM, valores em m³/dia de GÁS.

Tabela VII – Padrões de FMPP

Categoria	Manutenção Preditiva	Manutenção Preventiva
	Frequência Trimestral	Frequência Anual
A	12	1
B	9	1
C	6	1
D	1	Obs 1

- Obs 1: Como não haverá manutenção preventiva na categoria D a ALGÁS tem a obrigatoriedade de trocar o conjunto regulador e medidor (CRM) da categoria D a cada 6 (seis) anos após a instalação ou a qualquer tempo antes de completado este período por solicitação do Usuário ou a critério da ALGÁS.
- Obs 2: As categorias mencionadas na tabela VII são as constantes do item 5.1.4.3

A utilização destes padrões pela ARSAL, não isenta a CONCESSIONÁRIA das responsabilidades civil e criminal, em caso de defeitos que causem acidentes de qualquer natureza, a seres humanos ou a bens móveis ou imóveis de terceiros.

A apuração deste indicador, nas duas etapas previstas neste Projeto de Qualidade, deverá ser feita com periodicidade trimestral para o indicador Manutenção Preditiva e anual para o indicador Manutenção Preventiva, devendo

referir-se, respectivamente ao trimestre anterior e aos últimos doze meses, com destaque para quando se completarem os anos civis.

A análise e fiscalização das Frequências das Manutenções Preditivas serão feitas trimestralmente, coincidindo estas fiscalizações com os trimestres civis do ano.

Quanto à análise das Frequências das Manutenções Preventivas serão feitas anualmente, coincidindo estas fiscalizações com o mês de maio de cada ano, coincidindo com o mês de mudança de etapa dentro do Projeto de Qualidade.

7. INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

A Primeira Revisão do Projeto de Qualidade procura incorporar a experiência obtida na etapa de implantação principalmente no que se refere ao atendimento comercial e para tanto prevê um período complementar à implantação da sistemática de controle dos indicadores da qualidade do atendimento comercial que considera ainda mais uma etapa, já previstas no Projeto inicial:

- **etapa de transição:** terá duração de doze meses, a contar de 05 de Maio de 2004.
- **etapa de maturidade:** terá duração desde o término da etapa de transição até o final da concessão, estando prevista a realização de revisões, por parte da ARSAL, a cada três anos, que poderão resultar em novos padrões de qualidade do atendimento comercial.

7.1. DESCRIÇÃO DOS INDICADORES E PADRÕES INDIVIDUAIS DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

Em todas as etapas do Projeto de Qualidade no tocante ao controle da qualidade do atendimento comercial utilizam-se os mesmos indicadores individuais, que deverão ser apurados de forma mensal, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, e serem encaminhados mensalmente a ARSAL até o décimo dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada mês civil, obedecidos os procedimentos fixados no Anexo E.

As descrições dos indicadores a serem seguidos e apurados serão apresentados a seguir e seus padrões que deverão ser obedecidos, estão apresentados na tabela VIII, podendo variar conforme a etapa do Projeto de Qualidade.

1. Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação - por classe de pressão, excluídos os casos de inexistência de RD em frente à unidade do Usuário; de necessidade de remanejamento ou ampliação do SD; de necessidade de construção de RE ou RLC pela CONCESSIONÁRIA e de RI pelo Usuário; de necessidade de instalação de CRM ou de adequação das instalações do Usuário aos padrões técnicos da CONCESSIONÁRIA (notificação feita pela CONCESSIONÁRIA, por escrito).
2. Prazo máximo para atendimento a pedido de religação, após o encerramento do motivo que gerou a suspensão do fornecimento de gás e desde que tenham sido pagos os débitos, taxas, multas e acréscimos incidentes.
3. Prazo máximo para religação de Usuário que tenha sofrido corte indevido no fornecimento de gás.
4. Tempo máximo de interrupção do fornecimento de gás para realização de serviço de manutenção programada no SD.

5. Prazo máximo para devolução, ao Usuário, de valores referentes a erros de faturamento, que tenham resultado em cobranças indevidas.
6. Prazo máximo para troca de medidor, na ocorrência de defeito no(s) medidor (es) instalado(s) no Usuário.
7. Prazo mínimo de antecedência, em relação ao vencimento, para entrega da nota fiscal e/ou fatura ao Usuário.
8. Prazo máximo para verificação de Pressão, PCS ou COG do Gás no ponto de entrega, a contar da data de recebimento da solicitação.

Estes padrões serão exigidos nas duas etapas previstas e o seu cumprimento será aferido pela ARSAL, através de auditorias, em função das tendências observadas no histórico de indicadores coletados, de resultados obtidos em pesquisas de opinião e de reclamações formuladas por Usuários.

Os prazos fixados para os padrões serão considerados a partir do dia seguinte à data da solicitação do Usuário, sendo que para avaliação do cumprimento ou não dos padrões estabelecidos, não serão considerados os atrasos que ocorrerem devido a providências que dependerem do Usuário.

Tabela VIII - Padrões Individuais De Qualidade Do Atendimento Comercial

Item		Etapa de Transição	Etapa de Maturidade
1	Alta Pressão:	7 dias úteis	7 dias úteis
	Média Pressão	3 dias úteis	3 dias úteis
	Baixa Pressão	2 dias úteis	2 dias úteis
2		2 dias úteis	1 dia útil
3		4 horas	4 horas
4		24 horas	24 horas
5		Na fatura seguinte do Usuário	Na fatura seguinte do Usuário
6		2 dias úteis	2 dias úteis
7		4 dias	4 dias
8	Pressão	1 dia útil	1 dia útil
	PCS	2 dias úteis	2 dias úteis
	COG	1 dia útil	12 horas

Para avaliação do cumprimento ou não dos padrões estabelecidos na tabela VIII, não serão considerados os atrasos que ocorrerem devido a providências que dependam do Usuário.

O não cumprimento dos padrões apresentados na tabela VIII sujeitará a CONCESSIONÁRIA a aplicação de penalidade, de acordo com tabela X, do item 9.3.1, em favor do USUÁRIO, que deverá ser paga a este em caso de solicitação.

7.2. INDICADORES COLETIVOS

Nas duas etapas descritas nesta revisão, o controle da qualidade utilizar-se-á dos mesmos indicadores coletivos para avaliação do atendimento comercial já utilizados na etapa de implantação com algumas alterações de formatação, os quais deverão ser apurados de forma mensal - referidos ao mês anterior, e anual - referidos ao 12 (doze) meses imediatamente anteriores, sendo encaminhados a ARSAL mensalmente, obedecidos os procedimentos fixados no Anexo E.

Os padrões correspondentes aos indicadores coletivos do atendimento comercial estão apresentados na tabela IX a seguir:

TABELA IX - PADRÕES COLETIVOS DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

Indicador	Etapa de Transição	Etapa de Maturidade
AVISO	3 dias	3 dias
FONE Atendimento Emergencial	85% das chamadas em 15 segundos, 24 horas por dia.	85% das chamadas em 15 segundos, 24 horas por dia.
FONE Atendimento Comercial	85% das chamadas em 15 segundos, das 7:30 horas às 17:30 horas.	85% das chamadas em 15 segundos, das 7:30 horas às 17:30 horas.
TER	4 dias úteis	4 dias úteis
TMEO	10 dias úteis	10 dias úteis
TMCE	120 dias extensões até 5.000 m em aço. 60 dias extensões até 5.000 m em polietileno.	120 dias extensões até 5.000 m em aço. 60 dias extensões até 5.000 m em polietileno.

Com base nos padrões dos indicadores TER, TMEO e TMCE a ARSAL poderá fazer comunicados ou auditorias e aplicar penalidades, quando verificar tendência de perda de qualidade ou de ultrapassagem dos limites estabelecidos. Quanto aos indicadores AVISO e FONE, as penalidades são aplicadas diretamente, de acordo com a tabela XI, do item 9.3.2.

8. OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

As obrigações descritas a seguir deverão ser implantadas a partir da etapa de implantação, a não ser quando for indicado de forma diferente no próprio item, devendo vigorar até o final da concessão.

8.1. REQUISITOS BÁSICOS NECESSÁRIOS À OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO

8.1.1. CADASTRO DA REDE DE GÁS

A CONCESSIONÁRIA deverá implantar na Etapa de Maturidade cadastro de sua rede de distribuição de gás, fundamental para sua operação e manutenção, de modo a:

- Refletir exatamente a rede física instalada;
- Ser mantido atualizado, considerando-se as seguintes situações:
 - Intervenções na rede para manutenção – atualização diária;
 - Ampliações da rede – atualização quinzenal;
 - Planejamento e projetos de ampliação da rede – atualização mensal;
- Vincular-se à base de dados geográfica da área de concessão;
- Ser digitalizado, para permitir fácil acesso em consultas e segurança das informações;
- Garantir o fornecimento de informações confiáveis a outros órgãos públicos ou não que possam vir a ter de algum modo interferência no sistema de distribuição da concessionária e outras concessionárias de serviços públicos envolvidos em, no máximo, 5 dias úteis.

8.1.2. PROTEÇÃO CATÓDICA

As redes de aço-carbono devem ser protegidas catodicamente, de forma a reduzir os riscos de corrosão dos tubos, devendo a CONCESSIONÁRIA, com este objetivo:

- Manter um sistema de dados, com informações centralizadas para análise, avaliação e providências com relação à proteção da rede, por um período mínimo de 5 anos;
- Manter um sistema de análise de dados da proteção catódica, comparando os dados obtidos com padrões estabelecidos em normas;
- Manter uma periodicidade máxima de 2 meses para leitura de cada ponto;
- Atender a Norma RP 0169-97 – *Corrosion Control of Underground or Submerged Pipelines* – NACE;
- Atender a Norma NBR 12.712 ou ANSI 31.8, com relação aos critérios de instalação e distanciamento entre pontos de proteção catódica.

8.2. SEGURANÇA

8.2.1. PATRULHAMENTO E INSPEÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

Esta atividade tem como principal objetivo à segurança do SD, no sentido de evitar, preventiva e corretivamente, ações deletérias sobre a rede de gás, devendo, para essa finalidade:

- Detectar obras de terceiros e suas interferências sobre o SD, através de patrulhamento semanal da rede;
- Efetuar acompanhamento de obras de terceiros que interfiram com a rede de gás, com base nas normas de segurança e construção deste tipo de rede;
- A frequência mínima de inspeção dos CITY GATE's, Estações de Odorização e outros componentes importantes do SD nas áreas urbanas e suburbanas, para identificação de falhas de equipamentos e vazamentos, excluindo-se os equipamentos previstos no item 6.1.4 será de 4 meses.

8.2.2. INSTRUÇÕES DE SEGURANÇA PARA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

A CONCESSIONÁRIA deverá fazer constar dos seus programas de operação e manutenção instruções gerais para empregados e prepostos, especificando os procedimentos cabíveis durante a operação normal do sistema de distribuição de gás, e instruções particulares para circunstâncias que apresentem elevados riscos para a segurança pública, em emergências ou situações que exijam requisitos extraordinários de operação ou manutenção.

Estas instruções particulares, Plano de Ação de Emergência Integrado - PAEI devem ser atualizadas periodicamente, comunicadas a ARSAL e testadas pelo menos uma vez por ano. Todos os empregados da CONCESSIONÁRIA com responsabilidades nestas circunstâncias devem ser devidamente treinados nos procedimentos propostos.

Planos detalhados deverão ser preparados para áreas de alto risco, que estabeleçam ações a serem tomadas, passo a passo, a fim de evitar, ou minimizar danos, em caso de acidentes.

8.2.3. PESQUISAS DE VAZAMENTOS

Em seus programas de operação e manutenção, a CONCESSIONÁRIA deve prever rastreamento das diferentes áreas abrangidas pela rede de distribuição. Nas áreas com maior densidade populacional e/ou com escolas e/ou hospitais, este rastreamento deve estar concluído em período semestral, não podendo ser superior a um ano nas demais áreas.

