ARSAL
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE ALAGOAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2013

GERÊNCIA DO GÁS CANALIZADO

Atuação do setor de gás canalizado

A Gerência de Regulação do Gás Canalizado é responsável por regular a distribuição de gás canalizado no estado de Alagoas e fiscalizar o serviço prestado pela concessionária Gás de Alagoas S.A. – Algás.

As atividades são pautadas por diretrizes gerais, as quais cabem destacar:

- **Monitoramento permanente da segurança e da qualidade do fornecimento de gás natural canalizado e do atendimento comercial da concessionária;**
- **Aferição do cumprimento de normas e legislações pertinentes;**
- **Apreciação criteriosa de irregularidades;**
- **Garantia dos direitos dos usuários;**
- **Garantia de amplo direito de defesa em todas as fases do processo;**
- **Esforço de negociação para regularização das não conformidades constatadas;**
- **Estimular a melhoria contínua da qualidade.**

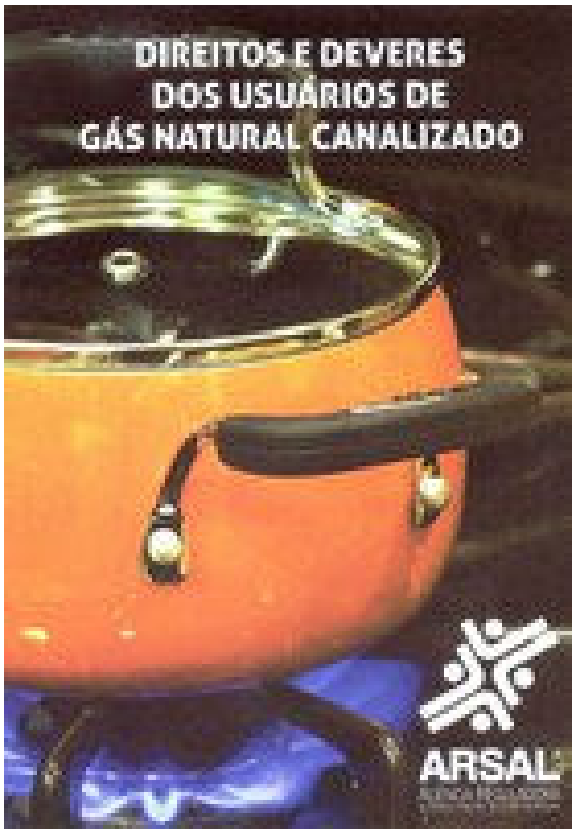
Ao longo do ano, esta gerência realizou fiscalizações visando monitorar a eficiência do serviço prestado pela Algás. As ações fiscalizadoras consistiram na auditoria de documentos, fiscalização de usuários de gás natural, acompanhamento de indicadores, análise de projetos e inspeção dos procedimentos técnicos aplicados pela companhia na construção, implantação, operação e manutenção do sistema de distribuição de gás.

Para incrementar a regulação do setor, em 2013, foram publicadas **02 (duas)** Resoluções pertinentes à atividade de distribuição de gás natural canalizado:

Resolução Nº 124, *de 25 de março de 2013:* dispõe sobre os procedimentos a serem adotados na execução da pesquisa de vazamento da rede de distribuição de gás natural canalizado no Estado de Alagoas.

Resolução Nº 128, *de 10 de junho de 2013:* padroniza procedimentos para regular a imposição de penalidades e multas em conformidade com o disposto no item “10.4.” das Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Alagoas.

E, objetivando levar à sociedade informações sobre o gás natural, direitos e deveres dos consumidores e o papel da Arsal na regulação do serviço de distribuição de gás natural foi publicada e distribuída para todos os usuários a cartilha ***"Direitos e Deveres dos Usuários de Gás Natural Canalizado"*** documento explicativo que busca estabelecer canais de comunicação direta com os usuários de gás natural.



Fiscalização de indicadores

O monitoramento de indicadores é uma ferramenta de extrema importância na avaliação da performance, dos serviços prestados pela concessionária, no âmbito da segurança no fornecimento de gás natural e da qualidade do serviço, do produto e do atendimento comercial.

As tabelas e gráficos, a seguir, apresentam o desempenho dos principais indicadores analisados para aferição da qualidade do serviço, do produto e do atendimento comercial.

