

**NORMAS GERAIS DE FORNECIMENTO DE GÁS CANALIZADO NO ESTADO DE  
ALAGOAS**

**(TERCEIRA REVISÃO)**

**ARSAL – AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE  
ALAGOAS**

## ÍNDICE

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1 Controle da Qualidade e Segurança na Prestação do Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado</b> .....	<b>4</b>
<b>2 INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Pressão</b> .....	<b>5</b>
<b>2.2 Poder Calorífico Superior do Gás – PCS</b> .....	<b>7</b>
<b>2.3 Porcentagem de Perdas Totais de Gás – PPTG</b> .....	<b>9</b>
2.3.1 Fórmula de Cálculo da Porcentagem de Perdas Totais de Gás - PPTG .....	9
<b>3 INDICADORES DE SEGURANÇA DO FORNECIMENTO DE GÁS CANALIZADO</b> .....	<b>10</b>
<b>3.1 Oração</b> .....	<b>10</b>
3.1.1 Odor.....	10
3.1.2 Concentração de Odorante no Gás - COG .....	10
<b>3.2 Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás – IVAZ</b> .....	<b>12</b>
3.2.1 Fórmula de Cálculo do Indicador IVAZ .....	12
<b>3.3 Tempo de Atendimento de Emergência- TAE</b> .....	<b>13</b>
3.3.1 Fórmula de Cálculo do Indicador TAE – Tempo de Atendimento de Emergência .....	13
<b>3.4 Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva - FMPP</b> .....	<b>15</b>
3.4.1 Frequência de Manutenção Preditiva .....	16
3.4.2 Frequência de Manutenção Preventiva .....	16
<b>4 INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL</b> .....	<b>18</b>
<b>4.1 Descrição dos Indicadores e Padrões Individuais de Qualidade do Atendimento Comercial</b> .....	<b>18</b>
<b>4.2 Descrição dos Indicadores Coletivos de Qualidade do Atendimento Comercial</b> .....	<b>25</b>
<b>5 OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA</b> .....	<b>30</b>
<b>5.1 Requisitos Básicos Necessários à Operação e Manutenção do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado</b> .....	<b>30</b>
5.1.1 Cadastro da Rede de Distribuição de Gás .....	30
5.1.2 Proteção Catódica .....	31
<b>5.2 SEGURANÇA</b> .....	<b>32</b>
5.2.1 Patrulhamento e Inspeção do Sistema de Distribuição .....	32
5.2.2 Instruções de Segurança para Operação e Manutenção do Sistema de Distribuição 33	
5.2.3 Quanto ao meio ambiente .....	34
5.2.4 Pesquisa de Vazamento .....	34

5.2.5 Comunicação de Incidentes .....	36
<b>5.3 Obrigações Quanto aos Medidores .....</b>	<b>39</b>
<b>5.4 Quanto a Qualidade dos Serviços .....</b>	<b>40</b>
<b>5.5 Pesquisa de Satisfação.....</b>	<b>41</b>
<b>5.6 Relatórios.....</b>	<b>42</b>
<b>6 OBRIGAÇÕES COMERCIAIS ADICIONAIS .....</b>	<b>43</b>
<b>6.1 Contratos .....</b>	<b>43</b>
6.1.1 Cadastro e Classificação das Unidades Consumidoras .....	45
6.1.2 Alteração de Titularidade.....	46
<b>6.2 Leitura e Faturamento.....</b>	<b>47</b>
6.2.1 Fatura de Gás.....	48
<b>6.3 Declaração de Quitação Anual.....</b>	<b>50</b>
<b>6.4 Compensação do Faturamento.....</b>	<b>51</b>
6.4.1 Erros de Faturamento.....	53
6.4.2 Duplicidade de Pagamento .....	54
<b>6.5 Corte e Suspensão.....</b>	<b>54</b>
<b>7 OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS .....</b>	<b>59</b>
<b>8 COBRANÇA DE SERVIÇOS .....</b>	<b>60</b>
<b>9 PENALIDADES.....</b>	<b>61</b>
9.1 Critérios Para Fixação das Penalidades.....	68
9.2 Procedimento Administrativo de Notificação e de Autuação do Serviço de Fornecimento de Gás Canalizado do Estado de Alagoas.....	70

## **1 INTRODUÇÃO**

Nos termos da Lei nº 6.267 de 20/09/2001, com suas modificações trazidas pela Lei nº 7.151/2010 e pela Lei nº 7.566/2013, a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas (Arsal) tem por competência regular e fiscalizar os serviços públicos delegados, dentre eles o serviço de distribuição de gás canalizado.

A regulamentação dessa atividade teve início em 2003 com a publicação do Decreto nº 1.224, que aprovou o projeto de qualidade para prestação do serviço de distribuição de gás canalizado, denominado de Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Alagoas.

Essas normas objetivam o controle da qualidade do produto, do serviço e da segurança no fornecimento e podem ser reavaliadas pela Agência Reguladora de Serviços Públicos de Alagoas (Arsal), a qualquer tempo, para aperfeiçoamento dos mecanismos regulatórios.

A presente revisão considerou a necessidade de melhoria contínua com a atualização de prazos, padrões e procedimentos técnicos para maior eficiência no monitoramento do serviço de distribuição de gás canalizado.

### **1.1 Controle da Qualidade e Segurança na Prestação do Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado**

A sistemática de controle da eficiência da prestação do serviço de distribuição de gás canalizado se faz por meio da definição de programas, procedimentos, prazos e padrões que devem ser adotados pela concessionária para garantir a segurança e qualidade do fornecimento de gás canalizado e do atendimento comercial.

Os indicadores de controle do desempenho do sistema de distribuição de gás são expressos por meio de valores diários, mensais, trimestrais e/ou anuais. Os dados correspondentes aos indicadores, como também os documentos pertinentes, deverão ser entregues mensalmente à Arsal, tendo como limite o décimo dia útil do mês posterior ao período de apuração. Para tanto, a concessionária deverá utilizar planilhas desenvolvidas para esta finalidade.

A concessionária deve dotar-se de instrumentos de controle auditáveis que assegure o fornecimento de número de protocolo com indicação dos prazos regulamentares, relativos aos serviços envolvidos, aos usuários, reclamantes ou solicitantes.

Todas as reclamações e/ou solicitações formuladas pelos usuários ou terceiros da concessionária devem ser respondidas, na versão impressa ou eletrônica, em conformidade com o prazo regulamentado para cada serviço.

Os resultados apurados, inclusive relatórios gerados por equipamentos utilizados para medição, devem ser arquivados pelo 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).

As solicitações de informações e documentos advindas da Agência Reguladora devem ser respondidas pela concessionária no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de envio do expediente.

O Órgão Regulador, a qualquer tempo, poderá modificar prazos, padrões e métodos de controle além de estabelecer novos indicadores, caso julgue oportuno. Se necessário, a Agência Reguladora definirá um período de carência para adaptação da concessionária.

## 2 INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO

O quadro I, a seguir, apresenta a relação de indicadores de qualidade a serem controlados.

**Quadro I - Indicadores de Qualidade do Produto e do Serviço**

<b>Indicador</b>	<b>Abrangência</b>	<b>Período de Apuração</b>
Pressão	Concessionária/Grupo de Usuários e Usuário Individual	Diário
PCS	Concessionária/Grupo de Usuários e Usuário Individual	Diário
PPTG	Concessionária	Mensal/Anual

### 2.1 Pressão

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

- 1) a pressão de projeto do elemento mais fraco do conjunto de componentes;
- 2) 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

- 3) 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 sobre pressões.

A apuração dos níveis de pressão deverá ser considerada em níveis individual e coletivo e caberá à concessionária manter os limites mínimo e máximo da pressão do sistema de distribuição em conformidade com os valores expostos no quadro II.

**Quadro II - Limites de Pressão no Sistema de Distribuição de Gás**

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

Obs: A pressão mínima no ponto de entrega de usuários ligados em baixa pressão é de 0,016 kgf/cm<sup>2</sup> ou 160 mmca.

Quando houver necessidade de alteração da pressão de distribuição, em qualquer das classes existentes, a concessionária deve encaminhar à Aرسال, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, relatório contendo, entre outros pontos, 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.

Do ponto de vista coletivo, a apuração da pressão deve ser de maneira contínua e controlada a partir das médias diárias das medições realizadas hora a hora nas ETCs e ERPs em operação. Caso o valor apurado, da pressão, fique acima do limite máximo ou abaixo do limite mínimo fixado para a estação de gás, a concessionária ficará sujeita a sanções prevista nos atos normativos da Aرسال.

A pressão no ponto de entrega de cada usuário será controlada por meio de auditorias e do atendimento de reclamações dos usuários. A fiscalização de cada unidade das diferentes classes de pressão e diferentes setores de consumo, será feita com base na pressão de entrega solicitada pelo usuário, incluindo variação máxima e mínima.

Em caso de reclamação de usuário ou da Arsal, a apuração deve ter início em até 1 (um) dia útil após o recebimento do registro da solicitação, sendo de 48 (quarenta e oito) horas contínuas o período mínimo para medição. A medição tem de ser realizada em ponto imediatamente posterior ao medidor instalado nas dependências do usuário, com auxílio de aparelho apropriado para esta finalidade. O procedimento deve assegurar o registro auditável e os resultados alcançados informados ao usuário e à Arsal, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após o término da apuração.

No caso do resultado apurado não ultrapassar o valor máximo estabelecido ou não ficar abaixo do valor mínimo, os custos da medição são de responsabilidade do usuário solicitante. Esses custos devem ser informados no momento da solicitação e a medição só poderá ser iniciada após a manifestação de concordância do usuário.

Se o resultado da medição ultrapassar o valor máximo estabelecido ou ficar abaixo do valor mínimo, os custos da medição ficarão a cargo da concessionária, que em tal situação estará sujeita ao pagamento do valor da multa.

A concessionária deve fornecer mensalmente os valores de pressão das novas ligações, a pressão de entrega contratada pelo usuário e sua faixa de variação. Planilhas, com registros das médias diárias das unidades previamente definidas pela Agência Reguladora, também devem ser encaminhadas por meio de relatórios sistematizados.

## **2.2 Poder Calorífico Superior do Gás – PCS.**

O Poder Calorífico Superior - PCS do gás comercializado no estado de Alagoas deve estar compreendido na faixa de 8.359,61 Kcal/m<sup>3</sup> a 10.270,37 Kcal/m<sup>3</sup>, conforme estabelecido no Grupo M (médio) da resolução nº 16/2008 da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP, ou a que vier sucedê-la.

Se o supridor oferecer, em caráter permanente, um gás que não atenda à especificação da ANP, na qual este indicador tem seus padrões baseados, a concessionária deve recusar o gás ou, se aceitá-lo, fazer contrato específico com o usuário para fornecer gás fora dos padrões. Para validar o contrato, é necessária a concordância da Arsal e do órgão ambiental do Estado de Alagoas.

Quando o supridor comunicar que, eventualmente por curto prazo, o gás não atenderá os parâmetros deliberados pela ANP, a concessionária deve informar à Arsal sobre a não conformidade e solicitar aprovação para distribuição temporária. Caso a

Agência Reguladora aprove a comercialização desse gás, a concessionária deve comunicar o fato aos seus usuários para que decidam se podem e/ou aceitam utilizá-lo. A concessionária pode recusar o produto ou interromper o fornecimento, quando julgar que o mesmo possa trazer prejuízos para os usuários.

O PCS do gás no sistema de distribuição será monitorado e analisado, diariamente nas Estações de Transferência de Custódia em operação, com base em análises cromatográficas a serem realizadas pelo supridor.

A concessionária deve manter o sistema de distribuição sob supervisão, por meio de cromatógrafos em linha, implantados em pontos onde seja possível monitorar o gás oriundo de todas as ETCs em operação. O resultado da média diária, obtida em cada um dos cromatógrafos em operação, deve ser encaminhado à Arsal mensalmente, por meio de planilhas específicas.

Para fins de apuração solicitada pelo usuário, pela Arsal e/ou casos de falha nos cromatógrafos em linha, a concessionária deve manter disponível equipamentos para coleta de amostras de gás. As amostras devem ser coletadas em duplicidade e analisadas por meio de ensaio cromatográfico em laboratório certificado.

Em caso de reclamação de um usuário ou da Arsal a coleta deverá ser realizada, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da solicitação. A concessionária deverá informar local e hora em que será realizada apuração para acompanhamento dos interessados. Se no horário programado não estiver presente nenhum representante da parte solicitante, a apuração será realizada e os resultados alcançados enviados ao usuário e à Agência, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após o término da apuração.

A concessionária informará os resultados ao usuário e à 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 custos devem ser informados ao usuário, no momento da solicitação e a medição iniciada após a manifestação de concordância do usuário.

Sempre que o resultado da apuração não atenda aos padrões fixados, os custos correspondentes ficarão por conta da concessionária que, em tal situação, ficará sujeita ao pagamento do valor da multa prevista em atos normativos da Arsal.

Quando houver falha dos cromatógrafos em linha, a concessionária deve coletar, semanalmente, amostras de gás em pontos de entrega previamente definidos

pela Aarsal e os resultados devem ser apresentados por meio de laudos técnicos e planilhas específicas.

### 2.3 Porcentagem de Perdas Totais de Gás - PPTG.

O controle das Porcentagem de Perdas Comerciais (PPC), Porcentagem de Perdas Técnicas (PPT) e Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG) se dará por meio de registros dos volumes diários de gás recebidos nas ETCs (acumulados ao final de cada mês), do volume mensal de gás faturado e do eventual consumo próprio, se existindo, deve identificar o local onde é consumido e a finalidade do seu uso.

A apuração das perdas totais será utilizado como parâmetro para monitoramento do indicador e o padrão de perdas no sistema de distribuição de gás será no máximo o apresentado no quadro III.

**Quadro III – Padrão da Porcentagem de Perdas Totais de Gás**

Descrição	
Porcentagem de Perdas Totais de Gás – valor máximo em % do gás adquirido	2%

A periodicidade de apuração, no decorrer de toda a concessão, será mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês em análise e aos últimos doze meses.

#### Fórmula de Cálculo da Porcentagem de Perdas Totais de Gás - PPTG

$$PPTG = \frac{V_r - (V_f + C_p)}{V_r}, \text{ onde:}$$

**V<sub>r</sub>**= volume de gás recebido mensalmente pela concessionária nas ETCs.

**V<sub>f</sub>**= volume de gás faturado mensalmente, junto aos usuários.

**C<sub>p</sub>**=volume de gás correspondente ao consumo próprio da concessionária (se houver).

Os valores apurados devem ser apresentados por meio de planilhas mensais, cabendo a concessionária também contabilizar, separadamente, as informações referentes às perdas comerciais e técnicas.

Os volumes de gás recebidos, diariamente, em todas as ETCs também devem ser registrados e encaminhados à Aarsal.

### 3 INDICADORES DE SEGURANÇA DO FORNECIMENTO DE GÁS CANALIZADO

#### 3.1 Odoração

O gás no sistema de distribuição deve ser mantido odorizado conforme níveis definidos pela Agência Reguladora de modo 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.

##### 3.1.1 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% (vinte 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.

##### 3.1.2 Concentração de Odorante no Gás - COG

É a quantidade de odorante presente no gás, expressa em mg por m<sup>3</sup> de gás.

O odorante utilizado não pode contribuir para tornar corrosivo ou tóxico o gás distribuído, assim como os produtos de combustão do gás odorizado não podem ser tóxicos quando inalados, nem corrosivos ou danosos aos materiais expostos ao seu contato e não pode ser solúvel em água mais do que 2,5 partes em 100, em volume.

Os limites máximo e mínimo da concentração de odorante presente no gás distribuído em Alagoas são apresentados no quadro IV.

**Quadro IV- Limites Máximo e Mínimo Para a Concentração de Odorante no Gás**

Item	Valor Mínimo	Valor Máximo
Concentração de Odorante no Gás - mg/m <sup>3</sup> de gás	10	30

Obs: limites válidos para o odorante atualmente utilizados pela concessionária - Tetrahydrotiofeno – THT (68% a 71%) / Terc Butil Mercaptana – TBM (28% a 31%).

Os limites estabelecidos devem ser atendidos em qualquer ponto do sistema de distribuição e nos pontos de entrega do gás a usuários finais de todos os segmentos operados pela concessionária. Para esse fim, a concessionária deve possuir estações de odoração automatizadas de alta precisão, em todas as Estações

de Transferência de Custódia, que sejam capazes de ajustar a concentração de odorante em níveis compatíveis com as variações de vazão e pressão do gás.

Não será permitido o início de operação de Estações de Transferência de Custódia sem que estas possuam estações de odoração automatizadas.