A CONCESSIONÁRIA também deve manter registro atualizado e informatizado da situação da rede, por bairro, por município e por material empregado na tubulação, quanto a vazamentos, por um período mínimo de cinco anos.

Este programa de pesquisas de vazamentos será exigido pela ARSAL a partir do fim do quinto ano após a publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas.

8.2.4. PRESSÃO DE OPERAÇÃO

Qualquer componente do sistema de distribuição de gás não poderá ser operado a pressões que excedam o menor dos seguintes valores:

- A pressão de projeto do elemento mais fraco do conjunto de componentes;
- A pressão obtida pela divisão da pressão de teste do conjunto de componentes, antes de seu comissionamento, dividida por 1,5 (um vírgula cinco); ou
- O nível de pressão admitido como seguro pela CONCESSIONÁRIA, considerando o histórico do conjunto de componentes, particularmente no que diz respeito a problemas de corrosão.

O sistema de distribuição de gás deverá conter dispositivos de proteção contra sobrepressões.

8.2.5. INTERRUPTÕES DO FORNECIMENTO DE GÁS A USUÁRIOS, MOTIVADAS POR QUESTÕES DE SEGURANÇA.

A CONCESSIONÁRIA deverá restringir ou interromper o fornecimento de gás a qualquer Usuário, na ocorrência de qualquer situação de emergência, que ameace a integridade de pessoas ou instalações (da própria CONCESSIONÁRIA, de Usuários ou de terceiros), com o objetivo de prevenir ou eliminar a situação de emergência detectada.

A CONCESSIONÁRIA não iniciará ou restabelecerá o fornecimento de gás, se as instalações do Usuário não forem aprovadas em teste de estanqueidade, por ela executado, bem como não atenderem as normas técnicas exigíveis.

8.2.6. RELATÓRIOS SOBRE INSPEÇÕES DE SEGURANÇA E ACIDENTES

A segurança do sistema também será avaliada através de relatórios contendo todas as ocorrências decorrentes das diferentes atividades inerentes à distribuição do gás, inclusive as que envolverem prepostos, das quais destaque especial deverá ser dado às que resultarem em acidentes pessoais, com empregados da CONCESSIONÁRIA ou não.

Esses relatórios deverão ser permanentemente confrontados com padrões de referência, indicando o adequado nível de segurança do serviço prestado e resultando, quando for o caso, em providências para adequá-lo.

Anualmente, até o dia 31 de janeiro de cada ano, deverá ser encaminhado a ARSAL relatório contemplando:

- valores verificados dos indicadores quantitativos relativos à segurança do fornecimento, definidos neste Projeto de Qualidade;
- empregados acidentados no ano, inclusive os de empresas contratadas, com indicação, no mínimo, de causas e níveis de gravidade dos acidentes ocorridos;
- acidentes com terceiros (Usuários ou não) decorrentes de ocorrência no sistema de distribuição de gás, com indicação das respectivas causas e correspondentes medidas adotadas, e dos níveis de gravidade dos mesmos;
- campanhas preventivas/educativas sobre o uso seguro do gás.

8.3. QUALIDADE DOS SERVIÇOS

A CONCESSIONÁRIA deverá cumprir as seguintes obrigações adicionais:

- a) deixar disponível a legislação referente às condições gerais de fornecimento de gás em todos os pontos de atendimento ao público, para conhecimento e consulta pelos interessados;
- b) realizar todas as ligações novas, obrigatoriamente, com instalação de medidores;
- c) fornecer ao Usuário, quando o pedido de serviços à CONCESSIONÁRIA for feito pessoalmente, protocolo ou nº da ordem de serviço, com os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados;
- d) informar verbalmente ao Usuário, quando o pedido de serviços for realizado através de atendimento telefônico, os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados, além da identificação da(o) atendente e o número do protocolo ou nº da ordem de serviço de atendimento;
- e) realizar atendimento pessoal de Usuários, em lojas ou agências credenciadas, franqueadas ou próprias, de tal forma que o tempo de espera máximo seja de 15 minutos.
- f) atender os seguintes prazos máximos:
 - para envio de segunda via da fatura, solicitado pelo Usuário – 3 dias úteis.
 - para a comunicação dos resultados de estudos, orçamentos, projetos e do prazo para início e conclusão de obras no SD, extensão de rede de distribuição e execução de RE ou RLC, necessárias ao atendimento dos pedidos de ligação não cobertos no item 1 da tabela VIII – 7 dias úteis, nas etapas de transição e maturidade.
 - para construção (projeto e obra) e entrega em operação de extensões da RD, excluindo-se situações de necessidade de utilização de faixa de domínio e execução de travessias e outras obras especiais, obtenção de licenciamentos e desde que satisfeitas as condições estabelecidas em instrumento legal firmado entre a CONCESSIONÁRIA e o Usuário – 80 dias corridos em extensão de até 300 metros e 90 dias corridos em extensão de 301 até 1.000 metros, nas

etapas de transição e maturidade e 120 dias corridos em extensão de até 5.000 metros ou conforme negociação entre as partes e para o caso de extensão superior a 5.000 metros o prazo de execução deverá ser o acordado entre as partes, independente da etapa do Projeto de Qualidade.

- para corte de ligação existente, a pedido do Usuário - 9 (nove) dias úteis.
- para verificação de leitura e consumo, a pedido do Usuário - 3 (três) dias úteis a partir do recebimento do laudo de aferição.
- para aferição e emissão de laudo de medidor suspeito, em decorrência de verificação de leitura e consumo - 30 (trinta) dias úteis.
- para resposta, por escrito, de correspondência enviada por Usuário, referente à consulta ou reclamação - 10 (dez) dias.

- g) manter registros de reclamações e sugestões dos Usuários , à disposição dos interessados;
- h) nos casos de manutenção, remanejamento e/ou extensão de redes de distribuição de gás, não utilizar padrões construtivos diferentes dos adotados nas redes já implantadas, salvo se for para melhorar as condições de atendimento aos Usuários, sem prejuízo das características urbanísticas ou ambientais existentes;
- i) informar a ARSAL, até o final do mês de setembro de cada ano, plano de inspeção, e/ou aferição programada, para o ano imediatamente seguinte, de equipamentos de medição instalados nas unidades com medição diária de consumo;
- j) fornecer a ARSAL, até o final do mês de janeiro de cada ano, os resultados das substituições e/ou aferições realizadas de que trata o item i, acima, referentes ao ano imediatamente anterior;
- k) requerer, como exigência contratual, uma antecedência mínima de 3 (três) dias, em todas as etapas do Projeto de Qualidade, para avisos de interrupção do suprimento de gás, por parte da empresa supridora, para realização de serviço de manutenção programada e manobras de operação nos sistemas de produção e na rede de transporte.

8.4. OBRIGAÇÕES QUANTO AOS MEDIDORES

No que diz respeito à medição do fornecimento de gás, independentemente da classe de pressão, quando o(s) medidor(es) instalado(s) for(em) do tipo diafragma, a margem de erro admissível é de, no máximo, 3 (três) por cento, para vazões até 10 (dez) por cento da vazão máxima, e 1,5 (um virgula cinco) por cento, para vazões superiores a este valor. Se, nas mesmas condições, o(s) medidor(es) instalado(s) for(em) do tipo rotativo ou turbina, as margens de erro admissíveis são 2 (dois) e 1 (um) por cento, respectivamente.

8.5. OUTRAS PROVIDÊNCIAS A SEREM CUMPRIDAS PELA CONCESSIONÁRIA

Além das obrigações acima indicadas e dos procedimentos contidos neste Projeto de Qualidade, são apresentadas, a seguir, outras providências que deverão ser rigorosamente cumpridas pela CONCESSIONÁRIA:

- **Quanto à Pressão e ao PCS**

Os resultados das medições, inclusive relatórios gerados pelos equipamentos utilizados para medição desses indicadores, devem ser arquivados pela CONCESSIONÁRIA pelo prazo de cinco anos.

Após a tomada de providências para corrigir a Pressão para os limites fixados neste Projeto de Qualidade, uma nova medição deve ser realizada, devendo os registros dessa medição ser encaminhados a ARSAL no prazo de até 7 dias.

Por outro lado, quando houver programação de alteração da pressão de distribuição, em qualquer das classes existentes e desde que o número de Usuários seja superior a 100, a CONCESSIONÁRIA deverá informar a ARSAL, através de relatório circunstanciado e com antecedência mínima de 30 dias, as razões que motivaram tal medida, os níveis de pressão e a capacidade de vazão (antes e depois da alteração programada), a localização e a dimensão da região atingida, e o número de Usuários envolvidos.

- **Quanto ao meio ambiente**

Na operação e manutenção do sistema de distribuição de gás existente ou na execução de serviços de ampliação do mesmo, a CONCESSIONÁRIA deverá manter registros e produzir relatórios periódicos referentes ao meio ambiente.

Nesse sentido, a CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, cumprir a legislação pertinente ao meio ambiente, inclusive quanto à apresentação de estudos e os respectivos relatórios de impacto ambiental e à obtenção das correspondentes licenças prévia, de instalação e de operação, devendo mantê-los à disposição da ARSAL, por período mínimo de 5 (cinco) anos.

A CONCESSIONÁRIA deverá realizar Estudo de Análise de Risco e apresentar o respectivo relatório a ARSAL.

- **Quanto à expansão e operação do sistema de distribuição**

- manter a disposição da ARSAL cópia de todas as plantas de engenharia relativas ao sistema de distribuição, com folha de articulação das mesmas;
- quando se tratar de extensão de rede a ser construída, cujo comprimento for superior a 1.000 metros, com participação financeira de usuários, a CONCESSIONÁRIA deverá entregar a ARSAL, com antecedência mínima de

30 dias da programação de início da mesma, relatório contendo, dentre outros, os seguintes pontos:

- ◆ custo e cronograma da obra.
 - ◆ descrição e finalidade de construção da extensão, remanejamento ou recuperação de rede programada;
 - ◆ fluxograma das extensões de rede programadas, com indicação da localização geográfica da rede e das principais interferências físicas;
- apresentar a ARSAL, anualmente, até o dia 31 de janeiro de cada ano, relatório sumarizado referente aos resultados das vistorias/inspeções executadas no sistema de distribuição no ano calendário imediatamente anterior, incluindo dentre outras, informações sobre:
 - ◆ vazamentos identificados e respectivos reparos;
 - ◆ pontos de corrosão detectados, prováveis motivos e medidas adotadas;
 - ◆ falhas detectadas no cadastro da CONCESSIONÁRIA (de rede ou de Usuários);
 - ◆ reparos ou remanejamentos de rede executados em decorrência de ação de terceiros.

No que diz respeito à operação e manutenção do SD, a CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, fornecer a ARSAL, para fins de homologação, cópia dos procedimentos para atuação em situações de emergência, conforme procedimentos constantes do Anexo F.

A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo registro e pela manutenção de informações necessárias à realização de confronto entre sua atuação e o que estabelece este Projeto de Qualidade. Nesse sentido, é recomendável que mantenha a disposição da ARSAL, por um período de cinco anos, para utilização em eventuais auditorias, as seguintes informações:

- especificação de materiais e equipamentos empregados;
- fabricação, instalação e teste de materiais e de equipamentos utilizados;
- rotinas e procedimentos ligados às atividades de projeto, construção, operação e manutenção do sistema de distribuição.

8.6. OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

São também obrigações da CONCESSIONÁRIA:

8.6.1. Pesquisa de Satisfação

A realização de pesquisas a cada dois anos de satisfação de Usuários atendidos em todas as classes de pressão, e em todos os segmentos de consumo, até o limite de 4999 Usuários, a partir de 5.000 Usuários as pesquisas deverão ser anuais.