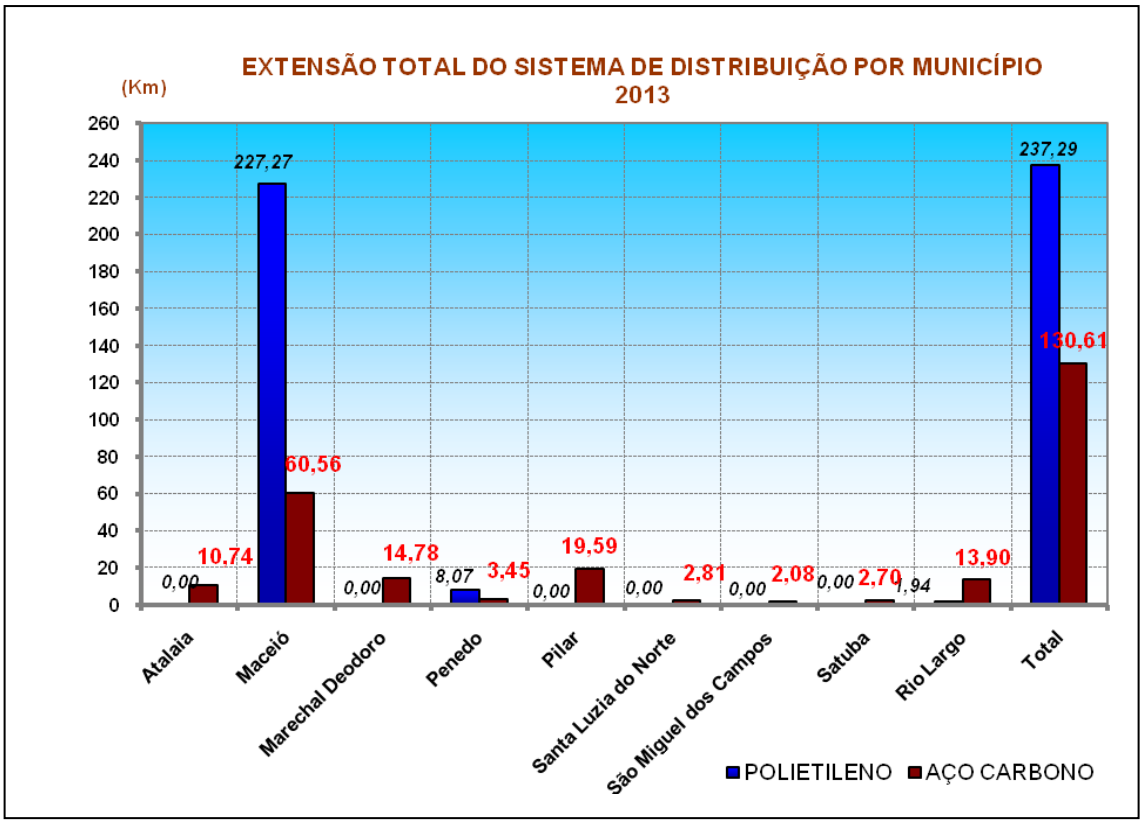
Tabela: Indicadores monitorados

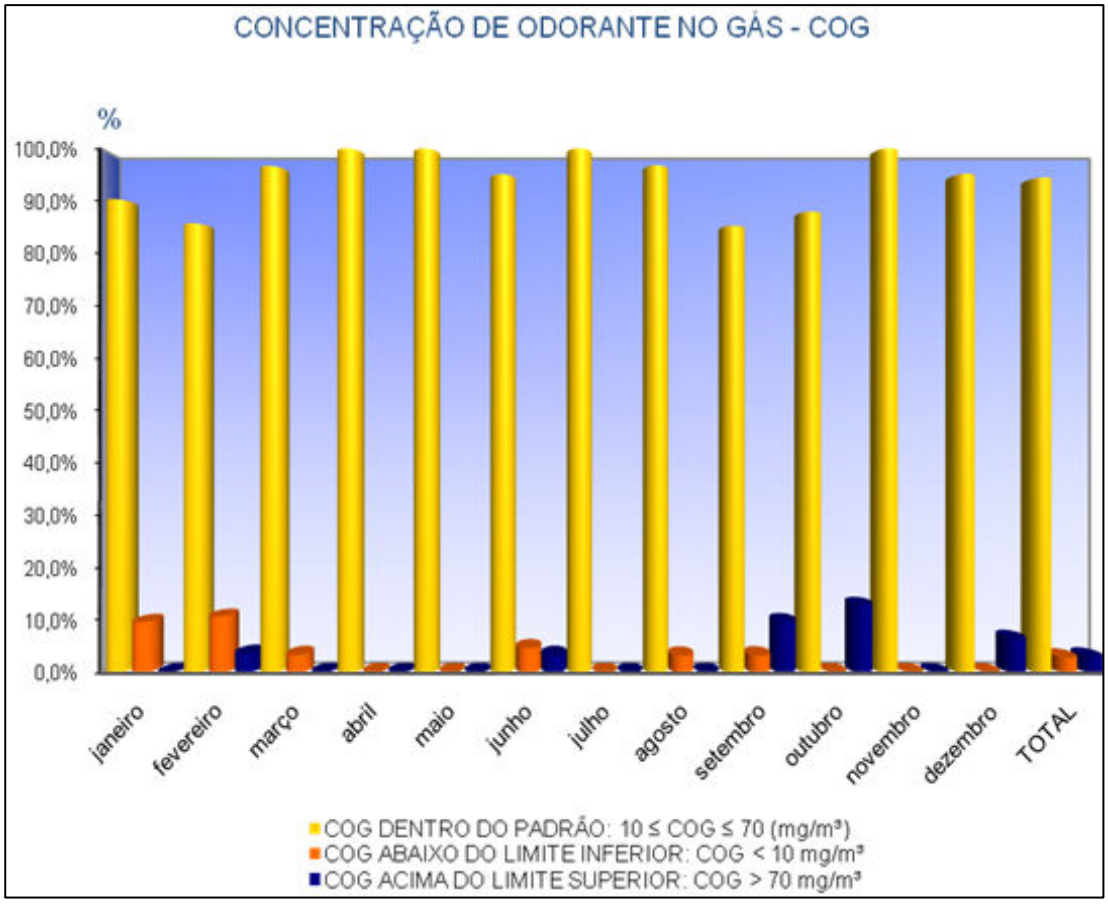
Mercado e Faturamento	Evolução do número de usuários por segmento de mercado Evolução do consumo diário de gás Extensão total do sistema de distribuição
Segurança no Fornecimento	Concentração de odorante no gás - COG Índice de vazamentos no sistema de distribuição - IVAZ Tempo de atendimento de emergência - TAE Frequência de manutenção preditiva Frequência de manutenção preventiva
Qualidade do Produto e do Serviço	Pressão Poder calorífico superior - PCS Porcentagem de perdas totais de gás - PPTG
Qualidade do Atendimento Comercial	Aviso Atendimento telefônico - FONE Tempo médio de execução de ramal - TER Tempo médio de elaboração de estudos e orçamentos de serviços - TMEO Tempo médio de construção de extensões de rede - TMCE Prazo máximo de ligação Prazo máximo de religação Prazo máximo de religação por corte indevido Tempo máximo de interrupção de fornecimento Prazo máximo para devolução de valores Prazo máximo para troca de medidor Prazo mínimo para entrega da fatura em relação à data de vencimento Prazo máximo para verificação de pressão Prazo máximo para verificação de PCS Prazo máximo para verificação de COG Prazo máximo para envio de 2ª via da fatura Prazo máximo para suspensão e desligamento do fornecimento Prazo máximo de inspeção de medidor para alteração de titularidade Prazo máximo para verificação de leitura e consumo Prazo máximo para recalibração de medidor Prazo mínimo para envio de notificação de corte Prazo mínimo para envio de aviso de corte