A concessionária deve manter o sistema de distribuição sob supervisão, coletando diariamente amostras de gás em unidades consumidoras previamente definidas pela Agência Reguladora ou sempre que for solicitado. As amostras devem ser coletadas em duplicidade, submetidas à análises cromatográficas em laboratório próprio ou terceirizado que possua certificado de acreditação obtido com a Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO (CGCRE) e seus resultados encaminhados, diariamente, via e-mail e, mensalmente, por meio de planilhas específicas.

Se os valores apurados não estiverem de acordo com a faixa estabelecida pela Agência Reguladora, tem de ser realizada uma nova coleta para análise de reamostragem, no mesmo ponto e no mesmo dia. As análises de reamostragem não são consideradas como valores diários do indicador, esses ensaios têm como objetivo verificar a eficiência das ações adotadas para normalizar o sistema.

Em casos de solicitação, feita por um determinado usuário ou pela Aرسال, devem ser coletadas duas amostras de gás no mesmo ponto de entrega. A coleta será realizada, no máximo, 12 (doze) horas após o registro de atendimento e os resultados alcançados informados à parte solicitante e a Agência Reguladora, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após o término da apuração.

Fica a critério da Aرسال, solicitar ou não, a subdivisão da apuração e registro do indicador de acordo com os seguintes grupos:

- região geográfica: municípios atendidos pela rede de distribuição de gás canalizado;
- classe de pressão: baixa pressão, média pressão e alta pressão;
- estação de regulação de pressão (ERPs).

No caso de mudança de odorante, a concessionária deve informar com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias para aprovação e homologação da Aرسال.

### 3.2 Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás – IVAZ.

O IVAZ deve ser calculado em toda área de concessão. Para apuração desse indicador será considerado todo e qualquer vazamento na rede de distribuição de gás da concessionária.

**Quadro V – Padrão de Qualidade do IVAZ, em Nº de Vazamentos por km de Rede por Ano, para o Sistema de Distribuição da Concessionária.**

Descrição	Valor
Número de vazamentos em rede de polietileno e aço carbono por Km de rede por ano	0,15

O atendimento do padrão 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.

#### 3.2.1 Fórmula de Cálculo do Indicador IVAZ

$$IVAZ = \sum_{i=1}^{12} \left( \frac{V_m}{C} \right)_i \text{ onde:}$$

**V<sub>m</sub>**= 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.

**i** = número total de meses de apuração.

O controle do indicador será realizado considerando toda rede de distribuição de gás e os valores apurados, mensais e anuais, encaminhados por meio de planilhas específicas.

As informações devem ser anotadas de maneira a assegurar a fidelidade, a precisão e a disponibilidade das mesmas para consultas e auditorias que a Agência Reguladora julgue necessária. Entre outras, os documentos a serem produzidos devem constar as seguintes informações:

- nº total de vazamentos identificados pela concessionária, reclamados por usuários e por terceiros;
- classe de pressão: baixa pressão, média pressão e alta pressão;

- rede de distribuição: material (aço carbono, polietileno e outros) e respectivo comprimento total (km).

Fica a critério da Aarsal, solicitar ou não, a subdivisão da apuração e registro do indicador, de acordo com os seguintes grupos:

- região geográfica: municípios atendidos pelo rede de distribuição de gás canalizado;
- classe de pressão: baixa pressão, média pressão e alta pressão;
- material da rede de distribuição: aço carbono, polietileno e outros;
- estação de regulação de pressão (ERPs).

### 3.3 Tempo de Atendimento de Emergência - TAE

O 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 que a interrupção do vazamento detectado ou o restabelecimento do fornecimento de gás seja confirmado, presencialmente, pela equipe técnica da concessionária.

Os limites máximos do indicador de segurança Tempo de Atendimento de Emergência, para todos os grupos de usuários, são os valores indicados no quadro VI.

**Quadro VI- Padrões de TAE**

TAE (horas)	
Vazamento	Falta de Gás
1	2

#### 3.3.1 Fórmula de Cálculo do Indicador TAE – Tempo de Atendimento de Emergência

$$TAE = \sum_{i=1}^n \frac{TE_i}{E}, \text{ onde:}$$

$\sum_{i=1}^n TE_i$  = 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 foi interrompido ou houve

restabelecimento do fornecimento de gás, expresso em minutos.

**E** = número total de solicitações de emergência recebidas no período de apuração.

Os valores mensais e dos últimos doze meses devem ser apurados mensalmente e apresentados à Agência Reguladora por meio de planilhas específicas.

Fica a critério da Aرسال, solicitar ou não, a subdivisão da apuração e registro do indicador de acordo com os seguintes grupos:

- região geográfica: municípios atendidos pela rede de distribuição de gás canalizado;
- classe de pressão: baixa pressão, média pressão e alta pressão;
- segmento de usuário: residencial, comercial, industrial, automotivo, cogeração, poder público e termoeletricidade;
- tipo de ocorrência: vazamento no sistema de distribuição da concessionária ou na instalação interna do usuário, e falta de gás.

Devem ser registradas, como atendimento de emergência, ocorrências de vazamento e falta de gás nas instalações internas dos usuários em que haja necessidade da intervenção da equipe técnica da concessionária. Nos casos de vazamento, a concessionária deve bloquear a válvula até que o problema seja solucionado.

A concessionária deve manter equipes de atendimento às ocorrências emergenciais, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano.

Independentemente do local e da intensidade, nas situações em que o bloqueio da válvula não seja suficiente para conter o vazamento, o operador da concessionária deve solicitar apoio e permanecer monitorando a emergência até a chegada do suporte.

Reclamações improcedentes, como endereço não localizado, moradia fechada ou 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.

### 3.4 Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva - FMPP

A manutenção do sistema de distribuição de gás canalizado será de responsabilidade da concessionária, que deverá planejar e executar programas de manutenções preditiva e preventiva, de modo a assegurar o cumprimento de todos os requisitos exigidos nas normas técnicas aplicáveis e nos atos normativos da Agência Reguladora.

Para controle das frequências de manutenção preditiva e preventiva foram definidas as categorias listadas a seguir.

- Categoria A: ETCs, ERPs, ERPMS e EM com vazões maiores que 100.000 m<sup>3</sup>/dia de gás;
- Categoria B: ETCs, ERPs, ERPMS e EM com vazões entre 25.000 e 100.000 m<sup>3</sup>/dia de gás;
- Categoria C: ETCs, ERPs, ERPMS e EM com vazões até 25.000 m<sup>3</sup>/dia de gás;
- Categoria D: ETCs, ERPs, ERPMS e EM com vazões menores de 25.000 m<sup>3</sup>/dia de gás;
- Categoria E: unidades atendidas com conjuntos de regulagem e medição para fornecimento de gás (CRMs).

O índice obrigatório da Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva é, no mínimo, os valores indicados no quadro VII.

**Quadro VII – Padrões de FMPP**

Categoria	Manutenção Preditiva	Manutenção Preventiva
	Frequência Trimestral	Frequência Anual
A	12	1
B	12	1
C	6	1
D	3	1
E	1	0

Como não há manutenção preventiva na categoria E a concessionária tem a obrigatoriedade de trocar o conjunto de regulagem e medição (CRM), em até 10 (dez) anos após a instalação, ou qualquer tempo antes de completado este período por solicitação do usuário ou a seu critério. Nos conjuntos de regulagem e medição que

sejam utilizados medidores rotativos é obrigatória a troca do equipamento em até 5 (cinco) anos, conforme estabelecido na Portaria nº 114/1997 do INMETRO ou a que vier suceder.

Na ocasião da substituição dos Conjuntos de Regulagem e Medição a concessionária deve documentar, dados técnicos dos equipamentos de medição a serem substituídos e instalados, e solicitar o ateste do responsável pela unidade consumidora para confirmação da execução do procedimento. No momento do procedimento ou posteriormente devidamente protocolado, deve ser entregue ao usuário cópia do documento, que também deve ser encaminhado, mensalmente, à Agência Reguladora.

A utilização destes padrões não isenta a concessionária das responsabilidades civis e criminais, em caso de defeitos que causem acidentes de qualquer natureza, a seres humanos ou a bens móveis ou imóveis de terceiros.

#### **3.4.1 Frequência de Manutenção Preditiva**

A Manutenção Preditiva consiste na inspeção periódica das ETCs, ERPs, ERPMS, EM e Conjuntos de Regulagem e Medição registrando os parâmetros operacionais das unidades e eventuais anomalias que possam antever falhas operacionais.

O controle desse indicador será realizado pela concessionária, considerando todo o sistema de distribuição de gás. Os valores deverão ser apurados trimestralmente, coincidindo com os trimestres civis do ano, e o resultado apresentado por meio de planilhas específicas.

#### **3.4.2 Frequência de Manutenção Preventiva**

A Manutenção Preventiva consiste na execução, entre outras, das seguintes atividades nas ETCs, ERPs, ERPMS e EM, pela concessionária:

- verificar as condições geral do local, que deve estar limpo e roçado;
- verificar as condições de pintura e conservação das partes civis;
- inspecionar o estado geral dos filtros, substituindo os elementos filtrantes se necessário;

- inspecionar, testar e calibrar as válvulas com manômetro digital ou analógico devidamente calibrado e com o respectivo certificado, substituindo itens internos se necessário;
- limpar, testar manômetros e substituir o equipamento ou peças desgastadas/corroídas, se necessário;
- sanar vazamentos em gaxetas de válvulas, flanges, conexões e demais equipamentos;
- verificar a validade de calibração dos equipamentos;
- remover, instalar e substituir acessórios de tubulação desgastados.

O controle desse indicador será realizado pela concessionária, considerando todo o sistema de distribuição de gás. Os valores desse indicador, referidos respectivamente aos últimos 12 (doze) meses, deverão ser apurados anualmente e o resultado apresentado por meio de planilhas específicas.

Até o dia 25 de cada mês, a concessionária deve encaminhar a programação das manutenções preventivas a serem realizadas no mês posterior e, anualmente, até o dia 31 (trinta e um) de janeiro, apresentar relatório contendo o resultado dos procedimentos realizados no ano imediatamente anterior e o plano das manutenções preditivas e preventivas a serem realizadas durante o ano em curso.

O plano anual de manutenção deve conter, entre outras informações:

- relação dos pontos de entrega das categorias A, B, C e D;
- cronograma anual das manutenções preventivas;
- cronograma das manutenções preditivas por categoria;
- cronograma de substituição/calibração de medidores de vazão;
- cronograma das unidades consumidoras onde haverá substituição de CRM durante o ano, por tempo de instalação (10 anos);
- relação das unidades consumidoras onde haverá substituição do medidor rotativo, por tempo de instalação (5 anos);
- setpoints das válvulas do ramal ativo e ramal monitor de todas as estações em operação;

O relatório anual de manutenção deve incluir, entre outras informações, o resultado das manutenções preventivas e preditivas realizadas, resultado do plano de

substituição/calibração de medidores e informações sobre as manutenções corretivas realizadas durante o ano.

#### 4 INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

Para aferição da qualidade do atendimento comercial são utilizados indicadores, individuais e coletivos, que devem ser apurados e encaminhados mensalmente à Agência Reguladora por meio de planilhas específicas.

O cumprimento dos indicadores é aferido pela Arsal por meio de auditorias, em função das tendências observadas nos históricos coletados, nos resultados obtidos em fiscalizações e nas reclamações formuladas por usuários.

Os indicadores de qualidade do atendimento comercial devem ser apurados, separadamente, em toda área de concessão, para os seguintes grupos, ficando a critério da Agência Reguladora, solicitar ou não estas subdivisões nas planilhas:

- região geográfica: por municípios atendidos pelo sistema de distribuição de gás;
- classe de pressão: baixa pressão, média pressão e alta pressão;
- segmento de mercado: residencial, comercial, industrial, automotivo, cogeração, poder público e termoeletricidade.

##### 4.1 Descrição dos Indicadores e Padrões Individuais de Qualidade do Atendimento Comercial

As descrições dos indicadores, seus padrões e os métodos de apuração são apresentados a seguir, podendo a qualquer tempo, serem alterados caso a Arsal julgue oportuno.

**Quadro VIII- Padrões Individuais de Qualidade no Atendimento Comercial**

Indicador		Padrão
I	Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação, por classe de pressão.	Alta pressão: 3 dias úteis
		Média pressão: 3 dias úteis
		Baixa pressão: 2 dias úteis
II	Prazo máximo para religação, após pagamento de débitos	1 dia útil
III	Prazo máximo para religação por corte indevido no fornecimento de gás	4 horas

IV	Tempo máximo de interrupção do fornecimento para realização de serviço programado	12 horas
V	Prazo máximo para troca de medidores	2 dias úteis
VI	Prazo mínimo de antecedência, em relação ao vencimento, para entrega de fatura	5 dias úteis
VII	Prazo máximo para verificação de pressão no ponto de entrega, a contar da data de recebimento da solicitação	1 dia útil
	Prazo máximo para verificação de PCS no ponto de entrega, a contar da data de recebimento da solicitação	24 horas
	Prazo máximo para verificação de COG no ponto de entrega, a contar da data de recebimento da solicitação	12 horas
VIII	Prazo máximo para envio de segunda via da fatura solicitada pelo usuário	2 dias úteis
IX	Prazo máximo para suspensão de ligação existente, a pedido do usuário	5 dias úteis
X	Prazo máximo para verificação de leitura e consumo, a pedido do usuário	3 dias úteis
XI	Prazo máximo de inspeção de medidor para alteração de titularidade, a pedido do usuário	3 dias úteis
XII	Prazo máximo para recalibração de medidor, a pedido do usuário	30 dias

#### **I. Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação por classe de pressão**

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

O intervalo de tempo a ser considerado deve ser expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte à data da assinatura do contrato e da efetiva ligação.

O usuário deve ser notificado, por escrito, sobre a impossibilidade de atendimento de ligação, nos casos de:

- inexistência de rede de distribuição de gás (RDG) em frente a unidade consumidora;
- necessidade de remanejamento ou ampliação do sistema de distribuição de gás (SDG);
- necessidade de construção de ramal externo (RE) ou ramal de ligação (RL) pela concessionária e de ramal interno (RI) pelo usuário;

- necessidade de instalação de conjunto de regulação e medição (CRM);
- adequação das instalações do usuário aos padrões técnicos da concessionária.

Se a ligação não for realizada devido à inadequação das instalações internas do usuário ou por falta de documentação, a ordem de serviço correspondente ao pedido deve ser encerrada e a contagem do respectivo prazo suspensa. Após a devida regularização, novo pedido de ligação deve ser formulado para início da contabilização do tempo de atendimento.

Mensalmente, por meio de planilha própria, a concessionária deve apresentar à Arsal o número de ligações efetivadas no período, por classe de pressão, e listar as datas de solicitação e de realização do procedimento.

## **II. Prazo máximo para atendimento 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.

## **III. Prazo máximo para religação por corte indevido no fornecimento de gás**

O atendimento de pedidos de religação decorrentes de corte indevido no fornecimento de gás deve 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.

O período de tempo será considerado a partir do horário de registro da solicitação até a hora que foi restabelecido o fornecimento de gás.

## **IV. Tempo máximo de interrupção do fornecimento para realização de serviço programado**

O tempo de apuração do indicador será o intervalo entre o horário de início e término das interrupções.

A concessionária deve programar a realização dos serviços, manutenções, inspeções e/ou manobras operacionais, nos dias e nos horários em que ocorram o menor consumo de gás.

Para controle das interrupções do fornecimento de gás decorrentes de procedimentos programados, além da data e horário de início e término da ocorrência, a concessionária deve registrar as seguintes informações:

- ordem de serviço: número, horário e data de emissão;
- região afetada;
- ERP que alimenta a área afetada;
- ETC mais próxima da área afetada;
- relação e número de usuários atingidos, por segmento de mercado e classe de pressão;
- detalhamento dos procedimentos realizados.

Em ocorrência, cuja complexidade exija que a interrupção do fornecimento de gás se prolongue por mais de 12 (doze) horas, a concessionária deve apresentar à Arsal, com antecedência de 5(cinco) dias úteis, o plano de ação a ser executado com as devidas justificativas técnicas.

## **V. Prazo máximo para troca de medidores**

Quando constatada a existência de defeito no medidor instalado a concessionária deverá providenciar a troca do mesmo, informando previamente ao usuário sobre o procedimento, com o objetivo de assegurar a sua presença ou de preposto para acompanhamento do serviço.

Na ocasião da substituição do equipamento de medição a concessionária deve documentar, dados técnicos dos equipamentos de medição a serem substituídos e instalados, e solicitar o ateste do responsável pela unidade consumidora para confirmação da execução do procedimento. No momento da substituição ou posteriormente devidamente protocolado, deve ser entregue ao usuário cópia do documento, que também deve ser encaminhado, mensalmente, à Agência Reguladora.