Dentre outros, devem ser abordados os seguintes aspectos:

- Freqüência e duração das interrupções no fornecimento do gás;
- Qualidade do serviço – variações de pressão;
- Segurança – concentração de odorante no gás;
- Atendimento pessoal e/ou telefônico comercial e de emergência, em termos de disponibilidade do serviço, atenção, presteza e eficiência;
- Serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, tais como ligação, religação, leitura de medidores, entrega de contas, orçamentos para extensões de rede, etc;
- Orientações obrigatórias feitas pela CONCESSIONÁRIA sobre o uso seguro e adequado do gás;
- Esclarecimentos obrigatórios sobre direitos e deveres dos Usuários;
- Imagem institucional da CONCESSIONÁRIA;
- Tarifas de fornecimento e taxas de serviços; e
- Notificações sobre interrupções programadas.

A Pesquisa deverá abranger um número representativo de clientes de tal sorte a atender a ARSAL e que não onere a concessionária.

Compiladas as respostas, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar relatório específico a ARSAL.

8.6.2. Relatório Programas Especiais:

- Conservação e racionalização no uso do gás natural;
- Programas de responsabilidade social, tais como: projetos culturais, apoio a entidades sem fins lucrativos, projetos de inclusão social, apoio ao desenvolvimento de esportes e qualidade de vida, dentre outros;
- Pesquisa de desenvolvimento em novas tecnologias, aplicáveis ao sistema de distribuição de gás e demais sistemas operacionais da CONCESSIONÁRIA.

Este relatório deverá ser encaminhado anualmente a ARSAL.

8.6.3. Relatórios de Mercado, Faturamento e de Interrupções.

Elaboração e encaminhamento de relatórios de mercado e faturamento e de interrupções.

Os relatórios serão obrigatórios e deverão ser enviados a ARSAL com a periodicidade indicada em cada item, sendo que o ônus da elaboração desses relatórios ficará a cargo da CONCESSIONÁRIA.

Tais relatórios deverão permitir que a ARSAL possa analisar o desempenho da CONCESSIONÁRIA no que se refere a:

- Mercado e Faturamento:

Número de Usuários atendidos, gás vendido e valores faturados, a cada mês, para a CONCESSIONÁRIA como um todo, grupos de Usuários e classes de consumo.

Este relatório deverá ser encaminhado mensalmente a ARSAL.

- Interrupções

A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar a ARSAL, até 31 de janeiro de cada ano, relatório contendo os dados abaixo, correspondentes aos doze meses imediatamente anteriores.

- Duração e frequência das interrupções coletivas no fornecimento do GÁS:

- relação das interrupções ocorridas no fornecimento de GÁS, decorrentes de qualquer uma das seguintes ocorrências:
 - vazamento na instalação interna do Usuário.
 - vazamento no Sistema de Distribuição - SD.
 - falta de odorante.
 - falta parcial ou total do GÁS fornecido pelo Supridor.
 - falta de GÁS decorrente de manutenção ou remanejamento no SD.
 - acidente no SD provocado por ação de terceiros ou falha operacional de empregados da CONCESSIONÁRIA
- as interrupções relacionadas deverão conter registro das seguintes informações:
 - ordem de serviço: nº; horário e data de emissão.
 - região afetada.
 - data e horário de início e de término da interrupção.
 - ERP que alimenta a área afetada.
 - CITY GATE mais próxima da área afetada.
 - número de Usuários atingidos, por grupo de Usuários e classe de pressão.
 - caracterização da interrupção (conforme classificação de ocorrências acima).

Também no caso de Usuários com unidade remota de dados, o registro das informações relativas a interrupções no fornecimento de GÁS deverá ficar assegurado. Por outro lado, quando as interrupções forem motivadas por ação de terceiros, inclusive pelo Supridor, o registro da mesma deve ser feito em separado, a partir do momento da interrupção.

8.6.4. Não Conformidades dos Indicadores

A partir da etapa de Transição até o final da concessão a ALGÁS está obrigada a preencher no campo destinado às observações as justificativas para as não conformidades encontradas em cada planilha apresentada a ARSAL.

9. PENALIDADES

9.1. TIPOS DE PENALIDADES

Os indicadores controlados nas etapas descritas anteriormente, quando transgredirem os padrões estabelecidos, gerarão penalidades à CONCESSIONÁRIA, havendo dois grupos de degradação de qualidade:

- | | | |
|-----------|---------------|--|
| Grupo 1 - | Fato Gerador: | violação de padrão de qualidade que afeta um único Usuário, visto individualmente. |
| | Penalidade: | recolhimento, pela CONCESSIONÁRIA, de multa específica conforme padrão não atendido, a ser paga ao Usuário afetado no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data da notificação formal, podendo ser creditada em nota fiscal/conta de gás. |
| Grupo 2 - | Fato Gerador: | violação de padrão de qualidade que afeta um grupo de Usuários, ou de transgressão de outras obrigações descritas. |
| | Penalidade: | quando se tratar de violação de padrão de qualidade do produto e do serviço, da segurança do fornecimento, da qualidade do atendimento comercial ou de outras obrigações, a CONCESSIONÁRIA recolherá, a ARSAL, multa específica correspondente ao padrão não atendido, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data da notificação formal; |

As penalidades do Grupo 1, especificamente, deixarão de ser aplicadas no caso de acordo formal celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o Usuário, em que se estabeleçam padrões de qualidade do produto e do serviço ou do atendimento comercial mais exigentes que os fixados neste Projeto de Qualidade.

Além das penalidades fixadas neste Projeto de Qualidade, outras poderão ser convencionadas entre Usuários e CONCESSIONÁRIA, de acordo com contratos celebrados entre as partes, os quais, obrigatoriamente, deverão ser submetidos à homologação da ARSAL.

9.2. PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO E DA SEGURANÇA DO FORNECIMENTO

As penalidades correspondentes ao descumprimento de padrões de qualidade do produto e do serviço e da segurança do fornecimento são calculadas, para o Grupo 1, com base no faturamento mensal resultante do fornecimento de gás, realizado pela CONCESSIONÁRIA para o(s) Usuário(s) afetado(s). Para o Grupo 2, as penalidades são calculadas com base no volume de gás efetivamente medido no CITY GATE/ERP, no período de tempo em que o padrão do indicador foi ultrapassado.

9.2.1. PENALIDADES DO GRUPO 1

Serão aplicadas penalidades do Grupo 1 para os casos de descumprimento dos padrões fixados para pressão, quando envolver Usuários atendidos em qualquer classe de pressão.

Constatado o atendimento de Usuário(s) com nível de pressão inadequado no Ponto de Entrega, será aplicada multa à CONCESSIONÁRIA, em favor do(s) Usuário(s) afetado(s), calculada com base na seguinte expressão:

Penalidade = $T \times CM \times 2$, onde:

- T = Período de tempo, expresso em horas, em que a pressão ultrapassou o limite estabelecido, apurado através de medição hora a hora, dividido pelo tempo total da medição mensal;
- CM = Média dos importes das notas fiscais/contas de gás mensais do usuário afetado, relativa aos três meses anteriores à ocorrência, em R\$.

Na expressão apresentada, entende-se por importe da conta do Usuário afetado o seu valor líquido, referente exclusivamente ao faturamento do gás fornecido, excluídos impostos, taxas e outras cobranças e obrigações.

A CONCESSIONÁRIA terá o prazo de 20 dias úteis para pagamento, ao Usuário, da penalidade estipulada, podendo esta ser abatida da nota fiscal/conta de gás do Usuário. Neste caso, se o valor da penalidade for superior ao valor da conta, as parcelas restantes poderão ser abatidas das contas subseqüentes, corrigidas com base em eventuais atualizações das tarifas de fornecimento aplicáveis ao interessado. Todos os valores deverão ser discriminados nas respectivas notas fiscais/contas de gás.

9.2.2. PENALIDADES DO GRUPO 2

a) Pressão, PCS, COG e IVAZ.

A aplicação de penalidades decorrentes da violação dos padrões de Pressão, PCS, COG e IVAZ para Usuários atendidos em qualquer classe de pressão, considerará grupos de Usuários, tendo, portanto, caráter coletivo. Identificar-se-á a quantidade de ocorrências destes indicadores que ultrapassarem os limites fixados.

As penalidades relativas ao PCS serão aplicadas às quantidades de GÁS referentes aos contratos ou aditivos de contratos existentes, celebrados a partir da data da Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas. Quanto aos contratos vigentes, a CONCESSIONÁRIA deverá envidar esforços para que as penalidades aqui estabelecidas sejam repassadas, formalmente, aos supridores atuais.

A aplicação de penalidade pela violação dos padrões de Pressão, PCS, COG e IVAZ, de caráter coletivo, será fundamentada em dois fatores:

- na gradualidade da intensidade das sanções, sendo proporcional ao número de ocorrências em que os indicadores aqui considerados, apresentarem valores que ultrapassem os limites estabelecidos; e
- no montante do volume do gás efetivamente medido no CITY GATE/ERP, no período de tempo afetado.

Fórmula de Cálculo da Penalidade de Pressão, PCS ou COG:

$$\text{Penalidade} = [\text{abs} (P_c/P_n - 1)] \times V_{\text{gás}} \times VUP$$

P_c = Valor de Pressão, PCS, ou COG coletado;

P_n = Valor padrão da Pressão, PCS ou COG.

No caso da Pressão, o P_n será igual à pressão nominal do sistema de distribuição;

No caso da PCS, o P_n será igual ao valor médio, entre o máximo e o mínimo do Padrão estabelecido neste Projeto de Qualidade;

No caso do COG o P_n será igual ao valor médio, entre o máximo e o mínimo do Padrão estabelecido neste Projeto de Qualidade

- Vgás = Volume de gás efetivamente medido no CITY GATE/ERP, no período de tempo em que o padrão do indicador foi ultrapassado ;
- VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP = 1 R\$, corrigido pelo IGPDI a partir da data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas).

Fórmula de Cálculo da Penalidade de IVAZ:

$$\text{Penalidade} = \text{INDc}/\text{INDpx}10.000 \times \text{VUP}$$

- INDc = Valor de IVAZ coletado mensalmente, referido aos últimos doze meses;
- INDp = Valor padrão de IVAZ
- VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP = 1 R\$, corrigido pelo IGPDI a partir da data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas).

O valor mínimo da penalidade para o COG e IVAZ será de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser corrigido pelo IGPDI, a partir da data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas.

b) Para TAE e FME

As penalidades destes indicadores terão caráter apenas coletivo, adotando-se, para tanto, a coleta de informações originadas ou não de reclamações/solicitações de Usuários e/ou de terceiros.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação dos indicadores TAE e FME estão apresentados no Anexo B, ficando a critério da ARSAL a aplicação da penalidade, cuja definição se dará em função da graduação desta (leve, grave ou muito grave) e coerentemente com os padrões estabelecidos neste Projeto de Qualidade.

c) Para FMPP

As penalidades destes indicadores terão caráter apenas coletivo, ficando a critério da ARSAL a aplicação da penalidade, cuja definição se dará em função da graduação desta (leve, grave ou muito grave) e coerentemente com os padrões estabelecidos neste Projeto de Qualidade.

9.3. PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

9.3.1. PENALIDADES DO GRUPO 1

Para os indicadores de qualidade do atendimento comercial, as penalidades do Grupo 1, referentes ao descumprimento de padrões da tabela VIII, que afetam um Usuário, individualmente, serão calculadas de acordo com a expressão seguinte:

Penalidade = [INT (INDc/INDp)] x Q x VUP, onde:

- INT = Parte inteira do resultado da operação indicada entre parênteses;
- INDc = Valor coletado do indicador;
- INDp = Padrão estabelecido para o indicador;
- Q = Quantidade de VUP, aplicável para cada transgressão de padrão, fixado pela ARSAL, conforme indicado na tabela XII.

VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP = 1 R\$, corrigido pelo IGPDl a partir da data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas).

Tabela X - Penalidades do Grupo 1 para padrões de qualidade do atendimento comercial:

Descrição	Q
1) Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação, excluídos os casos de inexistência de RD em frente à unidade do Usuário; de necessidade de remanejamento ou ampliação do SD; de necessidade de construção de RE ou RLC pela CONCESSIONÁRIA e de RI pelo Usuário; de necessidade de instalação de CRM ou de adequação das instalações do Usuário aos padrões técnicos da CONCESSIONÁRIA, com base em notificação feita por escrito.	100
2) Prazo máximo para atendimento a pedidos de religação, após o encerramento do motivo que gerou a suspensão do fornecimento de gás e desde que tenham sido pagos os débitos, taxas, multas e acréscimos incidentes.	100
3) Prazo máximo para religação de Usuários que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de gás.	100
4) Tempo máximo de interrupção do fornecimento de gás para realização de serviço de manutenção programada no SD.	100
5) Prazo máximo para devolução, ao Usuário, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças indevidas.	50
6) Prazo máximo para troca de medidor, na ocorrência de defeito no(s) medidor(es) instalado(s) no Usuário.	100

7) Prazo mínimo de antecedência, em relação ao vencimento, para entrega da nota fiscal e/ou fatura ao Usuário.	30
8) Prazo máximo para verificação de Pressão ou PCS do Gás, a contar do recebimento da solicitação.	50

Nos casos em que houver descumprimento dos padrões individuais, a CONCESSIONÁRIA terá o prazo de 20 dias úteis para pagamento, ao Usuário, da penalidade estipulada pela ARSAL, podendo esta ser abatida do valor do fornecimento mensal, na nota fiscal/conta de gás seguinte. Se o valor da penalidade for superior ao valor da conta, a diferença poderá ser abatida em parcela única ou em mais de uma, conforme o caso, nas contas de gás subsequentes, corrigidas com base em eventuais atualizações das tarifas de fornecimento aplicáveis. Todos os valores deverão ser discriminados nas respectivas notas fiscais/contas de gás.

9.3.2. PENALIDADES DO GRUPO 2

Para os indicadores de qualidade do atendimento comercial, de caráter coletivo, as penalidades referentes ao descumprimento dos padrões estabelecidos na tabela IX serão calculadas de acordo com a tabela XI a seguir, devendo o pagamento das mesmas ser revertido em favor da ARSAL.

Tabela XI – Penalidades Do Grupo 2 Para Padrões De Qualidade Do Atendimento Comercial

Indicador	Etapa de Transição	Etapa de Maturidade
AVISO	300 VUP por usuário não avisado	400 VUP por usuário não avisado
FONE	Valor multiplicado por 100 VUP	Valor multiplicado por 200 VUP

Obs: 1. **Valor** é igual ao valor absoluto da diferença entre a porcentagem das chamadas efetivamente atendidas, menos 85% do padrão estabelecido para as etapas transição e maturidade, respectivamente.
VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP = 1 R\$, corrigido pelo IGPDJ a partir da data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas).

9.4. PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DAS OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

Haverá aplicação de multa à CONCESSIONÁRIA, cujo valor será definido pela ARSAL, cada vez que for constatado o descumprimento de qualquer uma das suas obrigações citadas no item 8.

As infrações serão graduadas em leves, graves ou muito graves, observando-se os seguintes pontos:

- nível e eventual reincidência da infração;
- nível geral de descumprimento das obrigações deste Projeto de Qualidade, por parte da CONCESSIONÁRIA;

- dificuldades ou prejuízos que a infração ocasione na prestação dos serviços de distribuição de gás, a Usuários e a terceiros;
- nível de prejuízo para o interesse público; e
- ocultação deliberada da situação de infração mediante registros ou informações incorretas, declarações falsas ou incompletas, e outros artifícios similares.

Os limites superiores das multas para as infrações leves, graves ou muito graves serão de 0,04%, 0,4% e 2,0% do faturamento anual, respectivamente.

A ARSAL instituirá o Termo de Ajustamento de Conduta – TAC que tem por objetivo em alguns casos, em lugar do processo sancionatório a ser imposto a ALGÁS, o cumprimento de condições visando o interesse público primário de aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos aos Usuários do sistema.

10. ANEXO A - PROCEDIMENTOS PARA O INDICADOR PRESSÃO

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DO INDICADOR RELATIVO À PRESSÃO.

10.1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para a coleta e apuração do nível de PRESSÃO do GÁS nos CITY GATE's e ERP's e ERM's, nos Pontos de Entrega aos Usuários, bem como para a apresentação dos correspondentes valores encontrados.

10.2. DEFINIÇÕES

Na elaboração destes procedimentos foram considerados os conceitos referentes à PRESSÃO, PRESSÃO MEDIDA, PRESSÃO PADRÃO DE SERVIÇO, LIMITE DE PRESSÃO MEDIDA, CLASSE DE PRESSÃO, VARIAÇÃO DE PRESSÃO, PONTO DE ENTREGA, ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE CUSTÓDIA – CITY GATE, ESTAÇÃO DE CONTROLE DE PRESSÃO – ERP, REDE DE DISTRIBUIÇÃO – RD e SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO – SD, constantes do Anexo G apresentado no final deste Projeto de Qualidade.

10.3. PERÍODO DE APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES

Em termos coletivos, a apuração da PRESSÃO deverá se dar de maneira contínua, ou seja, média diária das pressões obtidas hora a hora, dia a dia, durante todo o período de concessão, em todos CITY GATE's e nas ERP's a serem definidas pela ARSAL, sendo que essas médias diárias deverão ser apresentados a ARSAL mensalmente, reservando-se o direito da ARSAL a qualquer momento solicitar a planilha de Pressão hora a hora de determinado ponto para efeito de fiscalização e auditoria

Em Usuários com unidade remota de dados, a apuração do nível de pressão e a apresentação dos resultados deverão ocorrer da mesma maneira considerada para o caso de apuração coletiva.

Em caso de reclamação, a apuração deverá ter início, no máximo, 4 horas após o recebimento do registro da solicitação, considerar horário comercial, seja ela feita por um determinado Usuário ou pela ARSAL, devendo os resultados alcançados serem informados à parte solicitante, no prazo máximo de 3 dias úteis após o término da apuração.

Com relação, especificamente, à pressão medida por solicitação, o período mínimo considerado para a medição é de 48 horas contínuas, considerando para tanto apenas dias úteis, quando a reclamação for por redução ou falta de pressão, para o sistema de baixa pressão é de 48 horas contínuas, incluindo um fim de semana, se a reclamação for por excesso de pressão.

Os resultados apurados deverão ser referidos aos limites máximos permitidos para o Sistema de Distribuição, definidos para as diferentes classes de pressão, e às Pressões máximas e suas variações máximas e mínimas fixadas pelos Usuários para os Pontos de Entrega, neste caso, de acordo com ofício encaminhado pela ALGÁS a ARSAL.

A medição dos valores da pressão (coletivo e em Usuários com unidade remota de dados) deverá ser encaminhada a ARSAL mensalmente, tendo como limite o décimo dia útil após o encerramento de cada mês, devendo ser utilizada, para tanto, planilha especialmente desenvolvida para esta finalidade.

10.4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

A apuração dos níveis de pressão deve ser considerada em nível individual e coletivo. No primeiro caso, em todos os Usuários que a CONCESSIONÁRIA tenha instalado unidade remota de dados ou, ainda, quando solicitada diretamente por um outro Usuário qualquer ou pela ARSAL. Em nível coletivo, a apuração deve ser realizada em cada ponto definido de comum acordo entre ARSAL/ALGÁS e publicada em Resolução ARSAL.

10.5. MEDIÇÃO DO NÍVEL DE PRESSÃO

A medição do nível de pressão deve ser realizada por um período mínimo de 48 horas, em ponto imediatamente posterior ao medidor instalado nas dependências do Usuário, com auxílio de aparelho apropriado para esta finalidade, devendo ficar assegurado o registro dos resultados alcançados, cuja análise deverá apontar se o nível de pressão encontra-se acima do limite fixado para o valor máximo da pressão no Ponto de Entrega, incluindo, no caso de baixa pressão, a possibilidade do mesmo encontrar-se abaixo do valor mínimo.

A CONCESSIONÁRIA informará os resultados ao Usuário e/ou a ARSAL, ficando a cobrança dos custos da medição por conta do Usuário solicitante, caso o resultado apurado não ultrapasse o valor máximo estabelecido para a correspondente classe de pressão ou não fique abaixo do valor mínimo, no caso de baixa pressão.

Os referidos custos deverão ser informados ao Usuário, no momento da solicitação da medição. Assim, a realização da medição deve se dar após a manifestação de concordância do Usuário em pagar o valor correspondente aos custos da medição.

Por outro lado, se o resultado da medição ultrapassar o valor máximo estabelecido para as diferentes classes de pressão ou ficar abaixo do valor mínimo, no caso de baixa pressão, os custos da medição ficarão por conta da CONCESSIONÁRIA, que em tal situação estará, ainda, sujeita ao pagamento do valor da multa prevista no capítulo referente às penalidades.

A data programada para a realização da medição deve ser informada ao Usuário e/ou a ARSAL, com antecedência mínima de 8 horas, para que estes, se o desejarem, acompanhem os trabalhos de apuração. Se na data e horário programados não estiver presente nenhum representante da parte solicitante, a medição será processada, sem que resulte em direito a qualquer reclamação por parte do Usuário e/ou da ARSAL.

Em termos coletivos, caso o valor da pressão apurado em um CITY GATE/ERP qualquer fique acima dos limites máximos fixados para o Sistema de Distribuição, a CONCESSIONÁRIA ficará sujeita ao pagamento da quantia correspondente a multa prevista no item **9.2.2**, deste Projeto de Qualidade, referente às penalidades do Grupo 2.

10.6. REQUISITO TÉCNICO DOS APARELHOS DE MEDIÇÃO DE PRESSÃO

A CONCESSIONÁRIA deverá manter em seus arquivos e apresentar a ARSAL, caso seja solicitado, laudo de aferição emitido por entidade homologada pelo INMETRO, correspondente aos aparelhos utilizados para a medição da pressão do GÁS, tanto em nível individual como coletivo.

10.7. REGISTRO DAS INFORMAÇÕES E APRESENTAÇÃO DAS MESMAS A ARSAL

Os dados coletados deverão ser registrados em planilha especialmente desenvolvida para este fim e mantidas à disposição da ARSAL em meio magnético, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, para o caso de consultas, reclamações de Usuários e auditorias da ARSAL. Tais dados deverão ser disponibilizados a ARSAL até o décimo dia útil do mês posterior ao mês em referência.

11. ANEXO B - PROCEDIMENTOS PARA INDICADORES TAE e FME

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA E FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA.

11.1. OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos a serem adotados para a coleta de informações relativas ao atendimento de ocorrências de emergência, originadas ou não de reclamações/solicitações de Usuários, bem como para a apuração dos indicadores TAE e FME e a correspondente apresentação dos mesmos a ARSAL.

11.2. DEFINIÇÕES

Os conceitos utilizados na elaboração destes procedimentos, referentes aos indicadores TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA - TAE e FME FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA são os mesmos constantes do Anexo G apresentado no final deste Projeto de Qualidade.

11.3. PERÍODO DE APURAÇÃO

O período de apuração dos indicadores TAE e FME corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências de emergência relativas a um determinado grupo de Usuários.

Para fins destes procedimentos deverão ser considerados períodos de apuração mensal e anual.