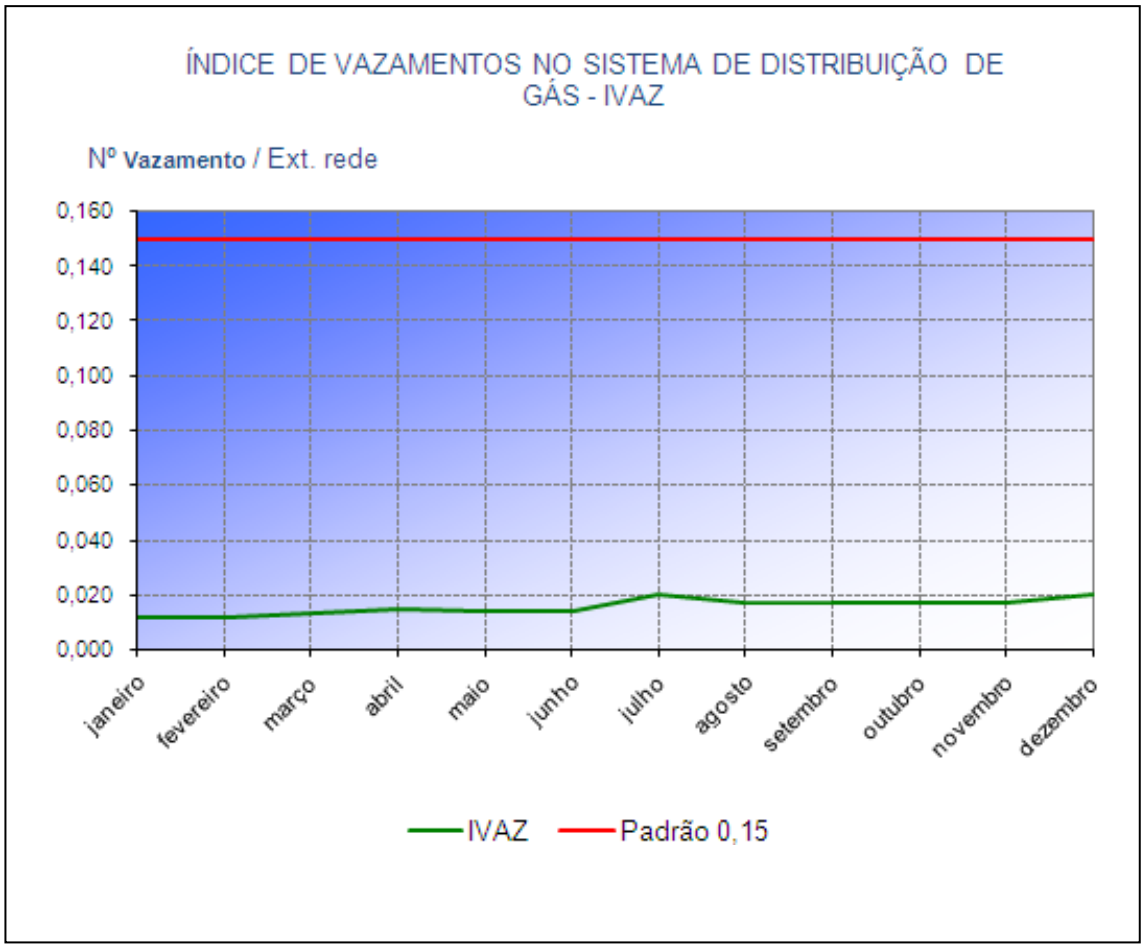
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE USUÁRIOS POR SEGMENTO					
MÊS	ATIVIDADE				
	INDUSTRIAL	AUTOMOTIVO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	TOTAL
Janeiro	24	36	5293	459	5812
Fevereiro	24	36	5379	461	5900
Março	24	36	5486	458	6004
Abril	24	36	5606	462	6128
Maio	23	36	5689	468	6216
Junho	23	36	5784	470	6313
Julho	23	36	5916	471	6446
Agosto	23	36	6051	470	6580
Setembro	23	36	6228	476	6763
Outubro	21	36	6391	475	6923
Novembro	21	36	6562	484	7103
Dezembro	21	36	6674	484	7215

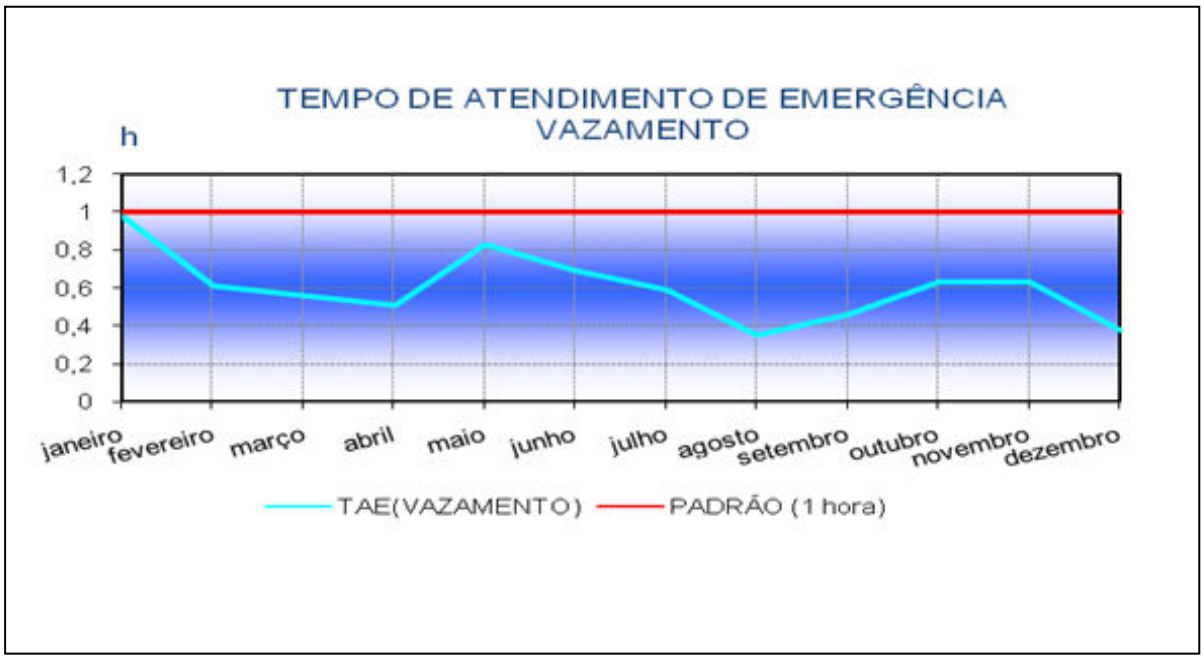
EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO					
Mês	INDUSTRIAL	AUTOMOTIVO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	TOTAL
Janeiro	433,43	92,67	7,09	17,73	550,91
Fevereiro	433,43	92,67	7,09	17,73	550,91
Março	469,39	93,00	5,77	14,39	582,55
Abril	467,55	94,41	6,78	16,08	584,82
Maio	431,62	93,77	6,83	15,20	547,42
Junho	506,41	89,58	6,59	15,46	618,03
Julho	466,05	87,01	7,10	15,88	576,03
Agosto	513,01	92,65	6,42	14,38	626,46
Setembro	458,84	88,71	7,70	15,01	570,26
Outubro	504,61	91,21	6,14	11,66	613,63
Novembro	495,00	87,58	7,60	11,17	601,35
Dezembro	526,05	91,42	6,88	9,94	634,29
MÉDIA	**475,45**	**91,22**	**6,83**	**14,55**	**588,06**