A contagem de prazo para troca de medidores terá início no dia útil imediatamente seguinte à data da constatação e/ou solicitação do usuário, e terminará na data de realização da troca.

A concessionária deve registrar, em sistema informatizado, a data e o motivo da substituição, as especificações técnicas do medidor substituído e do novo, entre outros dados, tipo, modelo, nome do fabricante e número de série.

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

## **VI. Prazo mínimo de antecedência para entrega de fatura**

A entrega da fatura deve ser efetuada no endereço da unidade consumidora ou, a partir da anuência prévia expressa do titular da unidade consumidora, no endereço eletrônico indicado pelo mesmo, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, em relação a data de vencimento.

No caso de unidade consumidora localizada em área atendida pelo serviço postal, o usuário pode solicitar a entrega da fatura e demais correspondências em outro endereço, sendo permitida a cobrança de valor equivalente às despesas postais adicionais.

A efetivação da opção pela fatura eletrônica significa que o usuário deixará de receber a fatura impressa, passando a ter acesso apenas à fatura eletrônica.

O envio somente pode ser realizado por meio eletrônico, no caso da solução tecnológica utilizada assegurar o monitoramento da entrega e a rastreabilidade das comunicações realizadas.

O usuário pode, a qualquer momento, modificar a opção de recebimento da fatura, escolhendo se deseja a versão impressa ou eletrônica, sendo que a alteração será efetivada no próximo ciclo de faturamento.

## **VII. Prazo máximo para verificação de Pressão, PCS e COG**

A data e o horário correspondente as solicitações para verificação de pressão, PCS e COG devem ser registrados em sistema informatizado e utilizada para início de contagem de tempo dos indicadores.

Os procedimentos a serem adotados para apuração estão especificados nos itens 2.1, 2.2 e 3.1.2.

A concessionária deve entregar, ao usuário e à Agência, laudo técnico com o resultado da verificação e correção realizada, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após o término da apuração.

Caso haja contestação por parte do usuário, deve ser realizada nova verificação e iniciada nova contagem de tempo.

#### **VIII. Prazo máximo para envio de segunda via da fatura.**

A segunda via da fatura de gás será emitida por solicitação do usuário no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados da data da solicitação.

O documento deve conter os mesmos dados da primeira via, destacando a expressão “SEGUNDA VIA”, sendo vedada a cobrança adicional deste serviço.

O usuário pode optar por acessar o documento no sítio eletrônico da concessionária ou, recebê-lo em endereço eletrônico cadastrado.

#### **IX. Prazo máximo para suspensão de ligação existente.**

O usuário deve informar à concessionária quando irá se retirar definitivamente da unidade consumidora, solicitando a suspensão do fornecimento de gás que deve ser efetivada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

Enquanto não ocorrer o pedido de suspensão do fornecimento do gás o responsável pela unidade consumidora continuará respondendo por todas as obrigações referentes a utilização do serviço de distribuição de gás e pelo pagamento dos débitos pendentes.

A concessionária pode efetuar o desligamento, caso seja comprovada a ausência de responsável pela unidade consumidora.

#### **X. Prazo máximo para verificação de leitura e consumo**

O usuário pode exigir, a qualquer tempo, a verificação da leitura e do consumo de gás.

O prazo máximo para a verificação de leitura e de consumo, a pedido do usuário, será de 3 (três) dias úteis contados a partir do dia útil seguinte à data da solicitação.

Nos casos de suspeição de defeito no medidor o usuário deve solicitar a inspeção do equipamento. A concessionária é obrigada a substituir o medidor sempre que constatada ocorrência de defeito ou a margem de erro de medição for superior às admitidas pela legislação metrológica, em conformidade com o estabelecido no item V.

O resultado da análise deve ser informado ao usuário e por meio de laudo técnico no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, a contar da data da inspeção, e cópia do documento encaminhada, mensalmente, à Aarsal.

#### **XI. Prazo máximo de inspeção de medidor para alteração de titularidade**

A alteração de titularidade poderá ser solicitada por meio de atendimento telefônico ou presencialmente na sede ou postos de apoio da concessionária, pelo novo titular, ou procurador devidamente constituído.

A efetivação da alteração de titularidade fica condicionada a:

- a) apresentação de documentos de identificação do usuário cadastrado e do novo titular;
- b) apresentação de documentos que comprovem a aquisição e/ou locação do imóvel, para fins de transferência das obrigações perante a unidade consumidora;
- c) caso o solicitante da transferência não disponibilize os documentos de identificação do usuário cadastrado e/ou documentos que comprovem a aquisição e/ou locação do imóvel, no ato da solicitação deve confirmar os seguintes dados do titular cadastrado: código único da unidade consumidora, o CPF e o nome completo do atual titular;
- d) assinatura do contrato de adesão ou fornecimento pelo novo titular;
- e) realização de inspeção nos equipamentos de medição da unidade consumidora.

A concessionária deverá realizar a inspeção em até 3 (três) dias úteis a contar da data da solicitação do usuário.

Os documentos necessários para efetivação da alteração de titularidade podem ser apresentados à concessionária presencialmente ou por meio eletrônico.

## **XII. Prazo máximo para recalibração de medidor**

O usuário poderá solicitar recalibração do medidor, a qualquer tempo, e a concessionária terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para realizar o procedimento, diretamente ou por meio de instituição credenciada.

- I. Os custos da recalibração deverão ser previamente informados ao usuário.
- II. Quando os limites de variação admissíveis tiverem sido excedidos, os custos serão assumidos pela concessionária e, caso contrário, pelo usuário.

O equipamento de medição a ser recalibrado, após ser retirado do local instalado, deve ser acondicionado em invólucro específico, lacrado, e encaminhado ao laboratório onde serão realizados os ensaios necessários. O laudo técnico conclusivo deve ser remetido ao usuário e à Arsal, em até 30 (trinta) dias contados da data da solicitação, informando, entre outros pontos, os erros de medição verificados, os limites de erro admissíveis e a análise do resultado encontrado.

### **4.2 Descrição dos Indicadores Coletivos de Qualidade do Atendimento Comercial**

Os indicadores coletivos referentes ao atendimento comercial, seus padrões e métodos de apuração estão descritos a seguir, podendo a qualquer tempo, serem modificados caso a Arsal julgue oportuno.

**Quadro IX- Padrões Coletivos de Qualidade do Atendimento Comercial**

<b>Indicador</b>	<b>Padrões</b>
<b>AVISO</b>	3 dias
<b>FONE</b>	85% das chamadas em até 15 segundos, 24 horas por dia.
<b>TER</b>	4 dias úteis
<b>TMEO</b>	7 dias úteis
<b>TMCE (Extensões em aço carbono e PEAD)</b>	30 dias , extensões até 300m 45 dias , extensões de 300 a 1.000m 90 dias , extensões de 1.001 a 5.000m

## **1. Antecedência mínima de aviso para usuários a serem afetados por interrupção programada de fornecimento de gás – AVISO.**

Quando ocorrer interrupções de fornecimento de gás relacionadas com a realização de serviços, manutenções, inspeções ou manobras operacionais programadas, a concessionária deve comunicar ao(s) usuário(s) envolvidos, com antecedência mínima de 3 (três) dias, a data e o horário previsto para início da interrupção e a duração do procedimento.

Quando for inviável a realização dos procedimentos na data agendada, o usuário deve ser comunicado com no mínimo um dia útil sobre a impossibilidade de execução do serviço.

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

## **2. Atendimento Telefônico - FONE**

Para apuração do indicador FONE, a concessionária deverá dispor de sistema auditável que gerencie o recebimento das chamadas telefônicas de usuários e da população em geral, e as distribua para os postos de atendimento disponíveis.

O sistema de atendimento telefônico deve:

- I. assegurar atendimento gratuito de quaisquer chamadas, independentemente da ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;
- II. estar disponível, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana para atendimento às chamadas de emergência, e em dias e horários de expediente comercial para os demais casos;
- III. realizar o controle do tempo decorrido até o momento do efetivo início do atendimento;
- IV. registrar a data e horário de início e término das chamadas;
- V. registrar os dados do solicitante e/ou reclamante;
- VI. registrar os detalhes da solicitação e/ou reclamação;
- VII. possibilitar gravação do diálogo do(a) atendente com o solicitante ou reclamante;
- VIII. gerar número de protocolo;
- IX. gerar relatórios estatísticos dos atendimentos.

### **3. Tempo Médio de Execução de Ramal - TER**

É o intervalo de tempo a ser considerado para construção de ramal para atendimento de ligação de unidades consumidoras que estejam fisicamente instaladas. Deve ser expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte à data de solicitação e a data da efetiva ligação.

Antes de iniciar a construção do ramal externo (RE) ou ramal de ligação ao consumidor (RLC), a concessionária deve assegurar que todas as informações que dependam do usuário 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.

A concessionária é responsável pelo cumprimento das normas técnicas e regulamentos aplicáveis e pelas obras de repavimentação que se fizerem necessárias em decorrência da implantação do ramal de distribuição.

O padrão estabelecido é 4 (quatro) dias úteis e a periodicidade de apuração é mensal.

#### **Fórmula de Cálculo do Tempo Médio de Execução de Ramal**

$$TER = \sum \frac{d_i}{n_r}, \text{ onde:}$$

$d_i$  = 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.

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

A concessionária deverá providenciar o registro, em sistema informatizado, dos dados correspondentes aos pedidos de ligação cujo atendimento depende da execução de ramal (RE ou RLC).

### **4. Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição de Gás - TMEO**

O indicador objetiva monitorar a eficiência com que é realizado estudos e orçamentos para atender solicitação 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 de gás e/ou de ramal externo (RE) ou ramal de ligação ao consumidor (RLC).

A concessionária tem o prazo máximo de 7 (sete) dias úteis para comunicar ao usuário o resultado de estudos, projetos e orçamentos.

### **Fórmula de Cálculo do Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição de Gás - TMEO**

$$TMEO = \sum \frac{d_i}{n_p}, \text{ onde:}$$

$d_i$  = 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 sua solicitação.

$n_p$  = número total de pedidos cujo atendimento depende da realização de serviços de construção de extensão da rede de distribuição de gás e/ou de ramal (RE ou RLC).

Na apuração deste indicador devem ser desconsiderados os pedidos que a concessionária precise aguardar dados e/ou documentos que não sejam de sua responsabilidade.

### **5. Tempo médio de construção de extensões de Rede - TMCE**

A concessionária deve ampliar a capacidade e expandir sua rede de distribuição de gás para atendimento de pedidos de nova ligação e/ou para adensamento ou expansão do sistema de distribuição, sempre que o serviço seja técnica e economicamente viável.

Caso fique comprovada a inviabilidade econômica para a expansão prevista no parágrafo anterior, esta poderá ser realizada com a participação financeira do interessado. Nesses casos, a concessionária deve entregar à Arsal, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da programação de início da mesma, relatório contendo, dentre outros, os seguintes pontos:

- custo e cronograma da obra;
- fundamentação da inviabilidade econômica;
- descrição e finalidade de construção da extensão ou remanejamento;
- fluxograma das extensões de rede programadas, com indicação da localização geográfica da rede e das principais interferências físicas.

Se não houver acordo entre o interessado e a concessionária, esta deve apresentar ao solicitante e à Arsal, no prazo de até 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação, a fundamentação econômico-financeira justificando a negativa.

Será de exclusiva responsabilidade da concessionária o cumprimento das normas técnicas pertinentes, metodologias construtivas e sinalização que evitem acidentes e agressões ao meio ambiente, durante os serviços que venham ser executados diretamente ou por prepostos, como também, a execução de obras de pavimentação ou repavimentação que se fizerem necessárias em decorrência da implantação de redes de distribuição.

Em todas as obras realizadas deve-se colocar placas, visíveis e legíveis ao público, em conformidade com o determinado na Lei Estadual Nº 8.545, de 22 de novembro de 2021, ou a que vier suceder.

A concessionária deve encaminhar à Arsal, semanalmente, o cronograma de obras e cópia dos projetos a serem realizados no período e informar caso haja quaisquer alterações.

Nos casos em que envolvam extensões de rede com comprimento superior à 5.000 metros, a concessionária deve apresentar, para análise e aprovação da Agência Reguladora, cronograma físico com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do início da obra.

#### **Fórmula de Cálculo do Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede - TMCE**

A apuração do TMCE é obtido da relação entre a soma dos tempos de execução das extensões de rede construídas, mensalmente, expressa em número de dias, e o correspondente comprimento total das mesmas, expresso em mil metros, no mesmo período.

$$TMCE = \sum \frac{d_i}{n}, \text{ onde:}$$

$d_i$  = 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.

A contagem do prazo para conclusão de obras, a cargo da concessionária, será interrompida quando:

- não for obtida licença, autorização ou aprovação das autoridades competentes, apesar de cumpridas todas as exigências legais;
- não for autorizada a servidão de passagem ou via de acesso necessária à execução dos trabalhos, por motivo não imputável à concessionária;
- constatar a ocorrência de casos fortuitos e de força maior, conforme definido no Código Civil.

A contagem dos prazos será retomada logo após a eliminação das causas de impedimento.

## **5 OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**

### **5.1 Requisitos Básicos Necessários à Operação e Manutenção do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado**

#### **5.1.1 Cadastro da Rede de Distribuição de Gás**

A concessionária deve ter organizado e digitalizado cadastro de sua rede de distribuição de gás, fundamental para sua operação e manutenção, de modo a:

- 1) refletir exatamente a rede física instalada, considerando:
  - a) tipo de material utilizado e diâmetro da tubulação;
  - b) materiais de revestimento utilizados;
  - c) dados referentes ao traçado e profundidade;

- d) drenagem de solo;
  - e) particularidades do sistema de proteção catódica;
  - f) localização e identificação de todas as instalações da concessionária;
  - g) setpoint e especificações de válvulas de todas as estações (ETCs, ERPs, ERPMs e EM);
  - h) identificação de todos os cruzamentos de ruas, avenidas, estradas públicas, estradas de ferro, rios, instalações subterrâneas, e outras tubulações;
  - i) pressão máxima de operação de cada trecho;
  - j) qualquer outra informação relevante que não possa ser prontamente obtida por meio de inspeções da superfície.
- 2) manter atualizado, considerando-se as seguintes situações:
- a) intervenções na rede para manutenção;
  - b) ampliações da rede;
  - c) planejamento e projetos de saturação e ampliação da rede.
- 3) poder vincular-se à base de dados georreferenciada da área de concessão;
- 4) 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 em, no máximo, 5 (cinco) dias úteis.

### **5.1.2 Proteção Catódica**

As redes de aço carbono devem ser protegidas catodicamente, de forma a reduzir os riscos de corrosão dos tubos, devendo a concessionária:

- 1) garantir que todos os gasodutos em aço carbono sejam protegidos catodicamente, observando os requisitos das normas vigentes;
- 2) assegurar a periodicidade quadrimestral para leitura de cada ponto de teste definido e apresentar, ao fim de cada ciclo de inspeção, relatório contendo os resultados das leituras realizadas e o diagnóstico da situação encontrada;
- 3) realizar quadrimestralmente inspeções nos retificadores, juntas isolantes, dispositivos de proteção, equipamentos de drenagem, leito de ânodos e abrigo de equipamentos elétricos;
- 4) realizar manutenções corretivas necessárias em todos os retificadores e demais equipamentos que compõe o sistema de proteção catódica;

- 5) manter o sistema de proteção catódica da rede de distribuição de gás sob monitoração remota;
- 6) enviar à Arsal, até 31 (trinta e um) de janeiro de cada ano, Programação Anual de Controle de Corrosão para o ano em curso e Relatório Conclusivo de Avaliação da Eficiência do Sistema de Proteção Catódica referente ao ano imediatamente anterior, que deve conter, entre outros pontos, o resultado das inspeções, manutenções corretivas realizadas, melhorias implementadas e registros fotográficos;
- 7) manter um sistema de análise de dados da proteção catódica, comparando os dados obtidos com padrões estabelecidos em Normas e Regulamentos;
- 8) manter um sistema de dados com informações centralizadas para análise, avaliação e providências com relação à proteção de rede, por período mínimo de 5 (cinco) anos;
- 9) atender a Norma ABNT NBR ISO 15589-1:2016, ou aquela que a suceder, com relação aos critérios de levantamentos preliminares, projeto, materiais, equipamentos, instalação, pré-operação, operação, inspeção e manutenção de sistemas de proteção catódica.