Os valores mensais e anuais de cada um dos indicadores aqui considerados, a serem apurados mensalmente, deverão referir-se, respectivamente, ao mês e aos doze meses anteriores.

11.4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

Os indicadores TAE e FME deverão ser apurados, para os seguintes grupos, ficando a critério da ARSAL, solicitar ou não estas subdivisões nas Planilhas a serem apresentadas pela ALGÁS:

- região geográfica: municípios;
- classe de pressão: BP, MP e AP;
- segmento de usuário: residencial; comercial, industrial e automotiva, cogeração e termoeletricidade;
- tipo de ocorrência: vazamento no sistema de distribuição da CONCESSIONÁRIA ou na instalação interna do Usuário e falta de GÁS.

Outras ocorrências, decorrentes de reclamações/solicitações improcedentes, como por exemplo: problemas na instalação interna dos Usuários, endereço não localizado e moradia fechada ou, ainda, de deslocamentos de equipes feitos para atendimento de situações relacionadas com reclamação de consumo elevado, substituição de medidor e outras de natureza comercial, mesmo não sendo computadas na apuração do TAE, deverão ser objeto de avaliação permanente da CONCESSIONÁRIA, visando à redução sistemática do número de tais ocorrências.

11.5. FÓRMULAS DE CÁLCULO DOS INDICADORES

11.5.1. TAE - TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

$$\text{TAE} = \sum_{i=1}^n \text{TE}_i / \text{E}, \text{ onde:}$$

$\sum_{i=1}^n \text{TE}_i$ = somatória dos intervalos de tempo transcorridos entre os horários de solicitações de atendimento das ocorrências de emergência, registradas no período de apuração, e os horários em que o fator de risco das mesmas ocorrências foi interrompido.

E = número total de solicitações de emergência recebidas no período de apuração, para cada grupo de Usuários considerado (residencial; comercial, industrial, automotiva, cogeração e termoeletricidade).

Os intervalos de tempo entre o recebimento da solicitação de atendimento das ocorrências de emergência e a interrupção dos correspondentes fatores de risco deverão ser expressos em minutos.

11.5.2. FME - FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

FME = n_a / Q , onde:

n_a = número total de atendimentos relativos às ocorrências de emergência registradas no período de apuração, em cada um dos grupos considerados, residencial; comercial, industrial e automotiva.

Q = quantidade total de Usuários correspondente a cada grupo, no final do mesmo período.

11.6. DISPONIBILIZAÇÃO DOS INDICADORES

Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, coletados conforme exposto neste Anexo, deverão ser encaminhados mensalmente a ARSAL e mantidos a sua disposição, por um período mínimo de 5 (cinco) anos, para consultas em caso de reclamações de Usuários e auditorias da própria ARSAL.

12. ANEXO C - PROCEDIMENTOS PARA INDICADORES IVAZ, COG E PPTG

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS, CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS E PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS

12.1. OBJETIVO

Fixar os procedimentos a serem adotados na coleta de informações relativas à ocorrência de vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás, ao nível de odorante no GÁS e às perdas totais de GÁS, assim como para a apuração e apresentação dos respectivos indicadores: ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS - IVAZ, CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS - COG e PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS - PPTG.

12.2. DEFINIÇÕES

Os conceitos utilizados na elaboração destes procedimentos, referentes aos indicadores IVAZ, COG e PPTG são os mesmos constantes do Anexo G apresentado no final deste Projeto de Qualidade.

12.3. PERÍODO DE APURAÇÃO

O período de apuração dos indicadores IVAZ, COG e PPTG corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências relativas a um determinado grupo de Usuários. A periodicidade de apuração, no entanto, variará para cada um dos indicadores da seguinte maneira:

- IVAZ: - a periodicidade de apuração considerada para este indicador é mensal, devendo referir-se, no entanto, aos doze meses anteriores.
- COG: - nas duas etapas previstas, este indicador deverá ser apurado com periodicidade mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, com destaque para quando se completarem os anos civis.
- PPTG: - embora a apuração deste indicador seja obrigatória a partir da etapa de transição. A periodicidade de apuração, no decorrer de toda a concessão, será mensal e anual, referindo-se, respectivamente, aos quatro meses anteriores e aos últimos doze meses.

12.4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

Os três indicadores aqui considerados deverão ser apurados, separadamente, para os seguintes grupos, ficando a critério da ARSAL, solicitar ou não estas subdivisões nas Planilhas a serem apresentadas pela ALGÁS:

- região geográfica: municípios, para IVAZ e COG;
- classe de pressão: BP, MP e AP, para IVAZ e COG;
- material da RD: aço, polietileno e outros, exclusivamente para o IVAZ;
- ERP's, para IVAZ e COG.

12.5. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS E DOS VALORES APURADOS

Normalmente, o conhecimento de uma ocorrência de vazamento ou excesso de odorante, tem origem em reclamação de Usuário(s) ou de outra pessoa qualquer que estiver transitando por uma determinada rua ou, ainda, em identificação feita diretamente pela CONCESSIONÁRIA.

Em qualquer das situações apontadas, as informações coletadas em função das referidas ocorrências, deverão ser registradas pela CONCESSIONÁRIA em documentos especialmente desenvolvidos por ela própria para esta finalidade, e mantidas a disposição da ARSAL por um período mínimo de 5 anos.

Tais informações deverão ser anotadas de maneira a assegurar a fidelidade, a precisão e a disponibilização das mesmas para as consultas e auditorias que a ARSAL julgar necessárias realizar. Entre outras, dos documentos a serem produzidos deverão constar as seguintes informações:

- IVAZ:
 - nº total de vazamentos identificados pela CONCESSIONÁRIA, reclamados por Usuários e por terceiros;
 - classe de pressão (BP, MP e AP) e respectivo comprimento total (km);
 - RD: material (aço, polietileno, outros) e respectivo comprimento total (km).
- COG:
 - ERP ou em qualquer outro ponto do sistema de distribuição, inclusive ponto de entrega;
 - região afetada (município ou bairro);
 - período em que o indicador apresentou variação em relação ao padrão;
 - número estimado de Usuários afetados (por grupo).

Quanto as PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS, também chamadas de Gás não Contabilizado, a CONCESSIONÁRIA deve providenciar registro diário dos volumes de GÁS recebidos nos CITY GATE's, devidamente acumulados ao final de cada mês, bem como efetuar o registro mensal do volume de GÁS faturado junto aos

seus Usuários e do eventual consumo próprio, que, em existindo, deve identificar o local onde é consumido e a finalidade do seu uso.

A CONCESSIONÁRIA deve procurar compatibilizar as informações fornecidas a ARSAL, em razão da diferença entre o volume de gás recebido nos City Gate's e o faturado junto aos Usuários, que resulta da defasagem de tempo existente entre o período de consumo e o processo de faturamento.

12.6. FÓRMULAS DE CÁLCULO DOS INDICADORES

12.6.1. IVAZ

$$IVAZ = \sum_{i=1}^{12} (V_m/C)_i, \text{ onde:}$$

V_m = número total de vazamentos confirmados a cada mês no sistema de distribuição.

C = comprimento total do sistema de distribuição cadastrado ao final de cada mês (excluído ramais), expresso em quilômetros por área de fornecimento urbana ou rural.

i = número total de meses de apuração.

12.6.2. PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS - PPTG

$$PPTG = \sum_{i=1}^4 (V_r - (V_f + C_p) / V_r)/4, \text{ onde:}$$

V_r = volume de GÁS recebido mensalmente pela CONCESSIONÁRIA nos City Gate's, mais o eventualmente produzido pela própria CONCESSIONÁRIA no mesmo período.

V_f = volume de GÁS faturado mensalmente, junto aos Usuários.

C_p = volume de GÁS correspondente ao consumo próprio da CONCESSIONÁRIA (se houver).

i = número de meses incluindo o presente que comporão a média das perdas.

12.7. MEDIÇÃO DO COG

A medição da concentração do odorante no GÁS, será realizada, diariamente, com a utilização de odorímetros ou cromatógrafos, durante todo o período de concessão, na ERP mais distante do CITY GATE. Caso haja mais de um CITY GATE, o mesmo procedimento de medição da concentração do odorante no GÁS, deverá ser adotado em todos os casos.

Durante todo o período de concessão, serão coletadas amostras ao longo da rede, a critério da ARSAL, a custos da CONCESSIONÁRIA, para aferir a concentração de odorante e verificar a eficácia do processo de odorização.

Se os valores apurados estiverem acima do padrão máximo ou abaixo do mínimo, fixado como padrão para o COG, será aplicada a penalidade prevista no item **9.2.2**, deste Projeto de Qualidade.

Se houver necessidade de medição no ponto de entrega, face reclamação de Usuário, a determinação do COG, deverá se dar considerando as seguintes hipóteses:

- utilização de odorímetro para apuração imediata, no ponto de entrega, ou
- coleta de duas amostras do GÁS no mesmo ponto de entrega, sendo uma para prova e outra para contra prova, a serem levadas para análise cromatográfica e determinação do valor a ser apurado.

A apuração deverá ter início, no máximo, 4 horas após o recebimento do registro da solicitação, considerar horário comercial, seja ela feita por um determinado Usuário ou pela ARSAL, devendo os resultados alcançados serem informados à parte solicitante, no prazo máximo de 3 dias úteis após o término da apuração.

A medição do COG deve ser realizada conforme procedimentos descritos neste Anexo, devendo ficar assegurado, independentemente do aparelho utilizado, o registro dos resultados alcançados, cuja análise deverá apontar se os níveis de COG atendem a condição estabelecida.

12.8. ENCAMINHAMENTO DAS INFORMAÇÕES A ARSAL

Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, apurados conforme exposto neste Anexo, deverão ser encaminhados a ARSAL, mensalmente, até o décimo dia útil do mês posterior ao período de apuração de referência.

13. ANEXO D - PROCEDIMENTOS PARA INDICADOR PCS

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DO INDICADOR PODER CALORÍFICO SUPERIOR.

13.1. OBJETIVO

Fixar os procedimentos a serem adotados na coleta de informações relativas à qualidade do GÁS distribuído, quanto ao Poder Calorífico Superior.

13.2. DEFINIÇÕES

Os conceitos utilizados na elaboração destes procedimentos, referentes a PODER CALORÍFICO SUPERIOR - PCS, são os mesmos constantes do Anexo G apresentado no final deste Projeto de Qualidade.

13.3. PERÍODO DE APURAÇÃO

O período adotado para a apuração do PCS corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências relativas ao universo considerado.

As apurações deverão ocorrer em períodos diários, mensais e anuais nos City Gate's, tomando por base os valores obtidos das amostras diárias submetidas à análise cromatográfica, ou outra forma de medição aprovada previamente pela ARSAL.

Para fins individuais de apuração solicitada, o procedimento a ser adotado na determinação do PCS considera a coleta, em data a ser acertada de comum acordo entre a CONCESSIONÁRIA e o Usuário, de duas amostras do GÁS no ponto de entrega, sendo uma prova e outra contra prova, para análise cromatográfica do GÁS e determinação do valor a ser apurado.

Os valores mensais e anuais, do indicador aqui considerado, referido, respectivamente, ao mês e aos doze meses anteriores, deverão ser apurados diariamente.

13.4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

As amostras adotadas para determinação do PCS deverão ser extraídas, dos distintos CITY GATE's em operação na área de concessão.

Além deste ponto, a CONCESSIONÁRIA deverá, também, coletar amostras em ERP's ou ERM's e realizar as correspondentes análises se houver solicitação do USUÁRIO ou da ARSAL.

13.5. MÉTODO DE APURAÇÃO E REGISTRO DOS RESULTADOS DAS ANÁLISES EFETUADAS

Para a apuração dos valores correspondentes ao PCS deverão ser empregados os métodos constantes dos Regulamentos Técnicos, do Projeto de Qualidade e das Portarias da Agência Nacional do Petróleo – ANP, principalmente aos itens relativos ao Gás Natural utilizado para fins automotivos.