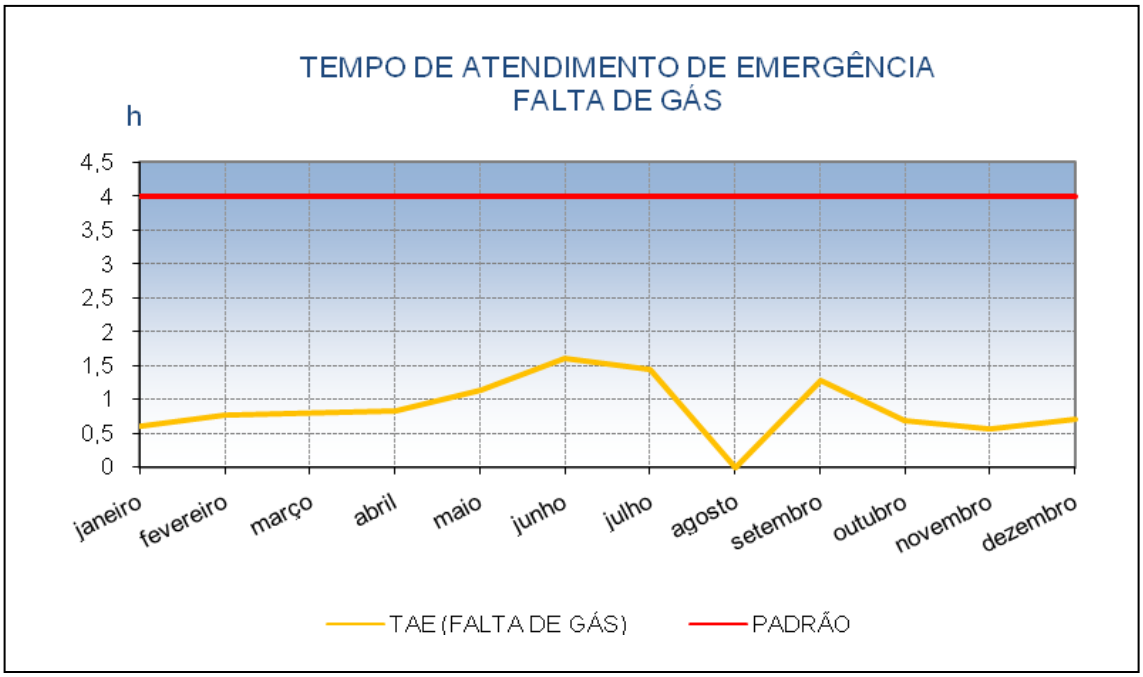
(Em mil m³/dia)

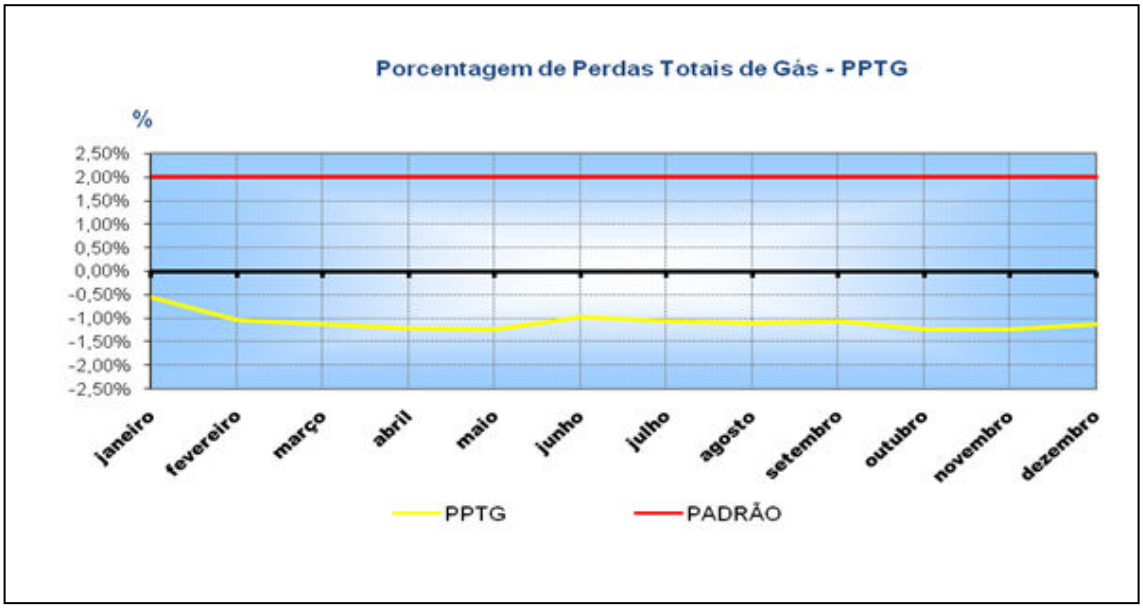

EXTENSÃO TOTAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO POR MUNICÍPIO
2013
(Km)
260
240
220
200
180
160
140
120
100
80
60
40
20
0
227,27
237,29
130,61
60,56
10,74
14,78
19,59
13,90
0,00
0,00
8,07
3,45
0,00
0,00
2,81
0,00
2,08
0,00
2,70
1,94
Atalaia
Maceió
Marechal Deodoro
Penedo
Pilar
Santa Luzia do Norte
São Miguel dos Campos
Satuba
Rio Largo
Total
POLIETILENO
AÇO CARBONO


CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS - COG
%
100,0%
90,0%
80,0%
70,0%
60,0%
50,0%
40,0%
30,0%
20,0%
10,0%
0,0%
janeiro
fevereiro
março
abril
maio
junho
julho
agosto
setembro
outubro
novembro
dezembro
TOTAL
COG DENTRO DO PADRÃO: 10 ≤ COG ≤ 70 (mg/m³)
COG ABAIXO DO LIMITE INFERIOR: COG < 10 mg/m³
COG ACIMA DO LIMITE SUPERIOR: COG > 70 mg/m³