**Quadro X: Frequência de Inspeção no Sistema de Proteção Catódica da Rede de Distribuição de Gás**

Itens	Inspeção
	Frequência Quadrimestral
Pontos de Teste	1
Retificadores	1
Juntas de Isolantes	1
Dispositivos de Proteção	1
Equipamentos de Drenagem	1
Leito de Ânodos	1
Abrigo de Equipamentos Elétricos	1

## 5.2 SEGURANÇA

### 5.2.1 Patrulhamento e Inspeção do Sistema de Distribuição

A concessionária deve realizar o patrulhamento e inspeção do sistema de distribuição com o objetivo de evitar, preventivamente e corretivamente, ações deletérias sobre a rede de gás, com a finalidade de:

- 1) detectar obras de terceiros e suas interferências sobre o sistema de distribuição, por meio de patrulhamento semanal da rede;
- 2) efetuar acompanhamento de obras de terceiros que possam interferir na rede de distribuição de gás;
- 3) realizar inspeção, no mínimo, uma vez a cada 3 (três) meses das Estações de Transferência de Custódia, Estações de odorção e outros componentes do sistema de distribuição para identificar possíveis falhas nos equipamentos e vazamentos;
- 4) realizar inspeções periódicas em gasodutos aéreos e submersos para identificar irregularidades e, no mínimo a cada cinco anos, elaborar diagnóstico detalhado e executar procedimentos preventivos e corretivos para garantir a integridade dos dutos;
- 5) realizar inspeções periódicas de segurança em todas as caixas de válvulas implantadas. O procedimento deve ser realizado por profissionais habilitados e devidamente capacitados e em conformidade com o estabelecido na Norma Regulamentadora NR 33 (Segurança e Saúde nos Trabalhos em Espaços Confinados).

A concessionária deve, permanentemente, inteirar-se sobre a existência de instalações subterrâneas e tubulações de outros agentes, cuja operação e manutenção possa interferir ou provocar danos à sua rede de distribuição de gás, incorporando-as ao seu cadastro, interagindo junto a outras instituições que realizam intervenções no subsolo, promovendo a troca de informações atualizadas, com o objetivo de aperfeiçoar o planejamento de atividades e evitar incidentes.

A cada 5 anos, até o dia 31 (trinta e um) de janeiro, a concessionária deve apresentar à Aarsal relatório das inspeções realizadas em gasodutos aéreos/ submersos e caixas de válvulas, informando a data das inspeções, as irregularidades detectadas, as ações preventivas e corretivas realizadas e registro fotográfico dos procedimentos.

### **5.2.2 Instruções de Segurança para Operação e Manutenção do Sistema de Distribuição**

A concessionária deve fazer constar nos 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 riscos para a segurança pública, em emergências ou situações que exijam requisitos extraordinários de operação ou manutenção.

Estas instruções particulares, denominadas de Plano de Ação de Emergência Integrado – PAEI, devem ser atualizadas a cada 3 (três) anos, apresentadas à Arsal e testadas pelo menos uma vez por ano. Todos os empregados da concessionária, com responsabilidades nestas circunstâncias, precisam ser devidamente treinados nos procedimentos propostos.

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

### **5.2.3 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 deve manter registros e produzir relatórios periódicos referentes ao meio ambiente.

Nesse sentido, a concessionária deve cumprir a legislação pertinente ao meio ambiente, inclusive quanto à apresentação de estudo e o respectivo relatório de impacto ambiental e à obtenção da correspondente licença prévia, de instalação e de operação, devendo mantê-los à disposição da Arsal, por período mínimo de 5 (cinco) anos.

A concessionária deve realizar estudo de análise de risco e apresentar o respectivo relatório para avaliação da Arsal.

### **5.2.4 Pesquisa de Vazamento**

A concessionária deve realizar, anualmente, rastreamento de vazamento nas diferentes áreas abrangidas pela rede de distribuição de gás.

No programa anual de pesquisa de vazamento, a concessionária deve proceder à inspeção de todas as ETCs (Estações de Transferência de Custódia), ERPs (Estações de Redução de Pressão), ERPMS (Estação de Redução de Pressão e Medição do Usuário) e EM (Estação de Medição) em operação.

O programa também deve vistoriar CRM (Conjunto de Regulagem e Medição) e CM (Conjunto de Medição) usando o método de amostragem por segmento e por município. Os usuários dos segmentos comerciais, residenciais e poder público, a serem inspecionados, serão determinados pela Aarsal.

A concessionária deve entregar para aprovação da Aarsal, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do início do Programa de Pesquisa de Vazamento, relatório contendo, dentre outros pontos:

- universo da pesquisa;
- descrição dos procedimentos a serem executados para rastreamento de vazamentos;
- detalhamento dos equipamentos e materiais utilizados;
- cronograma de realização;
- cópia dos formulários a serem adotados.

A execução do programa de pesquisa de vazamento deverá seguir as seguintes orientações:

- comunicar ao usuário, por escrito, com antecedência mínima de 3 dias, sobre o procedimento a ser realizado na unidade consumidora, e enviar cópia desse documento à Aarsal;
- inspecionar visualmente por meio de borbulhamento toda a instalação, incluindo equipamentos de medição, válvulas, flanges, conexões e demais acessórios.

Na constatação de vazamento a concessionária deve:

- efetuar o devido registro fotográfico;
- quantificar a concentração de gás existente, utilizando equipamento adequado a uma distância de 25 (vinte e cinco) cm do ponto encontrado;
- eliminar o vazamento no tempo máximo de 1 (uma) hora.

Qualquer vazamento, independentemente da concentração de gás vazado, deve ser reparado no prazo regulamentado.

Não será considerado como eliminação de vazamento o bloqueio de válvulas de fornecimento de gás em CRMs, CMs, ETCs, ERPs, ERPMs ou EM.

Após a realização da pesquisa, apresentar à Arsal, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, relatório conclusivo incluindo entre outros itens:

- vazamentos identificados;
- concentração de gás vazado em cada ocorrência;
- reparos realizados;
- registro fotográfico;
- diagnóstico do sistema de distribuição de gás.

A concessionária deve manter registro atualizado e informatizado do programa de rastreamento de vazamento, por bairro, por município e por ponto de entrega, por um período mínimo de 5 (cinco) anos.

#### **5.2.5 Comunicação de Incidentes**

A concessionária deve comunicar à Arsal todo e qualquer tipo de incidente. A comunicação deve ser feita de imediato via mensagem de texto ou chamada telefônica, e registrada em até 12 (doze) horas contadas do momento da ocorrência, utilizando-se da ferramenta “Comunicação de Incidentes”, no campo “gás canalizado”, localizado no sítio eletrônico da Agência Reguladora ([www.arsal.al.gov.br](http://www.arsal.al.gov.br)), ou outra ferramenta que venha substituir.

Entende-se como incidente qualquer ocorrência, decorrente de fato ou de ato intencional ou acidental que, de maneira isolada ou cumulativa possa implicar em:

- 1) vazamentos de gás na rede de distribuição provocados por ação da concessionária, de prepostos ou terceiros;
- 2) risco e/ou dano ao meio ambiente, à saúde humana, ao patrimônio próprio ou de terceiros;
- 3) prejuízos materiais consumados, tanto ao patrimônio próprio quanto ao patrimônio de terceiros;
- 4) ocorrência de fatalidades ou ferimentos em pessoal próprio, prestadores de serviços e/ou terceiros;
- 5) interrupção do fornecimento de gás canalizado, sem prévio aviso.

Relatório conclusivo da ocorrência deve ser apresentado, no prazo de até 10 (dez) dias contados da data do incidente, detalhando as causas que lhe deram origem

e as providências adotadas para o seu controle, devendo conter os tópicos abaixo relacionados:

- a) numeração sequencial que identifique a ordem numérica correspondente a cada incidente ocorrido, por ano civil, conforme segue: nº do incidente/ano;
- b) tipificação do incidente, fornecendo data e hora da ocorrência, bem como o respectivo enquadramento;
- c) localização do incidente, fornecendo o local da ocorrência, indicando pontos referenciais, tais como: praças, vias públicas, prédios públicos ou outros;
- d) caracterização da rede, com identificação da rede no local do incidente, informando, entre outros aspectos relevantes, a data de construção, o material da tubulação, diâmetro, pressão de operação e sua respectiva classe, além da juntada obrigatória de cópia da seção do Cadastro da Rede, na qual deve estar assinalado o ponto exato da ocorrência e a delimitação da zona ou região afetada;
- e) descrição do incidente, fornecendo os seguintes elementos:
  - I. cronologia, técnica e sequencial, de todos os fatos e atos que, direta e indiretamente, tenham contribuído para o incidente;
  - II. descrição das prováveis causas e de seu agravamento sejam elas básicas, imediatas, cumulativas ou circunstanciais;
  - III. mobilização, com a relação dos integrantes da equipe que se deslocou até o local da ocorrência e de como se deu a arregimentação feita pela concessionária;
  - IV. citar a participação, de órgãos públicos e autoridades competentes, tais como a narrativa da atuação do Corpo de Bombeiros, da Defesa Civil, do IMA, e ainda das Polícias Rodoviária, Militar, equipe de resgate e outros;
  - V. presença da mídia, informando quais estiveram presentes e matérias publicadas.
- f) consequências do incidente, descrevendo, quando couber:
  - I. danos pessoais ocasionados, com o relato do número de feridos e fatalidades;
  - II. danos ao meio ambiente, informando consequências e delimitação da área geográfica afetada;

- III. danos materiais provocados pelo incidente, tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros relacionando os bens atingidos;
  - IV. transtornos públicos provocados pelo incidente, tais como: bloqueios de rua, desvio de trânsito, evacuação de áreas, entre outros;
  - V. estimativa da quantidade de gás vazado;
  - VI. outros eventos julgados relevantes.
- g) interrupção no fornecimento, relatar se houve ou não suspensão no fornecimento de gás e, em caso afirmativo, acrescentar data e horário de início e término da interrupção, bem como a relação dos usuários afetados, com os respectivos nomes, endereços, segmentos e atividades econômicas;
- h) concentração de odorante no gás – COG, no caso de ocorrência de chama ou explosão, informar os valores de COG obtidos em amostras de gás coletadas na rede de distribuição, em pontos próximos ao incidente;
- i) medidas mitigadoras tomadas de imediato e, após a análise crítica do incidente, aquelas estabelecidas a curto, médio e longo prazo, acompanhadas do respectivo cronograma de implantação;
- j) registro fotográfico da ocorrência.

#### **5.2.5.1 Relatórios sobre Inspeções de Segurança e Incidentes**

A segurança do sistema será avaliada por meio 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 as que resultarem em acidentes pessoais, com empregados da concessionária ou não.

Esses relatórios devem 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 (trinta e um) de janeiro de cada ano, deve ser encaminhado à Aarsal relatório contemplando:

- valores verificados dos indicadores monitorados relativos à segurança do fornecimento de gás;

- relação dos 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;
- resumo explicativo dos incidentes na rede de distribuição de gás ocorridos durante o ano;
- campanhas preventivas/educativas sobre o uso seguro do gás;
- relação das ações de treinamento e simulados de emergência promovidos.

### **5.3 Obrigações Quanto aos Medidores**

A concessionária é responsável pela instalação, operação, manutenção, inspeção, calibração, ajuste e retirada dos medidores instalados nos pontos de entrega.

A concessionária deve realizar todas as ligações, obrigatoriamente, com instalação de medidores, devendo o usuário atender aos requisitos previstos na legislação e nos padrões técnicos pertinentes, referentes à construção e à segurança da instalação interna da unidade consumidora.

A indisponibilidade dos equipamentos de medição não poderá ser invocada pela concessionária para negar ou retardar a ligação ou início do fornecimento.

A concessionária é responsável pelas especificações dos medidores a serem instalados nos pontos de entrega, desde que os equipamentos atendam as recomendações de órgãos metrológicos. Independentemente da classe de pressão, o erro máximo admissível para medidores em uso deve atender a Portaria INMETRO nº 31 de 24 de março de 1997 ou legislação que a venha substituir.

Nos casos em que os usuários solicitem o uso de um tipo específico de medidor e haja negativa por parte da concessionária, esta deve justificar técnica e economicamente os motivos para tal recusa.

A medição do volume de gás fornecido pela concessionária, para fins de faturamento, será exclusivamente realizada pelos equipamentos de medição instalados no ponto de entrega.

A verificação periódica dos medidores deverá ser efetuada sempre que a concessionária julgar conveniente, devendo a mesma arcar com os custos e o usuário assegurar o livre acesso, dos técnicos credenciados, aos locais em que os equipamentos estejam instalados.

Os medidores a serem instalados devem ser previamente verificados, calibrados e ajustados, conforme metodologia normatizada, por serviço especializado, devidamente certificado por órgão metrológico oficial.

Os medidores devem ser instalados em abrigo apropriado, local seco, ventilado, protegido de ação de terceiros, de choques e vibrações mecânicas, de corrosão e intempéries, de substâncias ou emanções corrosivas e em local adequado, acessível à leitura, manutenção, inspeção e fiscalização.

Por ocasião do encerramento ou suspensão do fornecimento, a concessionária deve proceder à leitura da medição, para o faturamento final.

Os lacres ou selos instalados nos medidores somente podem ser rompidos por representante legal da concessionária.

A concessionária deve informar à Aarsal, até o dia 31 (trinta e um) de janeiro de cada ano, plano de inspeção, e/ou recalibração programada para o ano, de equipamentos de medição instalados nas unidades com medição diária de consumo e;

Fornecer à Aarsal, até o dia 31 (trinta e um) de janeiro de cada ano, os resultados das substituições e/ou recalibração realizadas referentes ao ano imediatamente anterior.

#### **5.4 Quanto a Qualidade dos Serviços**

- 1) Deixar disponível a legislação referente às Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Alagoas em todos os pontos de atendimento ao público, bem como em sua página eletrônica na internet, para conhecimento e consulta pelos interessados;
- 2) fornecer ao interessado ou usuário, número do protocolo de atendimento ou nº da ordem de serviço, com os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados;
- 3) atender de imediato todas as solicitações de informações demandadas por usuários ou interessados, independentemente do canal de relacionamento

utilizado;

- 4) responder às reclamações no prazo máximo de 10 (dez) dias;
- 5) realizar atendimento pessoal de usuários, na sua sede ou em filiais, de tal forma que o tempo de espera máximo seja de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados;
- 6) manter registros de reclamações e sugestões dos usuários à disposição dos interessados.

## **5.5 Pesquisa de Satisfação**

A concessionária deve realizar, a cada 2 (dois) anos, pesquisa de satisfação de usuários atendidos em todas as classes de pressão, e em todos os segmentos de consumo.

Dentre outros, devem ser abordados os seguintes aspectos:

- frequência e duração das interrupções no fornecimento do gás;
- qualidade do serviço – variações de pressão;
- segurança – concentração de odorante no gás, ocorrências de falta de gás e vazamentos;
- atendimento presencial e/ou por outros canais de acesso, em termos de disponibilidade do serviço, atenção, presteza e eficiência;
- clareza das informações contidas na fatura de gás;
- qualidade do trabalho da concessionária em vias públicas;
- serviços prestados pela concessionária, tais como ligação, religação, leitura de medidores, entrega de fatura e 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
- comunicação sobre interrupções programadas, notificações e aviso de corte.

A pesquisa deve abranger todos os municípios atendidos pelo sistema de distribuição de gás canalizado e número representativo de usuários, de tal modo a atender à Arsal e que não onere a concessionária.

Compiladas as respostas, a concessionária deve encaminhar à Agência Reguladora cópia do relatório conclusivo da pesquisa.

## 5.6 Relatórios

- **De Mercado e Faturamento**

Deve ser elaborado e encaminhado, mensalmente, relatório de mercado e faturamento.

O relatório deve incluir o número de usuários atendidos pelo sistema de distribuição de gás canalizado, gás vendido e valores faturados, a cada mês, por classe de consumo.

- **De Interrupções no Fornecimento de Gás**

Anualmente, até o dia 31 (trinta e um) de janeiro de cada ano, deve ser encaminhado à Aarsal relatório contemplando:

1) 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 de gás;
- falta de odorante;
- falta parcial ou total do gás fornecido pelo supridor;
- falta de gás decorrente de manutenção ou remanejamento no sistema de distribuição de gás;
- acidente no sistema de distribuição de gás provocado por ação de terceiros ou falha operacional de empregados da concessionária.

2) as interrupções relacionadas deverão conter registro das seguintes informações:

- ordem de serviço: horário e data de emissão;
- região afetada;
- data e horário de início e de término da interrupção;
- ERP que alimenta a área afetada;
- ETC mais próxima da área afetada;

- número de usuários atingidos, por grupo de usuários e classe de pressão;
- caracterização da interrupção.

Nos casos de usuários com unidade remota de dados, o registro das informações relativas a interrupções no fornecimento de gás deve ficar assegurado. Por outro lado, quando as interrupções forem motivadas por ação de terceiros, inclusive pelo supridor, o registro da mesma deve ser feito separado, a partir do momento da interrupção.