Caso as referidas portarias, no decorrer do tempo, sejam alteradas ou substituídas por outros dispositivos legais, emitidos pela ANP ou outro órgão que receba, de autoridade competente, delegação para tal, a CONCESSIONÁRIA deverá ajustar-se aos novos padrões.

Nos City Gate's, as amostras deverão ser extraídas no ponto de entrega do Gás à CONCESSIONÁRIA. Na rede de distribuição, a CONCESSIONÁRIA deverá registrar os resultados alcançados diariamente, se houver ERP's ou ERM's com medição remota que possibilitem coleta desses indicadores.

Relativas à qualidade do GÁS, os dados resultantes das análises cromatográficas realizadas deverão ser registrados e mantidos à disposição da ARSAL, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, para toda e qualquer consulta ou auditoria que for julgada necessária, em decorrência ou não de reclamação de Usuário(s).

Em caso de reclamação a apuração deverá ter início, no máximo, 48 horas após o recebimento da referida solicitação, considerar horário comercial, seja ela feita por um determinado Usuário ou pela ARSAL, devendo os resultados alcançados serem informados à parte solicitante, no prazo máximo de 3(três) dias úteis após o término da apuração.

Em caso de solicitação individual de Usuário, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar a apuração do indicador reclamado, em data a ser acertada de comum acordo entre as partes e em conformidade com os procedimentos acima descritos, devendo ficar assegurado o registro dos resultados alcançados.

A CONCESSIONÁRIA informará os resultados ao Usuário e/ou a ARSAL, ficando a cobrança dos custos da referida apuração por conta do Usuário solicitante, caso o resultado encontrado se enquadre dentro dos padrões fixados nas Portarias da ANP.

Os referidos custos deverão ser informados ao Usuário, no momento da solicitação. Assim, a realização da medição deve se dar após a manifestação de concordância do Usuário em pagar o valor correspondente aos custos da mesma.

Sempre que o resultado da apuração não atenda aos padrões fixados, os custos correspondentes ficarão por conta da CONCESSIONÁRIA, que em tal situação ficará, ainda, sujeita ao pagamento do valor da multa prevista no item **8.2.2**, deste Projeto de Qualidade, referente às penalidades do Grupo 2.

Se na data e horário programados não estiver presente nenhum representante da parte solicitante, a apuração será realizada, sem que resulte em direito a qualquer reclamação por parte do Usuário e/ou da ARSAL.

13.6. DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, obtidos conforme exposto neste Anexo, deverão ser entregues mensalmente a ARSAL, tendo como limite o décimo dia útil do mês posterior ao período de apuração de referência. Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá utilizar-se de planilha, por ela desenvolvida, especialmente para esta finalidade.

14. ANEXO E - PROCEDIMENTOS PARA INDICADORES QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL.

14.1. OBJETIVO

Fixar os procedimentos a serem adotados pela CONCESSIONÁRIA na coleta de informações relativas a qualidade do atendimento comercial, assim como para a apuração dos indicadores, definindo, para tanto, a forma e a periodicidade de envio dos mesmos a ARSAL.

14.2. DEFINIÇÕES

Na elaboração destes procedimentos, os conceitos relacionados com os indicadores aqui considerados foram extraídos do Anexo G apresentado no final deste Projeto de Qualidade.

14.3. PERÍODO DE APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES A ARSAL

O período para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento comercial corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências relativas ao universo considerado.

Para fins destes procedimentos, as apurações deverão ser realizadas mensalmente, contemplando, separadamente, o mês anterior e os últimos doze meses. O encaminhamento dos mesmos a ARSAL, por sua vez, deverá ser encaminhado a ARSAL até o décimo dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada apuração.

14.4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

Os indicadores aqui considerados deverão ser apurados, separadamente, em toda área de concessão, para os seguintes grupos, ficando a critério da ARSAL, solicitar ou não estas subdivisões nas Planilhas a serem apresentadas pela ALGÁS:

- região geográfica: municípios;
- classe de pressão: BP, MP e AP
- segmento de Usuário: residencial, comercial, industrial, automotivo, cogeração e termoeletricidade

14.5. METODOLOGIA

O atendimento comercial será avaliado com base na evolução dos indicadores selecionados e na comparação dos mesmos com os correspondentes padrões de qualidade estabelecidos.

De modo geral, para fins destes procedimentos, os indicadores e padrões definidos visam conhecer:

- o período de tempo que um Usuário, a partir da data/horário de determinada solicitação ou reclamação dirigida à CONCESSIONÁRIA, aguarda para ser atendido.
- outros aspectos relativos à qualidade do atendimento comercial, que complementam a avaliação decorrente da evolução dos indicadores de tempo.

Enquanto três dos indicadores coletivos que representam valores médios dos resultados alcançados pela Concessionária, não estão sujeitos a penalidades diretas, dois outros (AVISO e FONE), estão sujeitos a penalidades diretas, revertidas em favor da ARSAL. Quanto aos indicadores individuais, seus padrões estabelecem limites máximos que, se superados, sujeitarão a Concessionária a penalidades a serem revertidas em favor do(s) Usuário(s) envolvido(s).

Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá dotar-se de instrumento de controle que assegure o fornecimento, a Usuários reclamantes ou solicitantes, de protocolo com a indicação dos prazos de atendimento regulamentares relativos aos serviços envolvidos.

Sempre que, através da comparação entre os resultados correspondentes aos indicadores apontados e os padrões fixados, ficar evidenciada a tendência de perda da qualidade do atendimento comercial ou de ultrapassagem dos limites estabelecidos, a ARSAL poderá providenciar o envio de comunicado à CONCESSIONÁRIA ou a realização de auditorias.

14.6. PROCEDIMENTOS PARA APURAÇÃO DOS INDICADORES COLETIVOS E RESPECTIVOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL –PEDIDOS/RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS

TMEO – TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Objetiva monitorar a eficiência com que é realizado o atendimento a pedidos de novas ligações ou de aumento do volume de GÁS consumido, que resultem na necessidade de serviços de construção de extensão da rede de distribuição e/ou de ramal (RE ou RLC). Este indicador visa exprimir o tempo que, em média, cada Usuário aguarda para ser informado a respeito dos resultados de estudos desenvolvidos para atendimento de seu pedido de nova ligação ou de aumento do volume de GÁS consumido, com os correspondentes valor do orçamento e prazo para execução dos serviços necessários ao atendimento do pedido.

TMEO = $\sum di/n$, onde:

d_i = número de dias úteis transcorridos entre a solicitação do Usuário i , excluído o dia do pedido, e a comunicação ao mesmo, dos resultados dos estudos desenvolvidos pela CONCESSIONÁRIA, com o correspondente valor do orçamento e prazo relativos aos serviços de construção da extensão da RD e/ou do ramal (RE ou RLC) necessários ao atendimento de seu pedido.

n = número total de pedidos de novas ligações e de aumento do volume de GÁS consumido no período de apuração, cujo atendimento depende da realização de serviços de construção de extensão da rede de distribuição e/ou de ramal (RE ou RLC).

Na apuração deste indicador deverão ser desconsiderados os pedidos que a CONCESSIONÁRIA precisar aguardar dados e/ou documentos que não sejam de sua responsabilidade.

TMCE – TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE

Objetiva monitorar a eficiência com que são realizadas as obras necessárias para o atendimento de pedidos de nova ligação ou de aumento do volume de GÁS consumido e exprime o período que, em média, cada Usuário aguarda pela conclusão dos serviços de construção de extensão da rede de distribuição, incluso a execução do ramal (RE ou RLC), após a sua aprovação do respectivo orçamento e condições de pagamento. O TMCE é obtido da relação entre a soma dos tempos de execução das extensões de rede (projeto e obra) construídas em determinado período, expressa em número de dias, e o correspondente comprimento total das mesmas, expresso em mil metros, no mesmo período.

TMCE = $\sum di/ n$, onde:

d_i = número de dias transcorridos entre o dia imediatamente seguinte à data de aprovação, por parte de um determinado Usuário, do orçamento e das condições de pagamento relativos aos serviços de construção de extensão da RD, incluso RE ou RLC, e a data de conclusão da mesma obra.

n = comprimento total das obras de extensões de RD, construção de RE ou RLC executadas no período de apuração, expressas em mil metros, necessárias ao atendimento de pedidos de novas ligações e de aumento do volume de GÁS consumido.

O registro da data de início deste prazo deve ser feita em sistema informatizado, uma vez constatada a aprovação, pelo cliente, do valor do orçamento e das correspondentes condições de pagamento. O prazo de conclusão também deverá ser registrado em sistema informatizado.

A contagem do número de dias corridos deve ser iniciada no dia útil imediatamente seguinte ao dia da aprovação, pelo cliente, do orçamento e das condições de pagamento.

TER - TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL

Também neste caso, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar o registro, em sistema informatizado, das informações correspondentes a pedidos de ligação cujo atendimento dependem da execução de ramal (RE ou RLC). Embora a CONCESSIONÁRIA possa controlar a execução de ramais em qualquer região, os procedimentos aqui abordados restringem-se aos construídos em áreas urbanas.

O intervalo de tempo a ser considerado para atendimento de pedidos de ligação de USUÁRIOS que estejam fisicamente instalados deverá ser expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte à data da assinatura do contrato e o da efetiva ligação.

Se a CONCESSIONÁRIA precisar efetuar o pagamento de penalidade, devido a atraso no atendimento de um determinado pedido de ligação que necessite da construção de ramal (RE ou RLC), esta informação deverá ficar registrada no sistema informatizado.

Antes de iniciar a construção do ramal (RE ou RLC), a CONCESSIONÁRIA deverá assegurar-se de que todas as informações que dependam do cliente estejam em seu poder, assim como as autorizações dos órgãos competentes, não cabendo, portanto, alegação posterior de impossibilidade de ligação devido à inadequação das instalações internas do cliente, falta de documentação deste ou, ainda, ausência de autorizações pertinentes.

TER = $\sum di / n$, onde:

di = número de dias úteis transcorridos entre o dia seguinte à data da assinatura do contrato de determinado Usuário que esteja fisicamente instalado e a data da efetiva ligação.

N = número total de ramais (RE e RLC) construídos no período de apuração.

AVISO - ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DE AVISO PARA USUÁRIOS A SEREM AFETADOS POR INTERRUÇÃO PROGRAMADA DE FORNECIMENTO DE GÁS

As interrupções consideradas, neste caso, estão relacionadas com a realização de serviços de manutenção ou de manobras operacionais, devendo a CONCESSIONÁRIA informar o(s) Usuário(s) envolvido(s), com a antecedência mínima estipulada neste Projeto de Qualidade, a data, o horário e a duração prevista para as mesmas.

O horário e a data em que tais informações forem passadas ao(s) usuário(s) envolvido(s) deverão ser registradas em sistema informatizado, assim como o horário e a data do efetivo início e término da interrupção.

Apesar do indicador ser de caráter coletivo, para fins de aplicação de penalidade bastará a reclamação de um único Usuário.

FONE – NÚMERO MÉDIO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM 15 SEGUNDOS, REFERENTE A OCORRÊNCIAS DE EMERGÊNCIA OU NÃO.

A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de sistema que gerencie o recebimento das chamadas telefônicas de Usuários e de interessados em geral, e as distribua para os postos de atendimento, que estiverem disponíveis. Através do mesmo sistema ou de outro interligado ao primeiro, deverá ficar assegurado, ainda, o registro das chamadas, em termos de data e horário de início e término das mesmas, assim como da solicitação e/ou reclamação apresentada.