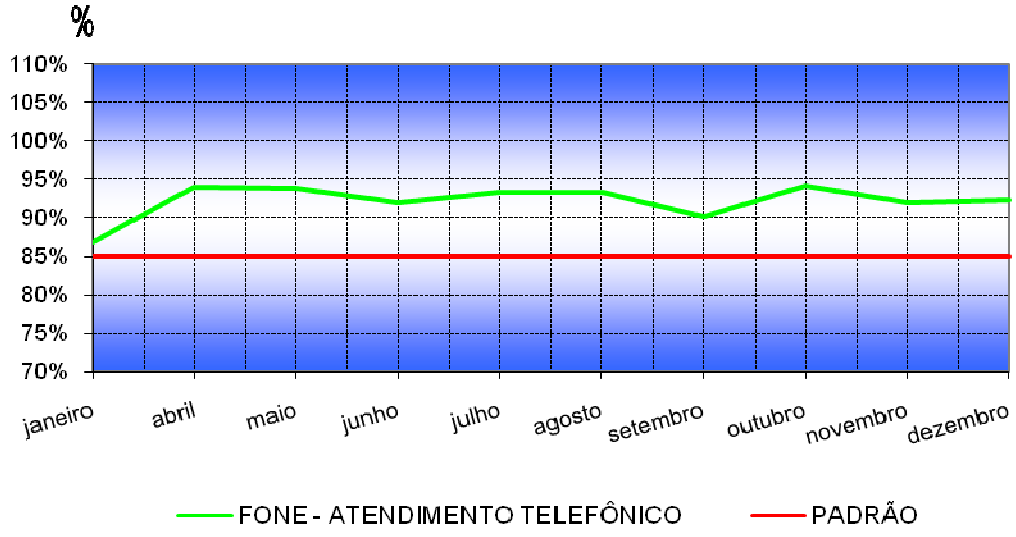

ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS - IVAZ
Nº Vazamento / Ext. rede
0,160
0,140
0,120
0,100
0,080
0,060
0,040
0,020
0,000
janeiro
fevereiro
março
abril
maio
junho
julho
agosto
setembro
outubro
novembro
dezembro
IVAZ
Padrão 0,15


TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA VAZAMENTO
h
1,2
1
0,8
0,6
0,4
0,2
0
janeiro
fevereiro
março
abril
maio
junho
julho
agosto
setembro
outubro
novembro
dezembro
TAE(VAZAMENTO)
PADRÃO (1 hora)


TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA
FALTA DE GÁS
h
4,5
4
3,5
3
2,5
2
1,5
1
0,5
0
janeiro
fevereiro
março
abril
maio
junho
julho
agosto
setembro
outubro
novembro
dezembro
TAE (FALTA DE GÁS)
PADRÃO

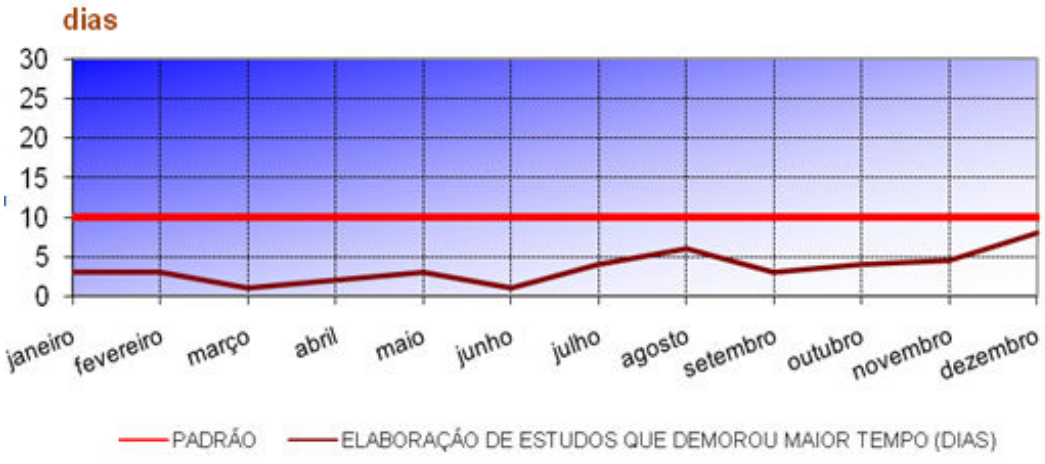

Porcentagem de Perdas Totais de Gás - PPTG
%
2,50%
2,00%
1,50%
1,00%
0,50%
0,00%
-0,50%
-1,00%
-1,50%
-2,00%
-2,50%
janeiro
fevereiro
março
abril
maio
junho
julho
agosto
setembro
outubro
novembro
dezembro
PPTG
PADRÃO

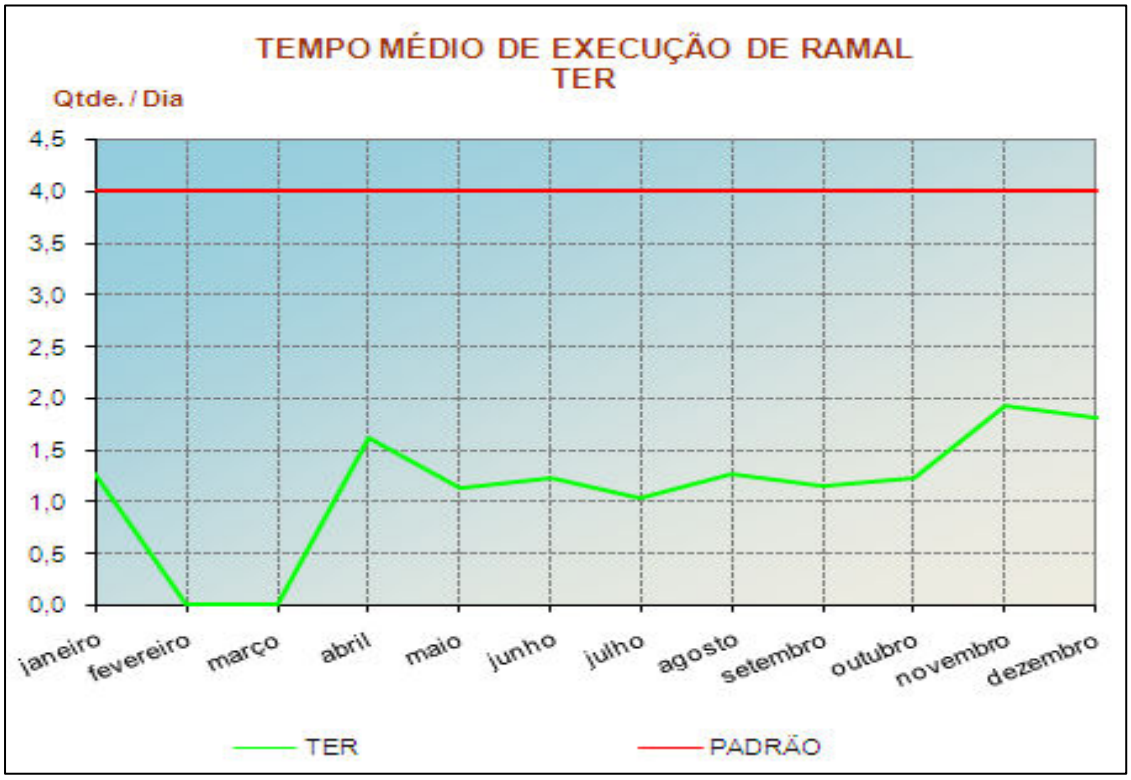
FONE - ATENDIMENTO TELEFÔNICO
(% CHAMADAS ATENDIDAS EM ATÉ 15 SEGUNDOS)