## **6 OBRIGAÇÕES COMERCIAIS ADICIONAIS**

### **6.1 Contratos**

A prestação do serviço de distribuição de gás canalizado caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, que é regida por condições estabelecidas em contrato de fornecimento ou de adesão.

A cada unidade consumidora caberá a celebração de um único contrato de fornecimento ou de adesão, conforme o caso.

Quando existir mais de um segmento de mercado, em uma mesma unidade consumidora, poderá ser celebrado um único contrato de fornecimento ou de adesão, devendo ser especificadas as características e demais condições de cada segmento de mercado.

O contrato de fornecimento de gás, celebrado entre a concessionária e o usuário, deve ser datado, assinado pelas partes e conter, além das cláusulas essenciais aos contratos, outras que abordem as condições gerais da prestação do serviço, devendo ainda evidenciar:

- 1) a identificação e endereço da unidade consumidora;
- 2) a pressão de fornecimento, sua variação máxima e mínima e as demais características técnicas do fornecimento de gás;
- 3) a capacidade requerida, os volumes a serem fornecidos e as condições de sua revisão, para mais ou para menos;
- 4) os critérios de medição e faturamento, a tarifa aplicável e os encargos financeiros;

- 5) cláusula específica que indique a superveniência das normas regulatórias da Arsal;
- 6) a possibilidade de o usuário migrar para o mercado livre, quando este se enquadrar na classificação prevista em atos normativos, inclusive informar o procedimento estabelecido para migração;
- 7) as condições especiais do fornecimento;
- 8) as penalidades aplicáveis às partes, conforme a legislação em vigor;
- 9) a data de início do fornecimento e o prazo de vigência contratual.

O prazo de vigência do contrato de fornecimento deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes, observados os seguintes aspectos:

- 1) o prazo do contrato será acordado entre as partes;
- 2) o contrato poderá ser prorrogado automaticamente por igual período e assim sucessivamente, desde que o usuário não expresse manifestação ao contrário, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação ao término do mesmo.

O contrato de adesão aplica-se, obrigatoriamente, à prestação do serviço de distribuição de gás canalizado aos usuários pertencentes aos segmentos residencial, comercial, poder público e industrial com vazão diária inferior à 500 m<sup>3</sup>/dia.

Quando da solicitação do pedido de ligação de gás a concessionária deve entregar aos responsáveis pelas unidades consumidoras cópia do contrato de adesão.

O contrato de adesão deve ser encaminhado ao usuário com aviso de recebimento (AR) ou por outra forma que assegure a comprovação do seu recebimento.

Qualquer modificação nos modelos existentes de contratos de adesão está condicionada a prévia aprovação da Arsal.

A concessionária deverá apresentar à Arsal cópia dos contratos celebrados com as supridoras e informar quaisquer alterações, sempre que ocorrer.

### **6.1.1 Cadastro e Classificação das Unidades Consumidoras**

A concessionária deve manter organizado e permanentemente atualizado o cadastro relativo às unidades consumidoras, onde conste, para cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

- 1) nome completo ou razão social do usuário;
- 2) número ou código da unidade consumidora;
- 3) endereço completo da unidade consumidora;
- 4) CNPJ, CPF ou número de documento de identificação do usuário;
- 5) atividade econômica desenvolvida na unidade consumidora e finalidade do uso do gás;
- 6) segmento de mercado ao qual pertence à unidade consumidora;
- 7) tipo e número do contrato celebrado (Fornecimento ou Adesão);
- 8) tarifa aplicável;
- 9) data de início do fornecimento;
- 10) data de término do fornecimento, para unidade consumidora inativas;
- 11) pressão de entrega do gás e sua variação mínima e máxima;
- 12) históricos de leitura e de faturamento, consecutivos e completos;
- 13) tipo e número do medidor instalado;
- 14) endereço eletrônico, caso o usuário tenha optado pelo recebimento de fatura eletrônica;
- 15) telefones do usuário para contato (residencial, comercial e celular).

A concessionária deve classificar a unidade consumidora de acordo com o segmento de mercado correspondente à atividade econômica e à finalidade do uso do gás informadas pelo interessado ou usuário.

Quando for exercida mais de uma atividade no mesmo imóvel, cada atividade será classificada, separadamente, como unidade consumidora autônoma.

Quando houver necessidade de reclassificação de segmento da unidade consumidora, a concessionária deve proceder aos ajustes necessários, comunicando ao usuário, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data de apresentação da fatura de gás subsequente à reclassificação, esclarecendo a alteração cadastral a ser processada e as suas implicações.

No caso de contrato de fornecimento deve ser celebrado termo aditivo considerando a nova classificação da unidade consumidora.

### **6.1.2 Alteração de Titularidade**

O usuário ficará na obrigação de informar à concessionária quando se retirar definitivamente da unidade consumidora, solicitando a alteração da titularidade da ligação ou desligamento das instalações do sistema de distribuição de gás.

A alteração de titularidade pode ser solicitada por meio de atendimento telefônico ou presencialmente na sede da concessionária, obrigatoriamente com a presença do novo titular, ou procurador devidamente constituído.

A concessionária não pode condicionar a alteração de titularidade ao pagamento de débito, cuja responsabilidade não lhe possa ser atribuída.

A efetivação da alteração de titularidade fica condicionada a:

- a) apresentação de documentos de identificação do usuário cadastrado e do novo titular;
- b) apresentação de documentos que comprovem a aquisição e/ou locação do imóvel, para fins de transferência das obrigações perante a unidade consumidora;
- c) assinatura do termo de compromisso pelo novo titular;
- d) realização de inspeção nos equipamentos de medição da unidade consumidora.

Nos casos em que o solicitante da transferência não disponibilize os documentos de identificação do usuário cadastrado e/ou documentos que comprovem a aquisição e/ou locação do imóvel, no ato da solicitação, deve confirmar os seguintes dados do titular cadastrado: código único (fornecido pela concessionária), o CPF e o nome completo do atual titular;

Os documentos necessários para efetivação da alteração de titularidade podem ser apresentados a concessionária presencialmente ou por meio eletrônico.

A concessionária deverá realizar a inspeção em até 3 (três) dias úteis a contar da data da solicitação do usuário.

É de responsabilidade do usuário, a qualquer tempo, observar a adequação técnica e de segurança da instalação interna da unidade sob sua titularidade.

O usuário continuará respondendo pela utilização dos serviços de distribuição de gás enquanto não ocorrer à mudança de titularidade ou pedido de desligamento.

No caso do usuário desocupar a unidade consumidora, sem dar conhecimento à concessionária, essa poderá efetuar o desligamento do fornecimento de gás, se ficar comprovada a ausência do responsável.

O titular ou seu representante legal responde por todas as obrigações referentes à utilização do serviço de distribuição de gás.

## **6.2 Leitura e Faturamento**

A concessionária deve efetuar as leituras e os faturamentos, em períodos mensais, para todas as unidades consumidoras.

A concessionária poderá emitir fatura parcial intermediária (semanal e/ou quinzenal), desde que seja acordado no contrato de fornecimento.

O período de fornecimento, para ciclo de faturamento mensal, será de aproximadamente 30 (trinta) dias, observando o mínimo de 25 (vinte e cinco) dias e o máximo de 35 (trinta e cinco) dias.

- o ciclo de faturamento compreende o período de fornecimento de gás, a leitura do medidor e a emissão, a apresentação e o vencimento da fatura de gás;
- o ciclo inicial deve corresponder a um período de fornecimento de gás não inferior a 15 (quinze) nem superior a 45 (quarenta e cinco) dias.

Havendo necessidade de remanejamento de roteiro de leitura ou reprogramação do calendário, as leituras poderão ser realizadas, excepcionalmente, em intervalos de 15 (quinze) dias, no mínimo, e 45 (quarenta e cinco) dias, no máximo, desde que sejam autorizadas pela Aرسال. Os usuários envolvidos devem ser comunicados, por escrito, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data da leitura programada.

O ciclo inicial somente deve ser considerado para novos usuários interligados ao sistema. O período, mínimo de 15 (quinze) e máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, não se aplica para os casos de religação, corte e suspensão do fornecimento de gás na unidade consumidora.

Para efeito de faturamento, a unidade de volume será o metro cúbico de gás, nas condições de referência estabelecidas em regulamentação da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP.

A concessionária deve disponibilizar, o mínimo de 06 (seis) datas, para o vencimento da fatura, com diferença mínima de 5 (cinco) dias entre uma data e outra, podendo o usuário optar pela que lhe convier.

A data de vencimento da fatura somente poderá ser modificada, por opção do usuário ou com sua autorização prévia, em intervalo não inferior a 12 (doze) meses.

### **6.2.1 Fatura de Gás**

A fatura de gás deve conter, de forma clara e objetiva, todos os dados necessários para que se possam reproduzir os cálculos que resultaram no valor a ser pago.

As informações obrigatórias que devem constar em todas as faturas de gás são:

- nome completo ou razão social do usuário;
- nome de fantasia, quando houver;
- número de inscrição no CNPJ ou CPF;
- número da Inscrição Estadual ou RG;
- código de identificação;
- segmento do usuário;
- endereço da unidade usuária;
- número de série do medidor;
- fator de correção do PCS e do volume do gás fornecido para o período faturado;
- fatores de correção da temperatura, pressão e compressibilidade;
- datas e leituras anterior e atual do medidor, bem como a data da próxima leitura prevista;
- data de emissão, apresentação e de vencimento;
- tipo de leitura: real ou estimada;
- indicação dos volumes medidos, corrigidos e faturados nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês;

- componentes relativos aos produtos e serviços prestados, discriminando as tarifas aplicadas;
- parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado;
- valor total a pagar;
- aviso que informações sobre as Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos se encontram à disposição dos usuários, para consulta, na sede da concessionária, em postos de atendimento e no seu sítio eletrônico;
- número do telefone da concessionária;
- logotipo da Arsal, acompanhado do número de telefone da Ouvidoria da Agência, com tamanho da fonte de escrita menor que a do número de telefone citado no tópico anterior, com o devido esclarecimento dos casos em que o usuário deve se utilizar deste.

Quando pertinente a fatura deve informar:

- multa por atraso de pagamento e outros acréscimos moratórios individualmente discriminados;
- indicação do respectivo desconto sobre o valor da tarifa, em moeda corrente;
- indicação de fatura vencida, apontando, no mínimo, o mês de referência e os valores reais;
- dados sobre restituição de valores relativos a erro de faturamento de meses anteriores;
- mensagens visando orientar os usuários sobre os seus direitos/deveres no uso do serviço público de distribuição de gás canalizado.

Além das informações acima elencadas, a concessionária deve incluir número dos telefones dos serviços de “Disque Denúncia Nacional”, “Disque Denúncia Estadual” e “Central de Atendimento à Mulher”, em conformidade com o estabelecido na Lei Estadual Nº 8.337, de 5 de novembro de 2020.

É facultado à concessionária incluir outras mensagens julgadas pertinentes, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Caso o usuário opte por receber fatura eletrônica, resumo do documento deve ser encaminhado para seu correio eletrônico e conter no mínimo as seguintes informações:

- nome do titular da unidade consumidora;
- nome de fantasia, quando houver;
- código de identificação;
- indicação do volume medido, em metros cúbicos (m<sup>3</sup>);
- período de consumo;
- data de vencimento;
- valor da fatura, em reais (R\$);
- código de barras para pagamento ou linha digitável; e
- link para visualização da fatura completa.

A depender da opção de serviço que fez no momento da adesão pela fatura eletrônica, o usuário pode receber, via correio eletrônico e/ou mensagem de texto, aviso prévio informando que sua fatura está para vencer.

A concessionária pode, por iniciativa própria, fornecer acesso à fatura eletrônica, por tempo determinado, como forma de divulgar o serviço e suas vantagens junto aos usuários sem interromper o envio da fatura impressa.

A concessionária pode oferecer benefícios, financeiros ou não, aos usuários que optarem pela fatura eletrônica, desde que aplique critérios isonômicos para a concessão dos benefícios, e os divulgue prévia e amplamente. Os benefícios oferecidos podem estar atrelados a um período mínimo de fidelização à fatura eletrônica.

Caso o usuário decida retornar à opção da fatura impressa antes do término de um eventual período mínimo de fidelização pela fatura eletrônica para que o usuário faça jus a algum tipo de benefício oferecido pela concessionária, o usuário perderá o benefício.

### **6.3 Declaração de Quitação Anual**

A concessionária deve emitir e encaminhar, sem ônus ao usuário, declaração de quitação anual de débitos.

A declaração de quitação anual de débitos compreende os meses de janeiro a dezembro de cada ano, tendo como referência a data do vencimento da respectiva fatura, e deve ser encaminhada ao usuário até o mês de maio do ano seguinte, podendo ser emitida em espaço da própria fatura.

Somente terão direito à declaração de quitação anual de débitos os usuários que quitarem todos os débitos relativos ao ano em referência.

Caso o usuário não tenha utilizado os serviços durante todos os meses do ano anterior, terá ele o direito à declaração de quitação dos meses em que houve pagamento das faturas.

Caso exista algum débito sendo parcelado ou questionado judicialmente, terá o usuário o direito à declaração de quitação dos meses em que houve pagamento das respectivas faturas.

Em casos de existência de débitos que impeçam o envio da declaração de quitação anual até o mês de maio, ela deverá ser encaminhada no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores.

Na declaração de quitação anual deve constar a informação de que a mesma substitui, para a comprovação do cumprimento das obrigações do usuário, as quitações dos faturamentos mensais dos débitos do ano a que se refere.

A declaração de quitação anual refere-se exclusivamente às faturas daquele período, relativas ao fornecimento de gás, sem prejuízo de eventuais cobranças complementares previstas nas normas vigentes.

O usuário que não seja mais titular da unidade consumidora, quando da emissão da declaração de quitação anual de débitos, pode solicitá-la à concessionária.

#### **6.4 Compensação do Faturamento**

A compensação do faturamento poderá ser praticada nos seguintes casos:

##### **1) Impedimento de acesso à leitura do medidor**

Ocorrendo impedimento ao acesso do medidor, o valor faturável será a média aritmética dos 3 (três) últimos faturamentos da unidade consumidora, aplicando as tarifas em vigor nos últimos 30 (trinta) dias anteriores à data da constatação, aplicadas, de forma proporcional, ao período de vigência de cada tarifa.

Em caso de falta de dados para os cálculos a concessionária adotará como base o valor calculado pela multiplicação do volume diário máximo contratado pela unidade consumidora pela tarifa em vigor e pelo número de dias no mês, ou, se for o caso aplicará o valor mínimo faturável.

O procedimento somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo a concessionária comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de o mesmo desimpedir o acesso aos equipamentos de medição, informando-o que caso perdure o impedimento ocorrerá suspensão de fornecimento.

Após o terceiro ciclo consecutivo de impedimento de acesso, por responsabilidade exclusiva do usuário, com consequente faturamento pela média, o fornecimento ficará sujeito à interrupção.

No faturamento subsequente à eliminação do impedimento, devem ser feitos os acertos, para mais ou para menos, relativos ao consumo de gás efetivamente utilizado e o faturado no período em que a leitura do medidor não foi realizada.

Para a situação prevista no parágrafo anterior, havendo saldo em favor da concessionária este deve ser objeto de negociação prévia com o usuário, ao qual deve ser possibilitado o parcelamento do valor pelo número de meses, no mínimo, correspondente ao período em que os volumes foram faturados pela média de consumo.

## **2) Deficiência no medidor ou demais equipamentos de medição.**

Em caso de comprovada deficiência no medidor ou demais equipamentos de medição, a concessionária adotará, como valores faturáveis de consumo de gás, a média aritmética dos 03 (três) últimos faturamentos, aplicando as tarifas em vigor nos últimos 30 (trinta) dias anteriores à data da constatação, aplicadas, de forma proporcional, ao período de vigência de cada tarifa.

O período máximo, para fins de cobrança, não poderá ultrapassar a 1 (um) ciclo de faturamento.

**3) Ocorrência de qualquer procedimento irregular que tenha provocado qualquer tipo de prejuízo ao faturamento correto pela concessionária, cuja responsabilidade não lhe seja atribuível.**

Quando comprovada a ocorrência de furto de gás por adulteração do equipamento de medição, ligações diretas ou em paralelo ao medidor, ou ainda outras formas de desvio, a concessionária, sem prejuízo das ações judiciais que decidir promover contra o usuário, deve adotar como valores faturáveis a média dos 6 (seis) últimos faturamentos, aplicando as tarifas em vigor na data da apresentação da fatura.

Em caso de inviabilidade de cálculo, a concessionária deve determinar o consumo de gás por meio de estimativa, com base no potencial de consumo de gás dos equipamentos instalados no momento da constatação da irregularidade, aplicando, se necessário, perfis de consumo obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares.