O referido sistema deverá, também, ter condições de controlar o número de toques ou pulsos telefônicos ocorridos, até o momento do efetivo início do atendimento, permitindo inclusive, sempre que julgado desejável, a gravação do diálogo do(a) atendente com o solicitante ou reclamante.

O serviço de atendimento telefônico deverá estar disponível no regime de 24 horas por dia, todos os dias do ano, para chamadas referentes a ocorrências de emergência. Em regime comercial o atendimento deverá ser feito com 85% das ligações sendo atendidas em 15 segundos, 10 horas (das 7:30 às 17:30 horas) por dia, considerando chamadas feitas por Usuários e interessados em geral.

14.7. PROCEDIMENTOS PARA APURAÇÃO DOS INDICADORES INDIVIDUAIS E RESPECTIVOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL – PEDIDOS/RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS

Todas as reclamações formuladas pelos Usuários sobre serviços da CONCESSIONÁRIA deverão ser respondidas, por escrito, no máximo em dez dias.

Os casos em que as reclamações, de caráter individual, estiverem relacionadas ao descumprimento dos padrões estabelecidos, e confirmada a procedência das mesmas, a CONCESSIONÁRIA pagará ao Usuário a correspondente penalidade, conforme exposto no item **9.3.1** deste Projeto de Qualidade, no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da data do registro da comprovação da procedência, sendo que o pagamento da mesma poderá ser feito na forma de crédito em nota fiscal/conta de gás, em reais ou em m³ equivalentes, ou em conta bancária, de acordo com a preferência do Usuário.

É conveniente, portanto, tanto para o caso de reclamações quanto de pedidos feitos por Usuários (existentes ou potenciais), que a CONCESSIONÁRIA implante rotinas e procedimentos que assegurem a capacitação e a padronização necessárias à apuração de indicadores individualizados, conforme exposto a seguir:

1. Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação

Para apuração dos dados relativos ao cumprimento dos prazos máximos estabelecidos para atendimento de pedidos de ligação por classe de pressão, a CONCESSIONÁRIA deverá registrar em sistema informatizado a data do pedido de ligação.

O intervalo de tempo a ser considerado para atendimento de pedidos de ligação, de USUÁRIOS que estejam fisicamente instalados deverá ser expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte à data da assinatura do contrato e da efetiva ligação.

No caso da CONCESSIONÁRIA ter que efetuar o pagamento de penalidade, devido a atraso no atendimento de um determinado pedido de ligação, também esta informação deverá ficar registrada no sistema informatizado.

Caso a ligação não seja realizada devido à inadequação das instalações internas do Usuário potencial ou por falta de documentação deste, a ordem de serviço correspondente ao pedido formulado pelo referido Usuário deverá ser encerrada e a contagem do respectivo prazo desprezada. Após a devida regularização e o novo pedido de ligação formulado, o número de dias para atendimento do mesmo passará a ser considerado normalmente, como se fosse o pedido inicial.

2. Prazo máximo para atendimento a pedido de religação

As datas de pedidos de religação devem ser registradas em sistema informatizado, caso os motivos que geraram a suspensão do fornecimento de GÁS tenham cessado e desde que o(s) correspondente(s) Usuário(s) tenha(m) pago os débitos, taxas, multas e acréscimos incidentes.

O intervalo de tempo a ser considerado para atendimento de pedidos de religação, deverá ser expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte à data da solicitação e da efetiva religação.

No caso da CONCESSIONÁRIA ter que efetuar o pagamento de penalidade, devido a atraso no atendimento de um determinado pedido de religação, também esta informação deverá ficar registrada no sistema informatizado.

3. Prazo máximo para religação de Usuários que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de GÁS.

O atendimento de pedidos de religação decorrentes de corte indevido no fornecimento de GÁS deverá se dar de maneira a assegurar que os horários de formulação dos pedidos e das efetivas religações fiquem registrados em sistema informatizado. A diferença entre os mesmos, expressa em horas, identificará o tempo de atendimento de tais pedidos.

No caso da CONCESSIONÁRIA ter que efetuar o pagamento de penalidade, devido a atraso no atendimento de um determinado pedido de religação nesta condição, também esta informação deverá ficar registrada no sistema informatizado.

4. Tempo máximo de interrupção do fornecimento de GÁS para realização de serviço de manutenção programada no SD.

A finalidade deste indicador é a de acompanhar o tempo real das interrupções decorrentes de serviços de manutenção programada no Sistema de Distribuição, devendo, para tanto, ficar registrado, em sistema informatizado, os correspondentes horários e data de início e término das mesmas.

5. Prazo máximo para devolução, ao Usuário, de valores referentes a erros de faturamento.

Neste caso estão incluídos, exclusivamente, os Usuários que por conta de erros de faturamento tenham sofrido cobrança indevida.

Os períodos de tempo válidos para as etapas de implantação e maturidade deverão assegurar, que a devolução ocorra na nota fiscal/conta de gás seguinte a data da reclamação do Usuário.

Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá registrar, em sistema informatizado, a data em que o Usuário fez a sua reclamação.

6. Prazo máximo para troca de medidor.

Nos casos em que, após a conclusão da verificação de leitura e consumo de determinado Usuário, ficar constatada a existência de defeito no medidor instalado (o mais comum refere-se a situação em que o medidor permite o fornecimento do GÁS, porém sem registrar o consumo), a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar a troca do mesmo, informando previamente o Usuário sobre a programação da troca, com o objetivo de assegurar a sua presença ou de preposto na data correspondente, de forma a permitir o acesso dos técnicos ao local de instalação do medidor, assim como o acompanhamento dos serviços pelo Usuário.

O sistema informatizado, implantado pela CONCESSIONÁRIA, deverá prever o registro das datas de comunicação da programação de troca do medidor e da efetivação da mesma, além daquela em que o Usuário confirma a sua presença

ou de preposto, que para efeito destes procedimentos poderá ser a mesma, ou não, da correspondente a comunicação da programação.

Qualquer que seja a situação, no entanto, a contagem de tempo deverá ter o seu início, sempre, no dia útil imediatamente seguinte à data da confirmação do Usuário, e o seu término, na data de realização da troca.

O sistema informatizado deverá prever, também, o registro de todos os principais dados de especificação técnica do medidor substituído e do novo.

O medidor substituído, após inspeção de rotina e testes de aferição, poderá voltar a ser utilizado em qualquer Usuário, caso o referido equipamento tenha, comprovadamente, readquirido as condições originais garantidas pelo fabricante.

7. Prazo mínimo de antecedência, em relação ao vencimento, para entrega da nota fiscal e/ou fatura ao Usuário.

Sempre que um Usuário fizer reclamação relativa ao Prazo Mínimo de antecedência, em relação ao vencimento, para entrega da nota fiscal e/ou fatura pela CONCESSIONÁRIA, haverá apuração por parte da ARSAL, cabendo penalização ou não em função da apuração.

Neste caso específico, cabe a CONCESSIONÁRIA registrar estas reclamações em local próprio e específico.

8. Prazo máximo para verificação da Pressão, PCS ou COG do GÁS.

Quando um Usuário apresentar reclamação à CONCESSIONÁRIA, relativa a Pressão, ao PCS ou ao COG do GÁS, a data correspondente à mesma deverá ser registrada em sistema informatizado e utilizada para início de contagem de tempo. Na seqüência, a CONCESSIONÁRIA deverá dar início aos trabalhos de verificação, para os quais deverão ser adotados os procedimentos constantes dos Anexos A e D, respectivamente.

Caso a CONCESSIONÁRIA, após realização dos trabalhos de verificação, conclua pela procedência da reclamação, esta deverá informar o Usuário, oficialmente, sobre o resultado da verificação e a correção, para mais ou menos, do consumo de GÁS e do valor de fornecimento constantes da nota fiscal/conta de gás correspondente. Em seguida, a CONCESSIONÁRIA deverá promover acordo junto ao Usuário, quanto à diferença resultante, considerando como data de término da contagem de tempo, aquela em que o referido acordo ficar estabelecido.

Caso haja contestação da parte do Usuário, a data da mesma deve ser considerada como sendo de nova reclamação e, assim, definir o início de nova contagem de tempo.

Se a referida verificação ficar na dependência de informação do Usuário, deverá ser desconsiderado da contagem de tempo, o período compreendido entre a data da solicitação feita pela CONCESSIONÁRIA e a da resposta do Usuário, que a exemplo das demais, também devem ser registradas em sistema informatizado.

14.8. REGISTRO DE INFORMAÇÕES E SISTEMA INFORMATIZADO

Para se evitar distorções na contagem do tempo, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar controle, através de sistema informatizado, onde fiquem registradas todas as datas necessárias para a comprovação da contagem do tempo.

14.9. TEMPO DE MANUTENÇÃO DOS REGISTROS

Os dados coletados deverão ser mantidos à disposição da ARSAL, por um prazo mínimo de cinco anos, para fins de consultas, no caso de reclamações de Usuários, e de auditorias que a ARSAL julgar necessário realizar.

15. ANEXO F - PROCEDIMENTOS PARA ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

15.1. OBJETIVO

Homologar os procedimentos a serem adotados pela CONCESSIONÁRIA em situações de emergência, assim como a periodicidade de envio de relatórios a ARSAL.

15.2. TIPOLOGIA DAS EMERGÊNCIAS

Para fins destes procedimentos, as situações de emergência estão assim caracterizadas:

- Falta de Odorização;
- Vazamento nas instalações internas do usuário;
- Vazamento no Sistema de Distribuição (SD);
- Falta de Gás, devida a deficiência de suprimento; e
- Falta de Gás ocasionada por necessidade de manutenção no Sistema de Distribuição.

15.3. ENVIO DE RELATÓRIOS A ARSAL

A CONCESSIONÁRIA deverá entregar a ARSAL, anualmente, até o dia 30 de janeiro, relatório específico contendo todas as situações de emergência registradas durante o período de doze meses anteriores, apontando, dentre outras informações: a data e horário de início da emergência, a caracterização da emergência e o diagnóstico da causa da mesma; o TAE correspondente e a duração das providências necessárias à normalização, o número estimado de Usuários afetados pela mesma, por grupo de Usuários (*); além das providências tomadas, em decorrência da caracterização da emergência.

- (*) região geográfica: municípios, CITY GATE's e ERP's;
classe de pressão: BP, MP e AP
segmento de Usuário: residencial, comercial, industrial, automotivo, cogeração e termoeletricidade.

15.4. CONTAGEM DE TEMPO

Para fins destes procedimentos, no que diz respeito à contagem do tempo de atendimento de situações de emergência, a CONCESSIONÁRIA deverá caracterizar esta informação de forma a fazer constar dos relatórios encaminhados a ARSAL o TAE e o tempo posterior, necessário à normalização da situação.

15.5. REGISTRO DE INFORMAÇÕES E SISTEMA INFORMATIZADO

Para se evitar distorções na contagem do tempo, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar controle, através de sistema informatizado, onde fiquem registradas todas as datas e horários necessários à comprovação do início e término de cada ocorrência de emergência.

15.6. TEMPO DE MANUTENÇÃO DOS REGISTROS

Os dados coletados deverão ser mantidos à disposição da ARSAL, por um prazo mínimo de cinco anos, para fins de consultas, no caso de reclamações de Usuários, e de auditorias que a ARSAL julgar necessário realizar.

16. ANEXO G - GLOSSÁRIO

ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES

Envolve o fornecimento de informação pela CONCESSIONÁRIA a ARSAL dos valores dos indicadores definidos ou dos dados necessários para o seu cálculo, sem que existam padrões definidos a serem atendidos pelos indicadores, porém com base no acompanhamento de dados, serão definidos os padrões do indicadores.

ALGÁS

Gás de Alagoas S.A. - Concessionária de Distribuição de Gás Natural do Estado do Alagoas.