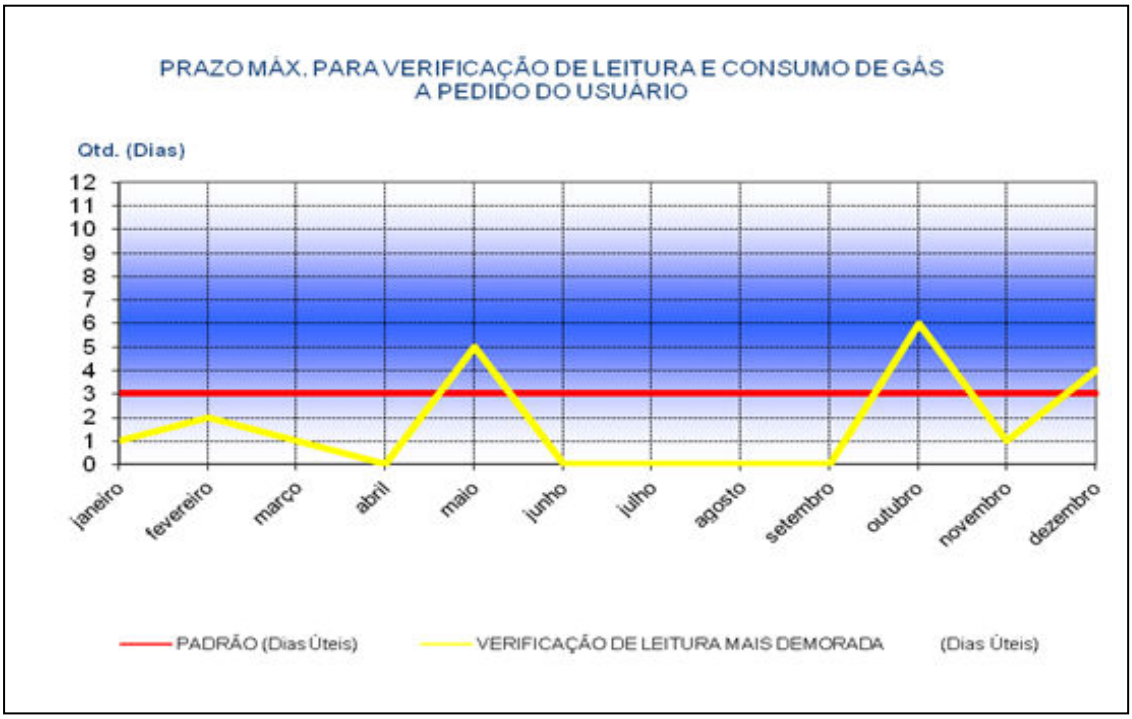


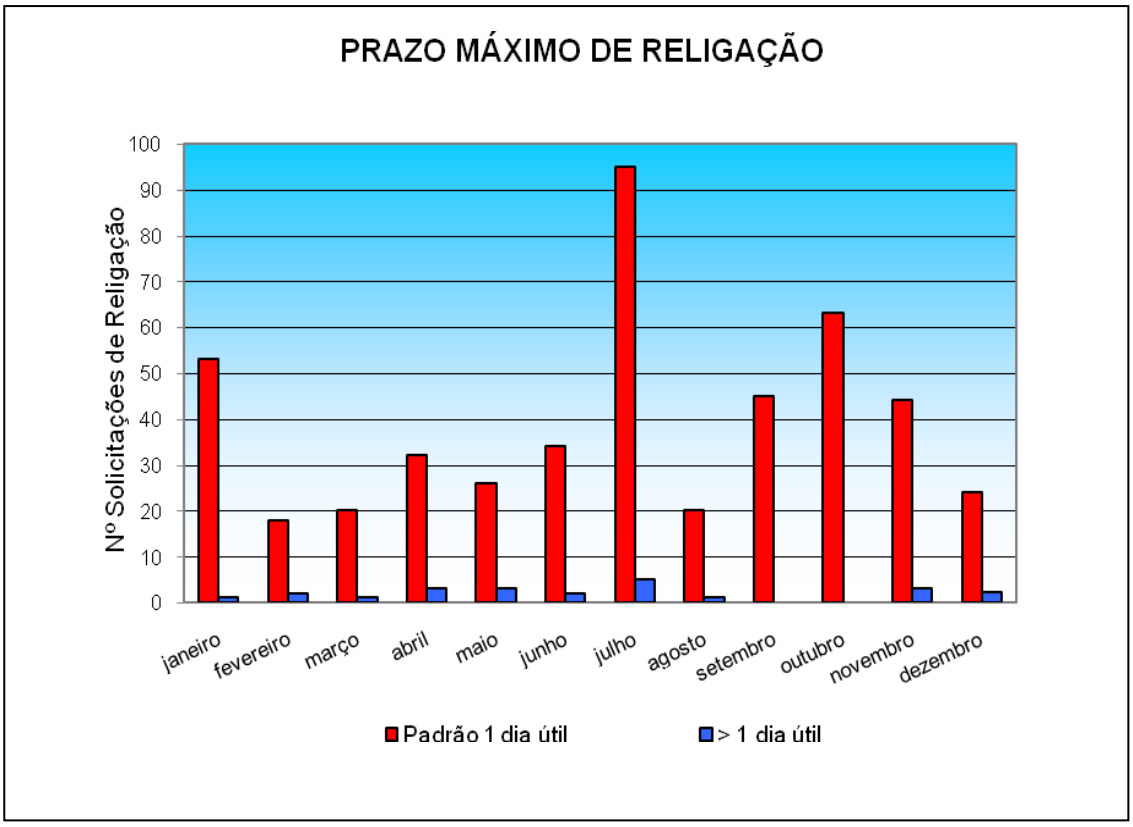
Obs. Nos meses de fevereiro, março e no período de 07 a 19 de agosto de 2013 não foi possível monitorar os dados do indicador devido a problemas técnicos na central telefônica da concessionária.