Na impossibilidade de determinação técnica para apuração do período da prática da irregularidade, a cobrança das diferenças fica limitada ao máximo de 6 (seis) meses.

#### **6.4.1 Erros de Faturamento**

**1) Caso a concessionária tenha faturado valores incorretos, ou, caso não tenha efetuado qualquer faturamento, por motivo de falha nos seus processos internos, deverá observar os seguintes procedimentos:**

- I. em se tratando de faturamento a menor, não poderá ser efetuada cobrança complementar;
- II. em se tratando de ausência de faturamento, considerando que não deve haver coincidência no vencimento de duas faturas relativas a períodos distintos, a concessionária deverá efetuar o faturamento e negociar com o usuário a forma de pagamento;
- III. em se tratando de faturamento a maior, deverá ser efetuada devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente. Caso haja anuência ou preferência do usuário, a devolução deve ser efetuada na fatura seguinte à data da constatação do erro, aplicando-se a tarifa vigente no dia da emissão do refaturamento.

**2) Nos casos em que houver diferença a cobrar ou devolver, em decorrência de irregularidade de medição, a concessionária deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:**

- I. irregularidade constatada;
- II. memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de gás excedentes;
- III. elementos de apuração da irregularidade;
- IV. critérios adotados na revisão dos faturamentos;
- V. direito de recursos previsto; e
- VI. tarifa aplicada.

Caso haja discordância em relação à cobrança e/ou valores, o usuário poderá apresentar recurso junto à concessionária, no prazo de 10 (dez) dias a partir da comunicação.

A concessionária irá deliberar sobre o recurso encaminhado pelo usuário no prazo de 30 (trinta) dias, contando da data de seu recebimento, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.

Constatado o descumprimento dos procedimentos em relação à existência de valores a devolver ao usuário, a concessionária providenciará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso pelo usuário.

#### **6.4.2 Duplicidade de Pagamento**

Na constatação de duplicidade no pagamento da fatura de gás, a devolução, ao usuário, do valor pago indevidamente deve ocorrer, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da comprovação ou, a critério exclusivo do usuário, na fatura subsequente.

A concessionária deve dispor de sistemas que possibilitem a constatação automática da ocorrência de pagamentos em duplicidade.

#### **6.5 Corte e Suspensão**

**1) A concessionária poderá suspender o fornecimento, de imediato e sem necessidade de comunicação formal, quando verificar a ocorrência de qualquer das seguintes situações:**

- I. utilização de procedimentos irregulares que tenham provocados faturamento inferior ao correto, ou no caso de não ter havido qualquer faturamento, e cuja responsabilidade não seja atribuível à concessionária;
- II. ligação clandestina ou religação à revelia;
- III. deficiência técnica e/ou de segurança das instalações do usuário, que ofereça risco iminente de danos às pessoas ou bens, inclusive ao funcionamento do sistema de distribuição da concessionária.
- IV. rompimento de lacres, cuja responsabilidade seja imputável ao usuário, mesmo que não provoquem alterações nas condições do fornecimento ou da medição;
- V. utilização de artifício ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, causar danos nos equipamentos de propriedade da concessionária, que provoquem alterações nas condições de fornecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação do serviço de distribuição de gás; ou
- VI. revenda ou fornecimento de gás a terceiros.

**2) Em casos de constatação de indícios de procedimentos irregulares a concessionária poderá suspender o fornecimento, de imediato e sem necessidade de comunicação formal, e adotar as seguintes providências:**

- I. emitir Termo de Ocorrência de Irregularidade – TOI, em formulário próprio, a ser elaborado pela concessionária e apresentado para aprovação da Arsal;
- II. utilizar recursos visuais, como fotografias e vídeos, para registrar o medidor, lacres e demais equipamentos no momento em que a irregularidade foi constatada;
- III. solicitar serviços de perícias técnicas de órgãos competentes vinculados ao órgão metrológico oficial, caso seja necessário ou quando requerido pelo usuário;
- IV. elaborar relatório de avaliação técnica quando constatada a violação do medidor, contendo histórico da ocorrência, informações e descrição das

condições físicas de suas partes, peças e dispositivos e, caso realizado, anexar laudo da perícia técnica;

- V. registrar um boletim de ocorrência junto à autoridade policial competente para apuração do ato ilícito;
- VI. adotar procedimentos adicionais aos já citados, desde que os mesmos sejam necessários à tipificação da irregularidade.

Para fiel caracterização da irregularidade a concessionária deve compor conjunto de evidências adotando os procedimentos listados a seguir:

- a) entregar, ao usuário ou àquele que acompanhar a inspeção, cópia legível do Termo de Ocorrência de Irregularidade, no ato de sua emissão, mediante recibo com assinatura. É permitida a emissão eletrônica do TOI e a coleta eletrônica da assinatura do usuário ou daquele que acompanhar a inspeção, devendo a concessionária garantir a impressão no local ou o envio com comprovação de recebimento;
  - Se o usuário recusar receber cópia do TOI, a concessionária deve armazenar evidências que comprovem a recusa, inclusive com prova testemunhal.
- b) informar, ao usuário ou aquele que acompanhar a inspeção, a possibilidade de solicitação de perícia técnica, o prazo e custos dessa verificação, salientando que o usuário será responsável pelos custos se comprovada a irregularidade;
  - O usuário tem até 15(quinze) dias, contados a partir do recebimento do TOI, para solicitar à concessionária perícia metrológica no medidor.

Constatada a necessidade da retirada do medidor, a concessionária deve:

- acondicionar o medidor e demais equipamentos de medição em invólucro específico;
- lacrar o invólucro no ato da retirada, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao usuário ou àquele que acompanhar a inspeção;
- encaminhar o medidor e demais equipamentos para realização da avaliação técnica em até 30 (trinta) dias da data da constatação;

- comunicar ao usuário e a Aarsal, por escrito e mediante comprovação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, local, data e horário da realização da avaliação técnica;
- realizar a avaliação técnica dos equipamentos de medição em laboratórios acreditados para ensaios de medidores de gás.

O usuário pode solicitar um novo agendamento para realização da avaliação técnica uma única vez, desde que seja antes da data previamente informada pela concessionária.

A concessionária pode seguir cronograma próprio para realização técnica do equipamento, caso tenha cumprido a antecedência do agendamento e o usuário não compareça na data previamente informada.

A concessionária pode oferecer ao usuário, de forma gratuita, a possibilidade de acompanhar a realização da avaliação técnica por meio de plataformas de comunicação audiovisual.

Comprovado o procedimento irregular, a concessionária deve apurar a receita a ser recuperada calculando a diferença entre os valores faturados e aqueles apurados, utilizando como critério análise do histórico de consumo, adotando a tarifa vigente na data da constatação.

- Na impossibilidade de determinação técnica para apuração do período da prática da irregularidade, a cobrança das diferenças fica limitada ao máximo de 12 (doze) meses.

Caso se comprove que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao atual titular da unidade consumidora, este somente será responsável pelas diferenças de consumos apuradas no período sob sua titularidade, exceto nos casos de sucessão civil e comercial.

Fica vedado à concessionária o desligamento do fornecimento de gás, decorrentes de irregularidades em medidores

**3) A concessionária poderá cortar ou suspender o fornecimento, após prévia comunicação formal ao usuário, quando ocorrer:**

- I. inadimplência no pagamento de faturas;

- II. atraso no pagamento de taxas relativas a qualquer serviço vinculado ao fornecimento de gás canalizado prestado pela concessionária, mediante autorização do usuário, conforme valores aprovados pelo Órgão Regulador;
- III. atraso no pagamento de prejuízos causados às instalações da concessionária, cuja responsabilidade tenha sido imputada ao usuário;
- IV. impedimento ao acesso de empregados e prepostos da concessionária para fins de leitura e inspeções necessárias;
- V. instalações internas da unidade consumidora em desacordo com as normas e/ou padrões, oferecendo riscos à segurança de pessoas e bens.

**4) Os prazos de notificação de corte ou suspensão estão fixados a seguir:**

- a) 15 (quinze) dias para casos previstos nos incisos I, II e V;
- b) 3 (três) dias para o caso previsto no inciso III e IV.

- A contagem se inicia a partir do recebimento da comunicação pelo usuário;
- para os demais casos de corte ou suspensão do fornecimento, não decorrentes de procedimentos irregulares, havendo religação à revelia da concessionária, esta poderá cobrar, a título de custo operacional, o equivalente a até 5(cinco) vezes o valor permitido para a religação de urgência, a ser incluso na primeira fatura emitida após constatação do fato;
- é vedada a suspensão da prestação do serviço em virtude de inadimplência em feriados, sextas-feiras, sábados, domingos ou vésperas de feriados.

**5) O corte do fornecimento por falta de pagamento de usuário que preste serviço essencial à população, e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicado por escrito, de forma específica, e com antecedência de 15 (quinze) dias, ao Poder Público responsável.**

Considera-se serviço essencial aquele cuja interrupção coloque em risco iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população em geral, como nos casos de tratamento e abastecimento de água, assistência médica e hospitalar, unidades hospitalares e institutos médico-legais e, ainda, de unidades operacionais de segurança pública.

**6) Por motivo de força maior, a concessionária poderá suspender, de imediato, o serviço de distribuição de gás.**

Neste caso os usuários devem ser informados deste advento por meio de veículos de comunicação pública que possuam maior cobertura nas áreas afetadas, informando o tempo previsto para interrupção.

## **7 OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS**

- I. Observar a adequação técnica e de segurança da instalação interna da unidade consumidora sob sua responsabilidade, caso a instalação interna da unidade consumidora esteja em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, deve ser reformada ou substituída;
- II. Ter responsabilidade, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de propriedade da concessionária, quando instalados dentro da unidade consumidora;
- III. Comunicar à concessionária qualquer modificação efetuada na instalação interna da unidade consumidora de sua responsabilidade e/ou quando se retirar definitivamente da unidade;
- IV. Informar de imediato à concessionária existência de quaisquer vazamentos. Caso fique constatado que o vazamento é nas instalações internas da unidade consumidora, a concessionária deve efetuar o bloqueio do gás, cabendo ao usuário assumir os custos dos serviços de reparos nas instalações internas de sua responsabilidade;
- V. Assegurar o livre acesso da concessionária aos locais em que os equipamentos estejam instalados;
- VI. Comunicar à Arsal sobre quaisquer irregularidades referentes ao serviço prestado.

Após o ponto de entrega, a concessionária não é responsável por danos causados a pessoas ou bens, decorrentes de deficiência técnica da instalação interna de responsabilidade do usuário, ou de sua má utilização.

Comprovada a responsabilidade do usuário, em casos de procedimentos irregulares, revenda ou fornecimento a terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica ou de segurança, rompimento de lacres, danos causados

nas instalações da concessionária, caberá ao usuário responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

## **8 COBRANÇA DE SERVIÇOS**

Os serviços passíveis de cobrança realizados a pedido do usuário serão os seguintes:

- I. verificação de leitura e consumo;
  - II. aferição de medidor;
  - III. verificação de PCS (Poder Calorífico Superior);
  - IV. verificação de pressão;
  - V. verificação de COG (Concentração de Odorante no Gás);
  - VI. religação normal e/ou de urgência;
  - VII. relocação e/ou troca de CRM (Conjunto de Regulagem e Medição).
- 
- a) a cobrança prevista será facultativa e só poderá ser feita em contrapartida de serviço efetivamente prestado pela concessionária, dentro dos prazos estabelecidos pela Agência Reguladora;
  - b) a cobrança relativa aos serviços poderá, a critério da concessionária, ser realizada no documento relativo ao consumo de gás do usuário, de forma discriminada, ou em documento distinto;
  - c) as faturas referentes aos serviços terão vencimento coincidente com o vencimento das faturas subsequentes referentes ao consumo de gás;
  - d) os serviços de religação do fornecimento de gás devem ser executados pela concessionária a partir da cessação do motivo que justificou o corte ou suspensão do fornecimento de gás ou, ainda, contado a partir da solicitação do usuário;
  - e) os serviços de religação normal de fornecimento devem ser executados pela concessionária, em horário comercial, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, contado a partir da solicitação do usuário;
  - f) o serviço de religação de urgência do fornecimento de gás deve ser realizado no prazo máximo de 04 (quatro) horas, a partir da solicitação do usuário, e executado pela concessionária em qualquer horário do dia ou da noite;

- g) a cobrança de aferição de medidor, verificação de Pressão, PCS e COG não poderá ser feita quando os limites admissíveis tiverem sido excedidos;
- h) o serviço de verificação de leitura e consumo só poderá ser cobrado a partir da segunda solicitação sucessiva e improcedente no prazo de 06 (seis) meses;
- i) a execução dos serviços deve obedecer a procedimentos e prazos definidos pela Arsal;
- j) a cobrança de qualquer serviço obrigará a concessionária a implantá-lo em toda a sua área de concessão, para todos os usuários;
- k) a concessionária deverá manter, por um período mínimo de 5 (cinco) anos, os registros dos valores cobrados, do horário e data da solicitação e execução dos serviços;
- l) cabe à Arsal homologar, por meio de resolução específica, os valores estabelecidos pela concessionária para a prestação dos serviços;
- m) a tabela com os valores dos serviços cobráveis deverá estar afixada em todos os pontos de atendimento ao público, bem como em seu sítio na internet, para conhecimento e consulta pelos interessados.

## **9 PENALIDADES**

As infrações relativas à prestação de serviço de distribuição de gás canalizado sujeitarão o infrator às penalidades de multa, em valores atualizados, nos casos previstos na normatização regulatória.

São fatos geradores das sanções previstas nestas Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado:

- a. descumprimento de padrões de qualidade do produto e do serviço e da segurança do fornecimento;
- b. descumprimento de padrões de qualidade do atendimento comercial;
- c. descumprimento de contratos dos serviços locais de gás canalizado;
- d. descumprimento de requisitos e normas técnicas relativos a projetos, construção, manutenção, operação do sistema de distribuição de gás canalizado;
- e. descumprimento de preceitos, exigências e/ou atribuições atinentes aos contratos, normas e legislações vigentes;

- f. descumprimento de compromisso pactuado por meio do termo de acordo de mediação e conciliação administrativa; e
- g. descumprimento de obrigações, determinações e prazos estipulados pela Agência Reguladora.

A aplicação de sanção pela Aرسال não exige a concessionária de efetuar as ações que visem o cumprimento das medidas necessárias à regularização das não conformidades constatadas, bem como a reparação dos efeitos sobrevividos das infrações.

As infrações previstas estão classificadas em níveis de graduação leve, média, grave e gravíssima, observando-se os seguintes pontos:

- I. Gravidade da infração;
- II. Danos que a infração ocasione na prestação dos serviços de distribuição de gás, aos usuários e a terceiros;
- III. Prejuízo ao trabalho de fiscalização da Aرسال e ao acompanhamento dos indicadores de qualidade, segurança e atendimento comercial;
- IV. Retrabalho causado à Aرسال;
- V. Prejuízo para a Aرسال, os usuários e o interesse público; e
- VI. Ocultação da situação de infração mediante registros ou informações incorretas, declarações falsas ou incompletas, e outros artifícios similares.

As infrações de graduação similares, estão reunidas em grupos, denominados Grupo I, Grupo II, Grupo III e Grupo IV.

➤ **Grupo I: Constitui infração, sujeita à imposição de penalidade de multa com graduação leve.**

- I. Deixar de manter a disposição dos usuários, em locais acessíveis, nos pontos de atendimento ao público, tabela com os valores dos serviços cobráveis;
- II. Não disponibilizar a legislação referente às Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado em todos os pontos de atendimento ao público, bem como em sua página eletrônica na internet;
- III. Não fornecer ao usuário número de protocolo ou ordem de serviços quando da solicitação de atendimento ou serviço;

- IV. Não informar ao usuário os prazos regulamentares relativos ao serviço solicitado;
- V. Deixar de informar aos usuários sobre os riscos existentes e os cuidados especiais que o gás canalizado requer;
- VI. Deixar de manter a disposição dos interessados registros de reclamações e sugestões dos usuários;
- VII. Transgredir o tempo máximo de espera para realizar atendimento presencial, em sua sede ou postos de atendimento;
- VIII. Deixar de encaminhar o contrato de adesão aos consumidores de gás canalizado;
- IX. Emitir faturas referentes à execução de serviços cobráveis com datas de vencimento diferente do vencimento da fatura de consumo de gás do usuário;
- X. Deixar de encaminhar aos usuários declaração anual de quitação de débitos;
- XI. Deixar de manter arquivo de toda a documentação de interesse ou fornecida à Arsal, pelo prazo de 5 anos ou em maior prazo quando os dispositivos legais assim o exigirem.