ÁREA CRÍTICA

Área da rede de distribuição de GÁS que apresenta um índice de vazamentos – IVAZ superior a 80% dos padrões estabelecidos neste Projeto de Qualidade.

AVISO - ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DE AVISO PARA USUÁRIOS

Exprime o prazo de antecedência mínima de aviso para Usuários a serem afetados por interrupção programada de fornecimento de GÁS, decorrente da realização de serviços de manutenção ou de manobras operacionais, informando data, horário e duração prevista para a mesma.

ARSAL – AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ALAGOAS

Autarquia criada através da Lei Complementar N^o 6267 de 20 de setembro de 2001, que tem por finalidade regular, controlar e fiscalizar a qualidade dos fornecimento, os preços, as tarifas e demais condições de atendimento aos Usuários dos serviços públicos do Estado do Alagoas.

CFQ - CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS DO GÁS

São as características do GÁS, constantes de especificações definidas em portarias da Agência Nacional do Petróleo – ANP, ou de outras que venham a ser definidas pela ARSAL.

CLASSE DE PRESSÃO

É identificada pela Pressão Nominal do GÁS, no Sistema de Distribuição da CONCESSIONÁRIA.

COG - CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS

É a quantidade de odorante presente no GÁS, expressa em mg por m³ de GÁS.

CONCESSIONÁRIA – EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Pessoa jurídica detentora de concessão, que explora, por sua conta e risco, os serviços de distribuição de gás canalizado.

CONTROLE DE INDICADORES

Envolve a informação pela CONCESSIONÁRIA a ARSAL dos valores dos indicadores definidos ou dos dados necessários para o seu cálculo, assim como a comparação dos valores obtidos dos indicadores com os valores padrão dos mesmos estabelecidos neste Projeto de Qualidade.

CORREÇÃO DO VOLUME DE GÁS MEDIDO

É a operação de ajuste do volume de GÁS medido e registrado nas condições de fornecimento, às condições de referência do GÁS, isto é: Pressão = 101,325 kPa; Temperatura = 293,15° K e Poder Calorífico Superior = 9400 kcal/m³.

CRM - CONJUNTO DE REGULAGEM E MEDIÇÃO

É o conjunto de equipamentos, instalado pela CONCESSIONÁRIA nas dependências de determinado Usuário, destinado à regulagem da pressão e a medição e registro do volume do GÁS fornecido.

DISTRIBUIÇÃO DE GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO

Compreende as atividades necessárias à movimentação de GÁS, desde as Estações de Transferência de Custódia - CITY GATE's até os pontos de entrega aos Usuários .

ERP - ESTAÇÃO DE REGULAGEM DE PRESSÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

É o conjunto de equipamentos do sistema de distribuição, que tem por finalidade controlar a pressão do GÁS, de modo contínuo. Pode ser definida como primária, quando estiver exercendo a referida função na interligação da rede de AP com a de MP, de maior pressão nominal; secundária, caso esteja na interligação das duas redes de MP, ou ainda, distrital, quando atuar na interligação da rede de MP, de menor pressão nominal, com a de BP.

ERM - ESTAÇÃO DE REGULAGEM DE PRESSÃO e MEDIÇÃO DO USUÁRIO

É o conjunto de equipamentos e instalações onde é feita a transferência de propriedade do Gás da CONCESSIONÁRIA ao USUÁRIO, que tem por finalidade regular a pressão do GÁS, de modo contínuo. Pode medir e registrar o Volume de Gás no momento de entrega.

CITY GATE - ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE CUSTÓDIA

É o conjunto de equipamentos e instalações onde é feita a transferência de propriedade do GÁS, do Supridor à CONCESSIONÁRIA, e que tem por finalidade regular a pressão, assim como medir e registrar o volume de GÁS, nas condições de entrega, de modo contínuo.

FISCALIZAÇÃO

Submeter a atenta vigilância os dados fornecidos pelo controle de indicadores e penalizar os indicadores cujos valores verificados estiverem fora dos limites dos padrões estabelecidos neste Projeto de Qualidade

FONE – ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Exprime o número médio de chamadas telefônicas atendidas em até 15 segundos, referentes a ocorrências de emergência ou não.

FME - FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

Trata-se do quociente entre o número de atendimentos de ocorrências de emergência de um determinado grupo, num dado período, e a quantidade total de Usuários deste grupo.

GÁS – GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO

É o energético fornecido por uma CONCESSIONÁRIA a Usuários, na forma canalizada, através de sistema de distribuição adequado, devidamente autorizado pela ARSAL.

GRUPO DE USUÁRIOS

Para efeito de definição será considerado um grupo de usuários a partir de 3(três) unidades consumidoras.

INSTALAÇÃO INTERNA

Contempla toda a infra-estrutura de distribuição e utilização de GÁS, montada nas dependências do Usuário, a partir da válvula de bloqueio instalada após o medidor, com a finalidade de fazer fluir e consumir o gás.

IVAZ - ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

É a relação entre a quantidade de vazamentos, registrada no período de doze meses, reclamados por Usuários e/ou terceiros e efetivamente constatados, mais os identificados pela própria CONCESSIONÁRIA, e o comprimento total da rede da CONCESSIONÁRIA, por classe de pressão, por bairro, cidade e área de concessão.

LIMITE DE PRESSÃO MEDIDA

É o valor máximo da pressão do GÁS no Sistema de Distribuição no ponto de entrega, por classe de pressão.

LPD - LINHA PRINCIPAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

É o conjunto de tubos e conexões, válvulas, reguladores de pressão, etc., que interliga os CITY GATE's as ERP's.

MEDIDOR

Equipamento instalado nas dependências de Usuários, que mede a vazão de GÁS (volumétrica ou mássica) em um determinado período.

OCORRÊNCIA

Trata-se de todo tipo de evento que exija intervenção no sistema de distribuição da CONCESSIONÁRIA ou na rede interna dos Usuários, com deslocamento de equipe(s) de serviço.

ODOR

É a característica que é conferida ao GÁS, de forma a permitir a percepção da presença do mesmo no ambiente, em uma concentração mínima de 20 por cento do seu limite inferior de explosividade.

ODORIZAÇÃO DO GÁS

É o processo de injeção de odorante na rede de distribuição da CONCESSIONÁRIA, em níveis de concentração capazes de permitir, em caso de vazamento, na rede ou em instalações de Usuários, a pronta detecção da presença de GÁS no ambiente.

PCS - PODER CALORÍFICO SUPERIOR

É a quantidade de calor, expressa em kcal, produzida pela combustão, à pressão constante, de uma massa de GÁS, saturado de vapor de água, que ocupa o volume de 1 m³, na temperatura de 293,15°K e à pressão absoluta de 101,325 kPa, com condensação total do vapor de água de combustão.

PCG - PERDAS COMERCIAIS DE GÁS

Correspondem ao volume de GÁS efetivamente entregue a Usuários , mas não computado no total de GÁS vendido.

PTG - PERDAS TÉCNICAS DE GÁS

Correspondem ao volume de GÁS associado às perdas ocorridas por vazamentos no sistema de distribuição.

PT - PERDAS TOTAIS DE GÁS

Correspondem ao volume total de GÁS perdido na operação do sistema de distribuição, em um determinado período, que resulta da diferença entre o GÁS comprado e o GÁS faturado, mais o consumo próprio. Podem ser entendidas, também, como sendo a soma das perdas técnicas e comerciais de GÁS.

PONTO DE ENTREGA

Local a montante do medidor, em que o GÁS é entregue a outro agente de distribuição ou Usuários.

PPC - PORCENTAGEM DE PERDAS COMERCIAIS

Corresponde, em termos percentuais, à relação entre as perdas comerciais e a soma dos volumes de GÁS faturado e consumo próprio.

PPT - PORCENTAGEM DE PERDAS TÉCNICAS

Corresponde, em termos percentuais, à relação entre o volume total de GÁS perdido no sistema de distribuição e a soma dos volumes de gás, comprado e produzido.

PPTG - PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS

Corresponde, em termos percentuais, à relação entre o volume total de GÁS perdido no sistema de distribuição e a soma dos volumes de gás, comprado e produzido.

PRESSÃO - PRESSÃO DO GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO

Corresponde ao valor eficaz de pressão no ponto de entrega do Usuário e no Sistema de Distribuição. Os limites de pressão, por classe, encontram-se descritos neste Projeto de Qualidade.

PRESSÃO MEDIDA

É a média das pressões eficazes obtidas através de medição contínua, realizada em um determinado período, em equipamento específico instalado em um Usuário ou nos CITY GATE's e ERP's, de forma a registrar as variações de pressão ocorridas no ponto de entrega ou no Sistema de Distribuição, em relação à pressão padrão de serviço.

PRESSÃO PADRÃO DE SERVIÇO

É a pressão do GÁS que a CONCESSIONÁRIA se compromete a manter à montante dos medidores instalados em seus Usuários ou no Sistema de Distribuição.

RD - REDE DE DISTRIBUIÇÃO

É o conjunto de tubulações, reguladores de pressão e outros componentes que recebe o GÁS de ERP's e o conduz até o ramal externo ou ramal de serviço de diferentes tipos de Usuários.

RE - RAMAL EXTERNO

Trecho de tubulação que interliga a rede de distribuição ao ramal interno de Usuário(s), construído pela CONCESSIONÁRIA para ligação de Usuário(s) em baixa pressão.

RG - REGULADOR DE SERVIÇO

Equipamento instalado entre a válvula de ramal e o ramal interno de Usuário(s), que serve para controlar a pressão do GÁS fornecido a Usuário(s) atendido(s) em baixa pressão.

RI - RAMAL INTERNO

Trecho de tubulação, construído por Usuário(s), que interliga o ramal externo ao medidor de usuário(s) ligado(s) em baixa pressão.

RLC - RAMAL DE LIGAÇÃO AO CONSUMIDOR

Trecho de tubulação que deriva da rede de distribuição e termina no CRM instalado pela CONCESSIONÁRIA em Usuários.

SD - SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

É o conjunto de tubulações e demais instalações e componentes, que interliga as Estações de Transferência de Custódia e os Pontos de Entrega, indispensáveis à prestação do serviço de distribuição de gás canalizado, excluídos os ramais internos.

TAE - TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

É o tempo transcorrido desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma determinada emergência (vazamento ou falta de GÁS), feita por Usuário ou não, até a interrupção da situação de risco detectada, quando da chegada da(s) equipe(s) da CONCESSIONÁRIA.

TER – TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL

É o quociente entre a soma dos tempos de construção de todos os ramais (RE ou RLC em área urbana) executados em um determinado período, expressa em número de dias úteis, e o número total de ramais, no mesmo período.

TMCE - TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE

É a relação entre a soma dos tempos de execução das extensões de rede (projeto e obra) construídas em um determinado período, expressa em número de dias, e o correspondente comprimento total das mesmas, expresso em mil metros, no mesmo período.

TMEO - TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Refere-se ao quociente entre a soma dos tempos que cada Usuário aguarda para ser informado a respeito dos resultados de estudos desenvolvidos para atendimento de pedido de nova ligação ou aumento do volume consumido, com os correspondentes orçamentos, e o número total de pedidos.

UNIDADE CONSUMIDORA

É o conjunto de instalações e equipamentos caracterizados pelo recebimento de gás canalizado em um só ponto de entrega.

USUÁRIOS

É a pessoa física ou jurídica que utilize os serviços de distribuição de GÁS, fornecidos exclusivamente pela CONCESSIONÁRIA.

VARIAÇÃO DE PRESSÃO

É o aumento ou redução do valor eficaz da pressão de um determinado grupo de Usuários, durante um dado intervalo de tempo, em relação à pressão padrão de serviço.

VR - VÁLVULA DE RAMAL

Válvula de bloqueio instalada entre o ramal externo e o regulador de serviço, cuja finalidade é interromper o fluxo de GÁS no ramal interno.