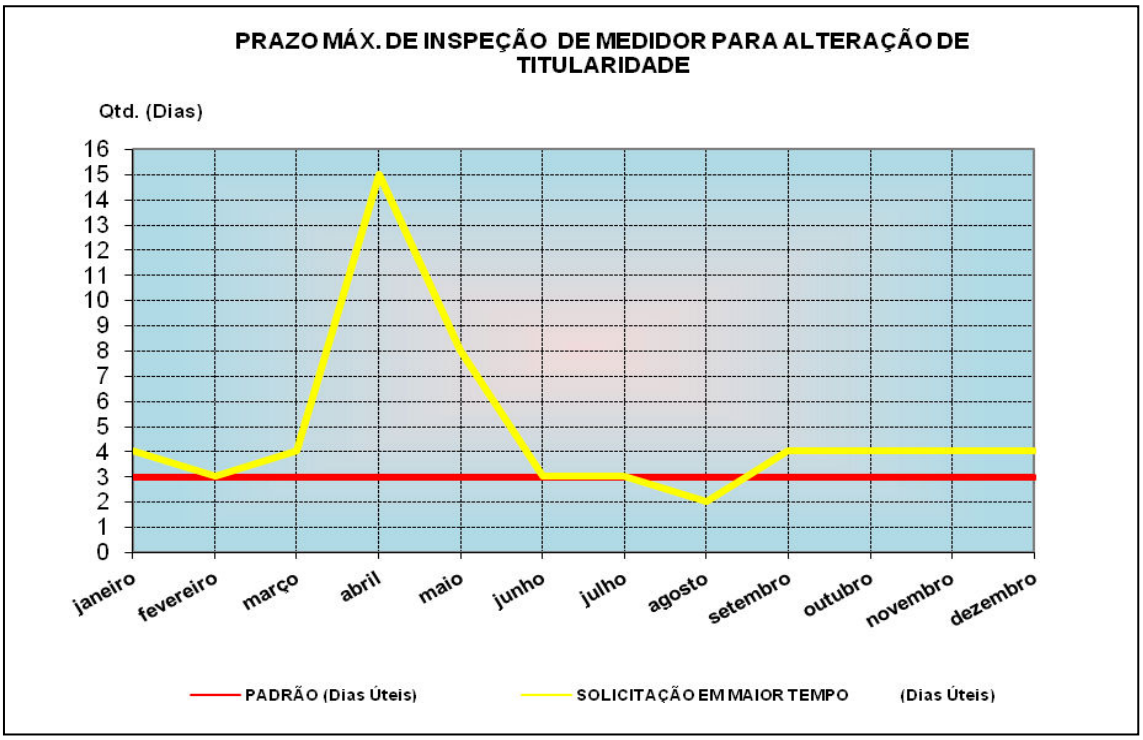
TMEO - TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS DE REDE DE DISTRIBUIÇÃO




TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL
TER
Qtde. / Dia
4,5
4,0
3,5
3,0
2,5
2,0
1,5
1,0
0,5
0,0
janeiro
fevereiro
março
abril
maio
junho
julho
agosto
setembro
outubro
novembro
dezembro
TER
PADRÃO


PRAZO MÁX. PARA VERIFICAÇÃO DE LEITURA E CONSUMO DE GÁS
A PEDIDO DO USUÁRIO
Otd. (Dias)
12
11
10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0
janeiro
fevereiro
março
abril
maio
junho
julho
agosto
setembro
outubro
novembro
dezembro
PADRÃO (Dias Úteis)
VERIFICAÇÃO DE LEITURA MAIS DEMORADA
(Dias Úteis)


PRAZO MÁXIMO DE RELIGAÇÃO
Nº Solicitações de Religação
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
janeiro
fevereiro
março
abril
maio
junho
julho
agosto
setembro
outubro
novembro
dezembro
Padrão 1 dia útil
> 1 dia útil


PRAZO MÁX. DE INSPEÇÃO DE MEDIDOR PARA ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE
Qtd. (Dias)
16
15
14
13
12
11
10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0
janeiro
fevereiro
março
abril
maio
junho
julho
agosto
setembro
outubro
novembro
dezembro
PADRÃO (Dias Úteis)
SOLICITAÇÃO EM MAIOR TEMPO
(Dias Úteis)

Fiscalização de campo

I. Fiscalizações em usuários de gás natural

As ações de fiscalização em usuários de gás natural canalizado procuram avaliar o tratamento dado pela concessionária às solicitações dos consumidores.

Durante o ano foram fiscalizados *18* postos automotivos, *34* usuários comerciais, *95* usuários residenciais e *2* indústrias. Em regra, nessas inspeções, é apurado o tempo demandado, o método operacional adotado pela companhia, a qualidade do atendimento comercial e satisfação dos usuários acerca do serviço prestado pela Algás.

Constatações:

Com base nas verificações pontuais constatou-se que o atendimento de algumas solicitações de usuários ultrapassou o prazo estabelecido pela Arsal nas Normas Gerais de Fornecimento de Gás Natural Canalizado.

Foram identificadas não conformidades para os seguintes procedimentos: religação, religação de gás por corte indevido e inspeção de medidor para alteração de titularidade

Neste âmbito tem se estabelecido canais de comunicação direta e contínua com os usuários de gás natural canalizado, orientando-os acerca de dos prazos e procedimentos que devem ser atendidos pela Algás; inclusive foi distribuído para todos os usuários de gás natural canalizado cartilha informativa sobre seus direitos e deveres.

II. Fiscalizações dos serviços de construção e montagem da rede de distribuição de gás natural.

A execução de obras programadas é objeto de fiscalização por parte dos técnicos da gerência do gás canalizado. Nas inspeções foram averiguados cumprimento do cronograma de obras, o tempo de execução de cada trecho, material utilizado e os procedimentos operacionais e de segurança adotados pelos técnicos da concessionária.

Na abrangência dessa fiscalização contempla a avaliação e acompanhamento dos projetos de ampliação e interiorização da rede de distribuição. Essa análise envolve simultaneamente o estudo, o levantamento, a observação de dados diversos de natureza técnica, necessários a execução das obras.

No decorrer do ano, a Algás implantou *17.338* metros de rede de polietileno de alta densidade (PEAD) e *1. 644* metros de rede em aço carbono visando expandir a rede de distribuição de gás natural canalizado na grande Maceió, todos os procedimentos executados estavam em conformidade com a legislação e normas pertinentes.

Fiscalização em obras de implantação de rede de distribuição

III. Fiscalizações de procedimentos preventivos para segurança do sistema de distribuição.

Em observância ao disposto nas Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado a distribuidora de gás natural canalizado tem obrigação de executar medidas preventivas que possam antever falhas operacionais e contribuam com a segurança e integridade do sistema de distribuição de gás canalizado.

Com esse propósito, a Arsal define diretrizes e procedimentos que devem ser executados, como manutenções preventivas em todas as ERPs (Estações de Regulagem de Pressão do Sistema de Distribuição) e ERMs (Estações de Regulagem de Pressão e Medição do Usuário) em operação, e o

programa anual de pesquisa de vazamento, ocorrido no período de 04 a 19 de novembro.

No escopo dessas fiscalizações verificou-se, entre outros pontos, o estado de conservação dos equipamentos e da rede de distribuição de gás natural, a substituição de componentes, instrumentos utilizados, grau dos vazamentos identificados, reparos efetivados e tempo de execução de cada procedimento.

Fiscalização em manutenção de ERP

Acompanhamento de pesquisa de vazamento

Constatações:

Durante a realização da pesquisa de vazamento, observou-se que a concessionária Gás de Alagoas S.A. – ALGÁS não cumpriu os procedimentos instituídos no ***Decreto Nº 1.224/2003*** e ***Resolução ARSAL 124/2013*** para a execução do Programa Anual de Pesquisa de Vazamento.