➤ **Grupo II: Constitui infração, sujeita à imposição de penalidade de multa com graduação média.**

- I. Emitir fatura de gás em desconformidade com as disposições regulamentares;
- II. Classificar incorretamente a categoria da unidade consumidora, em desacordo com as determinações expostas nos atos normativos da Agência Reguladora;
- III. Deixar de elaborar e apresentar, nos prazos previstos e segundo diretrizes da Arsal, pesquisa de satisfação de usuários;
- IV. Deixar de organizar e atualizar o cadastro relativo a cada unidade consumidora, com informações que permitam a identificação do usuário, sua localização, valores faturados, histórico de consumo, bem como quaisquer outros dados exigidos pelos regulamentos do serviço de distribuição de gás canalizado;
- V. Deixar de manter organizado, atualizado e digitalizado o cadastro relativo ao sistema de distribuição de gás canalizado que permita refletir exatamente a rede física instalada;

- VI. Transgredir o prazo máximo para realização de serviços cobráveis, a pedido do usuário;
- VII. Deixar de apresentar, para prévia aprovação da Agência Reguladora, modificações nos modelos de contrato de adesão;
- VIII. Não incluir nos contratos de fornecimento as condições fixadas em regulamento;
- IX. Condicionar a ligação ou religação da unidade de consumidor ao pagamento de valores não imputáveis ao usuário;
- X. Não manter sistema de controle interno para resguardo de agressão ao meio ambiente;
- XI. Deixar de observar a legislação atinente ao tema ambiental;
- XII. Alterar os limites de pressão do sistema de distribuição, sem prévia aprovação da Arsal;
- XIII. Deixar de realizar análises e/ou inspeções solicitadas pela Arsal ou por usuários, nos termos e prazos estabelecidos;
- XIV. Não enviar aos usuários, nos prazos estabelecidos, documentos informando o resultado do procedimento realizado na unidade consumidora;
- XV. Deixar de manter sistema de comunicação que possibilite fácil acesso dos usuários à concessionária de distribuição;
- XVI. Deixar de comunicar aos usuários sobre interrupções programadas do fornecimento de gás, em conformidade com o regulamentado;
- XVII. Deixar de informar aos usuários, no prazo estabelecido, sobre a impossibilidade de realizar procedimentos programados;
- XVIII. Não manter sistema de comunicação que possibilite fácil acesso dos usuários à prestadora de serviço;
- XIX. Não notificar usuário inadimplente sobre faturas ou contas de gás devidas.

➤ **Grupo III: Constitui infração, sujeita à imposição de penalidade de multa com graduação grave.**

- I. Deixar de elaborar e/ou encaminhar ao usuário ou à Arsal laudo técnico em conformidade e segundo definido nos atos normativos;
- II. Cobrar do usuário serviços não previstos ou valores superiores aos estabelecidos em regulamento;

- III. Negar ou retardar a ligação ou início do fornecimento de gás canalizado pela indisponibilidade dos equipamentos de medição;
- IV. Operar e manter instalações de gás canalizado de forma inadequada ou sem dispor de desenhos, plantas, especificações e/ou manuais de equipamentos devidamente atualizados;
- V. Não instalar equipamentos de medição em ligações de gás canalizado;
- VI. Instalar equipamentos de medição sem previa calibração;
- VII. Ultrapassar o erro máximo admissível na legislação pertinente em equipamentos de medição em uso;
- VIII. Deixar de realizar nos termos previstos nas disposições legais e regulamentares calibração e/ou substituição de equipamentos de medição;
- IX. Deixar de realizar manutenções preventivas e preditivas, de acordo com prazo e preceitos fixados pela Aرسال;
- X. Deixar de restituir ao usuário a totalidade de valores recebidos indevidamente, nos termos regulamentados;
- XI. Deixar de encaminhar à Aرسال, nos prazos estabelecidos e conforme previsto, informações, documentos, planilhas, tabelas e formulários requisitados;
- XII. Enviar informações, documentos, tabelas, planilhas, formulários, laudos técnicos e relatórios com dados incorretos ou incompletos;
- XIII. Enviar documentos preenchidos de forma inadequada e/ou incompleta, e nos casos em que se apliquem, sem identificação do representante da concessionária e do responsável pela unidade consumidora;
- XIV. Criar dificuldades para o acesso a documentos e quaisquer outras fontes de informações pertinentes;
- XV. Deixar de efetuar correções, ajustes ou modificações apontadas pela Agência Reguladora em tabelas, planilhas, formulários, laudos técnicos e relatórios;
- XVI. Deixar de prestar informações aos usuários ou à Aرسال, quando solicitado ou conforme determinado pela legislação e regulamentos pertinentes;
- XVII. Deixar de remeter à Aرسال, nos prazos estabelecidos, as informações e os documentos solicitados para a solução de divergências entre a concessionária e seus usuários;
- XVIII. Deixar de organizar e manter atualizado o calendário de leitura e faturamento e/ou deixar de informar aos usuários, previamente e por escrito, as alterações no referido calendário;

- XIX. Realizar leitura, faturamento e compensação de faturamento em desconformidade com as disposições legais e regulamentares;
- XX. Alterar o odorante sem prévia autorização da Aرسال;
- XXI. Não aplicar fator de correção relativo ao poder calorífico, pressão e temperatura, em todas as faturas de gás, ou ainda fazê-lo inadequadamente;
- XXII. Não proporcionar o auxílio que seja solicitado, pelas autoridades competentes, em caso de emergência ou sinistro;
- XXIII. Deixar de utilizar pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, na execução de serviços do sistema de distribuição de gás canalizado;
- XXIV. Deixar de prover, nas áreas de risco, em obras e nas instalações do sistema de distribuição, sinalização técnica, bem como avisos de advertências e o isolamento de área afetada por serviços de obra e instalações, de forma adequada à visualização, identificação e segurança;
- XXV. Deixar de realizar obras e/ou aquisições de equipamentos essenciais à prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado;
- XXVI. Não avisar previamente à Aرسال quaisquer circunstâncias que afetem a qualidade, continuidade, eficiência, segurança, que atinjam os usuários ou impliquem na modificação das condições de prestação do serviço;
- XXVII. Deixar de encaminhar, como estabelecido, relatório de mercado e faturamento;
- XXVIII. Deixar de encaminhar, nos termos previstos, relatórios anuais estabelecidos neste regulamento;
- XXIX. Descumprir obrigações fixadas para apuração de indícios de procedimentos irregulares por parte do usuário;
- XXX. Comercializar o gás em desconformidade com os limites máximo e mínimo estabelecido para a concentração de odorante no gás;
- XXXI. Deixar de efetuar coleta, análise e registro de valores do poder calorífico superior e da concentração de odorante no gás, nos termos e prazos estabelecidos;
- XXXII. Comercializar o gás em desconformidade com o estabelecido na resolução nº 16/2008 da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP, ou a que vier sucedê-la.

➤ **Grupo IV: Constitui infração, sujeita à imposição de penalidade de multa com graduação gravíssima.**

- I. Deixar de elaborar, atualizar e avaliar o Plano de Ação de Emergência Integrado – PAEI, como também treinar todos os empregados nos procedimentos propostos, em conformidade com o regulamentado;
- II. Descumprir os requisitos e normas técnicas relativos à instalação, inspeção, manutenção e análise de dados do sistema de proteção catódica;
- III. Descumprir obrigações regulamentares para realização do patrulhamento e inspeção do sistema de distribuição;
- IV. Deixar de realizar nos termos previstos nas disposições legais e regulamentares a pesquisa anual de rastreamento de vazamentos;
- V. Descumprir horários, prazos, procedimentos e/ou obrigações estabelecidas pela Aرسال para a pesquisa anual de vazamento da rede de distribuição de gás canalizado;
- VI. Descumprir o programa anual de pesquisa de vazamento aprovado pela Aرسال;
- VII. Não efetuar, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e modificações, de caráter urgente;
- VIII. Descumprir as normas técnicas e recomendações estabelecidas para projetos, construção, operação e manutenção do sistema de distribuição de gás canalizado;
- IX. Deixar de comunicar à Aرسال ocorrência de sinistros como também, não encaminhar relatório conclusivo, nos prazos previstos e de acordo com instruções expressas na normatização regulatória;
- X. Descumprir cláusulas contratuais dos serviços locais de gás canalizado;
- XI. Interromper ou suspender, por decisão própria, a prestação dos serviços, salvo nas hipóteses legalmente previstas;
- XII. Violar os prazos e padrões estabelecidos para os indicadores individuais e coletivos utilizados para controle da qualidade do produto e do serviço e da segurança no fornecimento de gás canalizado;
- XIII. Violar os limites mínimo e máximo da pressão do sistema de distribuição estabelecidos pela Aرسال;
- XIV. Fornecer gás em desconformidade com a pressão de entrega solicitada pelo usuário, incluindo variação máxima e mínima admissível;

- XV. Transgredir o prazo deliberado para atendimentos de emergência por vazamento e falta de gás;
- XVI. Provocar interrupção no fornecimento de gás canalizado ou permitir a sua expansão no sistema de distribuição em decorrência de falha de planejamento ou de execução da manutenção ou operação de suas instalações;
- XVII. Restabelecer e/ou não interromper o fornecimento de gás em instalações do usuário que não estiverem em plena condição de segurança;
- XVIII. Transferir informações pessoais dos usuários sem o consentimento expresso;
- XIX. Impedir ou dificultar, de qualquer forma, à fiscalização da Aarsal;
- XX. Fornecer informação falsa à Aarsal;
- XXI. Deixar de cumprir determinação da Aarsal.

### **9.1 Critérios Para Fixação das Penalidades**

Os valores das multas serão determinados mediante aplicação, sobre a Receita Líquida Anual, constante das demonstrações contábeis publicadas conforme estabelecido pela legislação pertinente, dos seguintes percentuais:

- Grupo I: até 0,01% (um centésimo por cento);
- Grupo II: até 0,1% (um décimo por cento);
- Grupo III: até 0,5% (cinco décimos por cento);
- Grupo IV: até 1% (um por cento).

Na fixação do valor das multas será considerada a gravidade da infração como também os danos e prejuízos dela resultantes para a fiscalização da Agência Reguladora, para o serviço de distribuição de gás canalizado e para os usuários, e a vantagem auferida pelo infrator.

Ocorrendo a reincidência de infração de igual natureza, dentro do período de 12 (doze) meses, proceder-se-á aplicação de acréscimo de 50% (cinquenta por cento) no valor da penalidade.

Considera-se reincidência quando a concessionária comete nova infração idêntica a qual se aplicou penalidade anterior em caráter definitivo.

Na hipótese da ocorrência concomitante de mais de uma infração serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as penalidades correspondentes a cada uma delas.

A aplicação de cálculo de multa deve ser realizada, separadamente para cada infração cometida, cumulativamente, obedecendo à expressão paramétrica abaixo:

$$M = (p1.G + p2.D + p3.V). A. r. R$$

Onde:

M- multa, em reais;

G- gravidade da infração (%);

D- danos e prejuízo resultantes para a fiscalização da Arsal, o serviço de distribuição e para os usuários (%);

V- vantagens auferida pelo infrator (%);

A- abrangência, número de usuários afetados, por grupo de usuários (%);

pi- peso (i – variando de 1 a 3), em percentual;

r - reincidência, r=1,0 ou r=1,5;

R– receita líquida anual da concessionária, em reais.

A expressão paramétrica acima estabelece uma relação de pesos para as condicionantes: (p1) gravidade, (p2) danos e (p3) vantagem, cujo somatório deverá totalizar 100%.

Para a ponderação de cada condicionante foram definidos os seguintes pesos:

**Quadro XI – Ponderação de Cada Condicionante**

<b>Crítérios</b>	<b>Pesos (%)</b>
(p <sub>1</sub> ) - Gravidade	50
(p <sub>2</sub> ) - Danos	25
(p <sub>3</sub> ) - Vantagens	25

Os percentuais correspondentes às condicionantes: Gravidade (G), Danos (D) e Vantagem (V) são estabelecidos com base nas evidências objetivas documentadas de cada não conformidade e em avaliação qualitativa da gravidade e prejuízo da irregularidade cometida. Cada condicionante varia entre 0% (zero por cento) a 100% (cem por cento), conforme detalhamento no quadro a seguir:

**Quadro XII – Percentuais de Variação**

<b>Gravidade (G)</b>	<b>Danos (D)</b>	<b>Vantagem (V)</b>
Alta – 100%	Alta – 100%	Alta – 100%
Média – 50%	Média – 50%	Média – 50%
Baixa – 25%	Baixa – 25%	Baixa – 25%

Inexistente – 0%	Inexistente – 0%	Inexistente – 0%
------------------	------------------	------------------

A condicionante Abrangência (A) é definida como sendo a relação entre a quantidade de itens não conformes da amostra objeto da fiscalização e a quantidade total dessa amostra, ou a partir da avaliação da quantidade de usuários afetados pela irregularidade em relação ao total do grupo de usuários. Esse resultado deve ser multiplicado por 100 (cem) para obter a Abrangência em percentual.

A reincidência (r) assume valores de 1,0 (para caso de não haver reincidência) ou 1,5 (caso de reincidência).

O valor de (R) representa o valor da Receita Líquida Anual da concessionária, expressa em reais.

## **9.2 Procedimento Administrativo de Notificação e de Autuação do Serviço de Fornecimento de Gás Canalizado do Estado de Alagoas**

O Termo de Notificação de Gás (TNG) será emitido quando constatada não conformidade na prestação dos serviços locais de gás canalizado e será lavrado pelo gerente responsável pelo setor via Sistema Eletrônico de Informação (SEI) ou outra ferramenta de processos eletrônicos que vier suceder.

O Termo de Notificação de Gás será emitido em formulário próprio, do qual constará:

- a) número de ordem de expedição do Termo de Notificação do Gás – TNG;
- b) nome, endereço e telefone do órgão fiscalizador;
- c) nome, endereço e qualificação da concessionária notificada;
- d) dispositivo legal violado;
- e) o objeto da fiscalização;
- f) indicação de não conformidade(s) e/ou determinações de ações a serem empreendidas pela notificada, se for o caso;
- g) nome, cargo e assinatura do responsável por sua emissão;
- h) data de envio do Termo de Notificação de Gás e a respectiva assinatura/carimbo.

A notificada terá o prazo de 15 (quinze) dias, a contar do envio do Termo de Notificação de Gás (TNG), para manifestar-se sobre o assunto, oferecendo as informações e os documentos que considerar necessários ou convenientes.

Quando da análise da manifestação da notificada poderão ser solicitadas outras informações julgadas necessárias ao melhor esclarecimento dos fatos relatados.

O setor fiscalizador poderá, excepcionalmente, conceder prorrogação do prazo, desde que solicitada tempestivamente e devidamente justificada pela notificada.

Ofertada a manifestação da concessionária notificada, e não constada a necessidade de apresentação de novas informações, o titular do setor decidirá fundamentalmente pela emissão do Auto de Infração (AI) ou pelo arquivamento do Termo de Notificação de Gás (TNG).

O TNG será arquivado quando:

- I. não for comprovada a não conformidade;
- II. forem tecnicamente aceitas as alegações da notificada;
- III. constatada a regularização das determinações contidas no TNG.

O Termo de Arquivamento de Notificação será instruído com exposição de motivos que embasaram tecnicamente o ato administrativo.

Será lavrado Auto de Infração (AI), nos casos de:

- I. comprovação da não conformidade;
- II. ausência de manifestação tempestiva da interessada;
- III. improcedência das alegações apresentadas;
- IV. ausência de comprovação técnica das alegações apresentadas;
- V. descumprimento das determinações estabelecidas pelo TNG.

O Auto de Infração (AI) será lavrado com a exposição de motivos da autuação e outros documentos a esta relacionados, que não implique em duplicidade da documentação constante do processo correspondente.

O Auto de Infração será emitido em formulário próprio, do qual constará:

- a) o número de ordem de expedição;
- b) local e data da lavratura do auto;
- c) o endereço, o telefone e a qualificação da concessionária autuada;
- d) descrição do fato ou ato constitutivo da infração;

- e) o dispositivo legal violado;
- f) o valor da multa;
- g) as instruções para o recolhimento da multa;
- h) as informações sobre o acolhimento da defesa.

Para cada infração cometida será lavrado um Auto de Infração correspondente.

Ao tomar ciência do Auto de Infração o autuado terá o prazo de 15 (quinze) dias para defesa administrativa, sob pena de revelia.

O Auto de Infração poderá ser retificado de ofício pela gerência do setor fiscalizador, se constatado o vício, abrindo, neste caso, novo prazo ao autuado para exercício da defesa.

Não ocorrendo a apresentação de defesa administrativa, a concessionária terá o prazo de 20 (vinte) dias úteis para pagamento de multa estipulada no Auto de Infração.

Na ocorrência de defesa, a Diretoria da Presidência da Aرسال proferirá decisão, em juízo de primeira instância.

Sendo acatada a defesa administrativa em primeira instância pela Diretoria da Presidência, arquiva-se o processo administrativo e a decisão comunicada à concessionária.

Não sendo acatada a defesa, abre-se prazo de 15 (quinze) dias para interposição de recurso administrativo por parte da empresa concessionária, prazo este a contar da ciência ou da data de publicação da aludida decisão de indeferimento no Diário Oficial do Estado de Alagoas.

O recurso apresentado será encaminhado à autoridade que prolatou a decisão, a qual, se não a reconsiderar, o encaminhará ao Colegiado desta Agência Reguladora, que proferirá decisão em segunda instância.

Acolhidos os termos do recurso pelo Colegiado, este determinará o arquivamento do feito.

O não acolhimento dos termos do recurso, implicará o pagamento da multa estipulada, no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

Após o recolhimento da multa, a autuada deverá encaminhar uma via do respectivo comprovante, devidamente autenticado e sem rasuras, à Aرسال, que procederá o encerramento do processo administrativo punitivo.

O não recolhimento da multa no prazo estipulado acarretará o imediato encaminhamento do processo administrativo à Procuradoria Geral do Estado, para inscrição em Dívida Ativa da Fazenda Pública, nos termos da Lei nº 6.830, de 22 de setembro de 1980.

Toda multa deverá ser paga em dinheiro, em conformidade com as condições estabelecidas no Auto de Infração - AI, não sendo admitidas compensações, nem tampouco sua contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário, devendo estes custos serem sempre contabilizados em separado.

Não dependerão de Auto de Infração AI ou de Notificação as multas decorrentes de infrações apuradas a partir de reclamações individuais dos usuários, conforme dispuser a legislação específica ou do termo contratual.

Havendo procedência na reclamação, o concessionário deverá efetuar o ressarcimento ao usuário afetado em até 20 (vinte) dias úteis, contados da data da conclusão da análise realizada pela Aarsal.

Decorrido o prazo estabelecido para a eliminação do fato gerador da penalidade e não tendo sido adotadas as medidas necessárias para solucionar o fato, a concessionária sujeitar-se-á às sanções previstas na legislação em vigor

Poderá a Aarsal, a seu critério exclusivo proceder à constituição do crédito de multa e firmar com a concessionária termo de compromisso de ajuste de conduta, visando à adequação da conduta irregular às disposições regulamentares, conforme regulamentação específica.

O não cumprimento do termo de compromisso de ajuste de conduta implicará, além da sanção nele prevista, na imediata reabertura do processo administrativo punitivo, com a aplicação das penalidades previstas.

## GLOSSÁRIO

**Acompanhamento de Indicadores:** Monitoramento dos valores dos indicadores definidos pela Agência Reguladora ou dos dados necessários para o seu cálculo.

**ANP:** Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis.

**Área de Concessão:** Compreende todo o território do Estado de Alagoas.

**Arsal:** Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas, responsável por regular, controlar e fiscalizar os serviços de gás canalizado no âmbito do Estado de Alagoas, nos termos da Lei nº 6.267 de 20 de setembro de 2001.

**Aviso:** Prazo de antecedência mínima que a concessionária deve comunicar aos usuários a serem afetados por interrupção programada de fornecimento de gás, decorrentes da realização de serviços de manutenção ou manobras operacionais, data, horário e duração prevista do procedimento.

**Aviso de Corte:** Comunicado entregue ao usuário pelo operador da concessionária, ou por anuência do titular da unidade consumidora por meio de correio eletrônico, após verificação de 30 (trinta) dias de atraso no pagamento de títulos emitidos ou após 3 meses de faturamento por média devido a impedimento de acesso ao medidor, notificando-o que está procedendo ao corte de fornecimento do gás em 72 (setenta e duas) horas, contados da data de entrega.

**Cadastro do Sistema de Distribuição:** Conjunto de mapas e dados do sistema de distribuição mantidos em meio digital, atualizados constantemente.

**Calibração de Medidor ou Calibração:** Procedimento normatizado, executado conforme especificado pelo Inmetro, em laboratório de instituição acreditada para esta finalidade, com o objetivo de conhecer, por meio dos ensaios definidos para tal procedimento, o erro existente em equipamentos de medição e a sua respectiva incerteza de modo a verificar se os erros constatados enquadram-se nos padrões de tolerância admitidos pela legislação metrológica.

**Características Físico-químicas do Gás:** Especificações físico-químicas do gás definidas em regulamentação da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis.

**Classe de Pressão:** Corresponde a cada uma das categorias de pressão de distribuição de gás, definidas para o sistema de distribuição, com a correspondente faixa de operação.

**Código de Identificação:** Cadastro de unidade consumidora, utilizado pela concessionária para identificação na fatura de gás.

**Compensação de Faturamento:** É a correção no faturamento aplicado quando houve erros e/ou não foi efetivada a medição do consumo de gás.

**Concentração de Odorante no Gás (COG):** É a quantidade de odorante presente no gás, expressa em mg por m<sup>3</sup> de gás.

**Concessionária:** Pessoa jurídica detentora da outorga de concessão, fornecida pelo Poder Concedente, para exploração, por sua conta e risco, do serviço público de distribuição de gás canalizado no Estado de Alagoas.

**Condições de Referência:** Correspondem ao valor do Poder Calorífico Superior, à Pressão de 101,325 kPa, 1 atm, 1,033 Kgf/cm<sup>2</sup>, ou 1,01325 bar e à Temperatura de 293,15 K ou 20 °C, em base seca, adotados como referência em regulamento da ANP e/ ou regulamentos expedidos pela Arsal, que são utilizados para cálculo dos correspondentes fatores de correção do volume de gás;

**Conjunto de Regulagem e Medição (CRM):** é o conjunto de equipamentos, instalado pela concessionária em uma unidade consumidora, que se destina à regulagem da pressão de fornecimento do gás no ponto de entrega, e à medição e ao registro do volume de gás fornecido.

**Contrato de Adesão:** Instrumento cujas cláusulas estão vinculadas às normas e aos regulamentos aprovados pela Arsal, não podendo o seu conteúdo ser modificado pela concessionária ou pelo usuário.

**Contrato de Concessão:** Instrumento cujo objeto é a outorga do direito de exploração do serviço público de distribuição de gás canalizado, por prazo determinado, celebrado entre o Poder Concedente e a concessionária.

**Contrato de Fornecimento:** Instrumento em que a concessionária e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de gás canalizado para determinada unidade consumidora, observadas as normas e os regulamentos aprovados pela Arsal.

**Correção do Volume de Gás Medido:** Ajuste do volume de gás medido e registrado nas condições de fornecimento às condições de referência adotadas em regulamentos da ANP.

**Corte de Fornecimento:** Interrupção do fornecimento de gás por motivo de inadimplência.

**Distribuição de Gás Canalizado:** Compreende as atividades necessárias à movimentação de gás, desde as estações de transferência de custódia até os pontos de entrega aos usuários.

**Estação de Medição (EM):** É o conjunto de equipamentos instalados pela concessionária nas dependências do usuário, destinado à medição do volume de gás fornecido.

**Estação de Redução de Pressão do Sistema de Distribuição de Gás (ERP):** É o conjunto de equipamentos do sistema de distribuição de gás, que tem por finalidade controlar a pressão do gás, de modo contínuo.

**Estação de Redução de Pressão e Medição (ERPM):** É o conjunto de equipamentos instalados pela concessionária nas dependências do usuário, destinado à redução da pressão e à medição do volume do gás fornecido.

**Estação de Transferência de Custódia (ETC):** 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 fornecido, de modo contínuo, nas condições de entrega estabelecidas em contrato.

**Fatura de Gás:** Nota fiscal que apresenta o valor a ser pago pela prestação do serviço público de distribuição de gás, correspondente a determinado ciclo de faturamento.

**Fiscalização:** Atividade de regulação técnica exercida por meio de inspeções de campo e análise de dados, com objetivo de identificar se a concessionária está executando o serviço de distribuição de gás canalizado em conformidade com normas e regulamentos pertinentes.

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

**Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva (FMPP):** Exprime a frequência de manutenções preditivas e preventivas que a concessionária deve realizar em todo sistema de distribuição de gás de acordo com as categorias deliberadas pela Agência Reguladora.

**Gás:** Gás natural, biometano ou a mistura de ambos, fornecido como energético, matéria-prima ou insumo de qualquer espécie a unidades consumidoras, na forma gasosa especificada pela ANP e canalizada através de sistema de distribuição;

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

**Horário Comercial:** Horário de funcionamento da concessionária, que é de segunda-feira a sexta-feira, das 08h:00min às 12h:00min e das 13h:00min às 17h:00min.

**Indicador:** Variável definida para descrever, classificar, ordenar, comparar, qualificar ou quantificar aspectos de uma ação de maneira a permitir sua observação, acompanhamento e avaliação.

**Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás (IVAZ):** 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.

**Inmetro:** Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.

**Inspeção de Medidor:** É a verificação das condições reais de funcionamento do medidor, com o objetivo de determinar se há ou não conformidade do equipamento, em relação às especificações do mesmo, bem como de gerar informações que orientem a execução das ações corretivas que eventualmente se mostrarem necessárias.

**Instalação Interna:** Contempla toda a infraestrutura 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.

**Limite de Pressão no Sistema de Distribuição:** São os valores, mínimo e máximo, da pressão do gás no sistema de distribuição admissíveis no ponto de entrega, por classe de pressão.

**Manutenção Preditiva:** É todo acompanhamento periódico que vise monitorar equipamentos e o estado geral das estações, através de dados coletados por meio de inspeções.

**Manutenção Preventiva:** É toda intervenção de manutenção de caráter preventivo com períodos e atividades pré-estabelecidas que vise detectar defeitos antes que se tornem falhas, de forma programada.

**Medidor:** Equipamento instalado, em uma unidade consumidora, com a finalidade de medir a quantidade de gás consumido a cada ciclo de faturamento.

**Metro Cúbico (m<sup>3</sup>):** significa o volume de gás que nas condições de referência, ocupa volume de 1 (um) metro cúbico.

**Notificação de Corte:** Comunicado enviado via correio ao usuário, ou por anuência do titular da unidade consumidora por meio de correio eletrônico, após a verificação de 15 (quinze) dias de atraso no pagamento de faturas emitidas pela concessionária, notificando-o sobre a existência de faturas vencidas e não pagas, alertando-o que a manutenção de tal situação implicará no corte do fornecimento após 30 (trinta) dias de atraso.

**Ocorrência:** Todo evento que exija intervenção no sistema de distribuição de gás ou na rede interna dos usuários, com deslocamento de equipe(s) de serviço.

**Odor:** É a característica que é conferida ao gás, por meio da injeção de produto químico denominado odorante, de forma a permitir sua presença em qualquer ambiente.

**Odoração do Gás:** É o processo de injeção de odorante na rede de distribuição de gás, 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.

**Perdas Comerciais de Gás:** Corresponde ao volume de gás efetivamente entregue aos usuários, mas não computado no total de gás vendido.

**Perdas Técnicas de Gás:** Corresponde ao volume de gás associado às perdas ocorridas por vazamentos no sistema de distribuição.

**Perdas Totais de Gás:** Corresponde 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.

**Poder Calorífico Superior (PCS):** É a quantidade de energia liberada na forma de calor, expressa em kcal/m<sup>3</sup>, na combustão completa de uma determinada quantidade unitária do gás com a correspondente quantidade de ar.

**Poder Concedente:** Poder constitucional atribuído ao Estado de Alagoas para a prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado no Estado, diretamente ou mediante concessão.

**Ponto de Entrega:** Local de entrega do gás ao usuário, caracterizado como limite de responsabilidade de fornecimento da concessionária para uma unidade consumidora.

**Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG):** Corresponde, em termos percentuais, à razão entre o volume total de gás perdido no sistema de distribuição e a soma dos volumes de gás, comprado e produzido.

**Pressão de Fornecimento do Gás:** É a pressão do gás medida por meio de manômetro instalado no ponto de entrega da unidade consumidora, cujo valor de ajuste inicial e o permanente controle deste são de responsabilidade da concessionária.

**Proteção Catódica:** É um método de combate à corrosão que faz uso de uma corrente elétrica induzida para proteger uma estrutura.

**Rede de Distribuição de Gás (RDG):** É o conjunto de tubulações, estações de controle de pressão, válvulas e outros componentes, construído, operado e mantido pela concessionária.

**Registro de Adequação de Fornecimento (RAF):** Documento utilizado pela concessionária para comprovação da execução da troca de medidores e adequação de pressão.

**Ramal Externo (RE):** Trecho de tubulação que interliga a rede de distribuição de gás ao ramal interno de usuário(s), construído pela concessionária para ligação de usuário(s).

**Ramal Interno (RI):** Trecho de tubulação, construído por usuário(s), que interliga o ramal externo ao medidor de usuário(s) ligado(s) em baixa pressão.

**Ramal de Ligação ao consumidor (RLC):** Trecho de tubulação que deriva da rede de distribuição e termina no CRM instalado pela concessionária em usuários.

**Religação de Fornecimento:** Procedimento efetuado pela concessionária com objetivo de restabelecer o fornecimento de gás após corte ou suspensão do fornecimento.

**Serviços de Distribuição de Gás Canalizado ou Serviços de Distribuição:** São todos os serviços que, nos termos do Contrato de Concessão e da legislação superveniente da Arsal, a concessionária está obrigada a prestar a usuários e interessados.

**Serviço de Religação Normal do Fornecimento de Gás:** Serviço prestado pela concessionária e executado no horário comercial para restabelecer o fornecimento de gás.

**Serviço de Religação de Urgência do Fornecimento de Gás:** Serviço prestado pela concessionária em decorrência de corte indevido no fornecimento de gás e/ou solicitação do usuário. O prazo de execução é inferior ao estabelecido para execução do serviço normal e pode ser realizado em qualquer horário do dia ou da noite.

**Serviço de Troca de Conjunto de Regulagem de Medição:** Serviço prestado pela concessionária cuja necessidade é decorrente de danos dos equipamentos de regulagem e medição de gás.

**Sistema de Distribuição de Gás (SDG):** É a infraestrutura total de distribuição de gás, construída, operada e mantida pela concessionária.

**Supridor:** Aquele que é proprietário da molécula de gás, seja por produção, importação, processamento ou estocagem, e que, seguindo todos os requisitos de qualidade, fornece gás a concessionária,

**Suspensão de Fornecimento:** Interrupção do fornecimento de gás por motivo de solicitação do usuário, ou por motivos não atrelados à inadimplência do usuário.

**Tarifa de Gás:** Corresponde ao valor monetário, expresso em R\$/m<sup>3</sup> (Reais por metro cúbico), utilizado para efetuar o faturamento mensal dos usuários pelo fornecimento de gás.

**Tempo de Atendimento de Emergência (TAE):** 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 ou restabelecimento do fornecimento de gás, realizado pela equipe da concessionária.

**Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede (TMCE):** 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.

**Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição (TMEO):** 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.

**Tempo Médio de Execução de Ramal (TER):** É o quociente entre a soma dos tempos de construção de todos os ramais executados em um determinado período, expressa em número de dias úteis, e o número total de ramais, no mesmo período.

**Titular:** Pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que utiliza os serviços de distribuição de gás prestados pela concessionária, em uma ou mais unidade consumidora, e que assume a responsabilidade pelo pagamento da(s) quantidade(s) de gás consumida(s) e pelas demais obrigações legais, regulamentares e contratuais.

**Transferência de Titularidade:** É a substituição de um titular por outro no cadastro da concessionária.

**Unidade Consumidora:** Imóvel onde se encontra localizado o ponto de entrega.

**Usuários:** É a pessoa física ou jurídica que utilize os serviços de distribuição de gás, fornecidos exclusivamente pela concessionária.

**Usuário Poder Público:** Usuário pertencente ao segmento Poder Público, onde estão incluídos todos os órgãos públicos pertencentes ao Poder Executivo, considerando a União, os Estados e os Municípios, bem como, aos Poderes Legislativos e Judiciários, seja na esfera Federal, Estadual ou Municipal.

**Valor Mínimo Faturável:** Valor referente ao custo de disponibilidade do gás, aplicável ao faturamento de unidades consumidoras, de acordo com os limites aprovados.

**Válvula de Bloqueio:** São válvulas que se destinam primordialmente a estabelecer ou interromper o fluxo de gás.

**Válvula de Regulagem:** São válvulas destinadas especificamente para controlar o fluxo de gás.

**Varição 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.

**Volume Contratado:** Volume de gás negociado entre a concessionária e o usuário e formalizado legalmente.