Entre as irregularidades detectadas lista-se:

- ***Descumprimento do prazo máximo (01h:00min) para eliminar a situação de risco em 31 (trinta e um) vazamentos encontrados em City Gates, Estações de Regulagem de Pressão (ERP) e em Estações de Regulagem de Pressão e Medição de usuários industriais e automotivos;***
- ***Não apresentação de justificavas que atestem a impossibilidade técnica de reparo no prazo regulamentado;***
- ***O Relatório Conclusivo apresentado transgrediu as determinações da ARSAL nos seguintes pontos: documento enviados incompletos e/ou incorretos, não foi anexado o registro fotográfico e divergência de datas e informações.***

Feita as constatações a Arsal notificou à concessionária e instituiu processo administrativo punitivo para apuração das não conformidades identificadas.

IV. Fiscalização de incidentes.

A gerência do gás canalizado também fiscalizou todos os incidentes ocorridos na rede de distribuição de gás natural canalizado. Nessas ações foram avaliados o motivo da ocorrência, danos ocasionados, número de usuários afetados, quantidade de gás vazado, tempo de atendimento e as medidas mitigadoras adotadas pela concessionária.

Em 2013, ocorreram *06 (seis)* incidentes na rede de distribuição em Polietileno (PEAD) e *01 (um)* incidente na rede distribuição em aço carbono, todos os incidentes foram ocasionados por obras de terceiros que perfuraram a tubulação de gás.

Tabela: Incidentes ocorridos

Data	Local	Ocorrência	Causa	Usuários afetados	Tempo para eliminar a situação de risco	Tempo total do atendimento	Quant. gás vazado (m^3)
16/jan	Rua Marquês de Abrantes, Bebedouro.	Vazamento na rede de Aço 6 polegadas	Obras de terceiros	Segmentos residencial e comercial	2h:11min	21h:51min	1.246,8
22/jan	Rua Saldanha da Gama, Farol.	Vazamento em ramal de PEAD 20 mm	Obras de terceiros	Segmento comercial	00h:05min	01h:13min	50
07/mar	Rua Ariovaldo Pereira e Cintra, Serraria.	Vazamento em rede de PEAD 63 mm	Obras de terceiros	Segmento comercial	01h:15min	03h:15min	850
27/mai	Travessa Hélio Pradines com Rua São Francisco de Assis, Ponta Verde.	Vazamento na rede de PEAD 63 mm	Obras de terceiros	Não houve interrupção no fornecimento de gás	01h:35min	03h:00min	1.260
08/jun	Av. Progresso, Serraria	Vazamento na rede de PEAD 63 mm	Obras de terceiros	Segmento residencial	00h:23min	02h:50min	1.230
09/jun	Av. Dom Antônio Brandão, Farol.	Vazamento na rede de PEAD 63 mm	Obras de terceiros	Segmento residencial	00h:24min	00h:24min	80
10/dez	R. Dr. Antônio G. Barros, 1004, Jatiúca.	Vazamento na rede de PEAD 20 mm	Obras de terceiros	Segmento comercial	00h:12min	00h:12min	Não pôde ser calculado

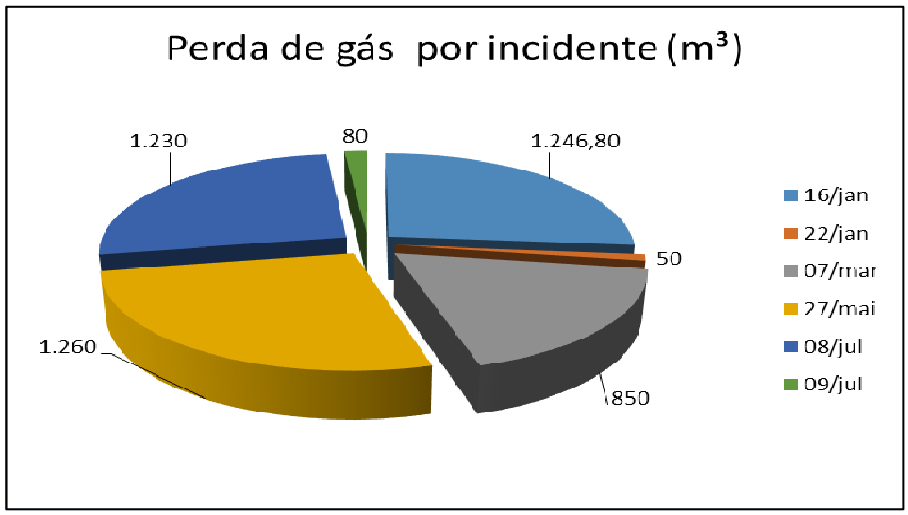


Figura: Perda total de gás por incidente ocorrido

Constatações:

Os sinistros não ocasionaram danos a pessoas ou ao patrimônio público, entretanto observou-se a transgressão do tempo máximo regulamentado para eliminação da situação de risco *(01h:00min)* em três ocorrências.

Visto que o retardamento na solução de qualquer vazamento possibilita perigo e gera riscos, a Agência Reguladora advertiu à concessionária e indicou a necessidade de otimizar os métodos adotados.

V. Auditoria em análises laboratoriais.

Durante o ano de 2013, foram inspecionadas e auditadas análises cromatográficas realizadas, diariamente, em amostras de gás coletas em pontos previamente fixados pela Arsal.

O objetivo do monitoramento é supervisionar a composição química, as propriedades físico-químicas e a concentração de odorante presente no gás comercializado em Alagoas que devem estar em conformidade com os parâmetros definidos no *Regulamento Técnico Nº 16/2008 da Agência Nacional do Petróleo – ANP* e *na Resolução Arsal Nº 104/2011*.

Fiscalização em análises laboratoriais

Constatações:

Em relação a odorização no gás natural distribuído, constatou-se as seguintes não conformidades:

1. **Equipamento de odorização automatizado implantado no City Gate Rio Largo inoperante;**

2. **Transgressão dos padrões mínimo (10 mg/m³) e máximo (70 (mg/m³) estabelecido pela Agência Reguladora.**

3. **Irregularidades nos laudos técnicos apresentados.**

Considerando que a ineficiência no controle do nível de odorização compromete a segurança dos usuários de gás natural canalizado, no mês de outubro, a Agência Reguladora notificou a concessionária Gás de Alagoas S.A. e determinou o prazo máximo de 60 dias para a concessionária solucionar os problemas técnicos do equipamento e assegurar que a odorização do gás natural distribuído em Alagoas esteja em conformidade com o estabelecido nas Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Alagoas.