

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



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

**Decreto N 1.224  
Maceió, 05 de Maio de 2003**

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

**(SEGUNDA REVISÃO)  
MARÇO / 2011**

**GOVERNO DO ESTADO DE ALAGOAS**

**Teotônio Vilela Filho**  
Governador

**José Thomaz Nonô**  
Vice-Governador

**SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO  
ECONÔMICO, ENERGIA E LOGÍSTICA**

Luiz Otávio Gomes  
**Secretário**

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

Waldo Wanderley  
**Diretor Presidente**

# ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO .....	6
2. INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO .....	7
2.1. Indicadores Controlados .....	7
2.1.1. Pressão .....	7
2.1.2. PCS – Poder Calorífico Superior do Gás .....	7
2.1.3. PPTG – Porcentagem de Perdas Totais de Gás .....	8
3. PADRÕES DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO .....	9
3.1. Pressão .....	9
3.2 PCS – Poder Calorífico Superior .....	9
3.3 PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás .....	10
4. INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO .....	11
4.1. Odorização .....	11
4.2. IVAZ – Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás .....	12
4.3. TAE – Tempo de Atendimento de Emergência .....	12
4.4. FMPP – Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva .....	12
5. PADRÕES DOS INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO .....	14
5.1. COG – Concentração de Odorante no Gás .....	14
5.2. IVAZ – Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás .....	14
5.3. TAE – Tempo de Atendimento de Emergência .....	14
5.4. FMPP – Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva .....	15
6. INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL .....	16
6.1. Descrição dos Indicadores e Padrões Individuais de Qualidade do Atendimento Comercial .....	16
6.2. Indicadores Coletivos .....	18
7. OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA .....	19
7.1. Requisitos Básicos Necessários à Operação e Manutenção do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado .....	19
7.1.1. Cadastro da Rede de Gás .....	19
7.1.2. Proteção Catódica .....	19
7.2. Segurança .....	20
7.2.1. Patrulhamento e Inspeção do Sistema de Distribuição .....	20
7.2.2. Instruções de Segurança para Operação e Manutenção do Sistema de Distribuição .....	20
7.2.3. Pesquisas de Vazamentos .....	20
7.2.4. Pressão de Operação .....	21
7.2.5. Relatórios sobre Inspeções de Segurança e Acidentes .....	21
7.2.5.1. Relatório de Incidente .....	22
7.3. Qualidade dos Serviços .....	22
7.4. Obrigações Quanto aos Medidores .....	23
7.5. Outras Providências a Serem Cumpridas pela Concessionária .....	24
7.6. Outras Obrigações da Concessionária .....	26
7.6.1. Pesquisa de Satisfação .....	26
7.6.2. Relatórios de Mercado, Faturamento e de Interrupções .....	26
7.6.3. Não Conformidades dos Indicadores .....	27
8. OBRIGAÇÕES COMERCIAIS ADICIONAIS .....	28
8.1. Contratos .....	28
8.1.1. Alteração de Titularidade .....	28
8.2. Leitura e Faturamento .....	29
8.3. Compensação do Faturamento .....	29
8.4. Corte e Suspensão .....	32
9. COBRANÇA DE SERVIÇOS .....	34

10. PENALIDADES .....	36
10.1. Tipos de Penalidades .....	36
10.2. Penalidades para o descumprimento de padrões de qualidade do produto e do serviço e da segurança do fornecimento.....	37
10.2.1. Penalidades do Grupo 1 .....	37
10.2.2. Penalidades do Grupo 2 .....	37
10.3. Penalidades para o Descumprimento de Padrões de Qualidade do Atendimento Comercial .....	39
10.3.1. Penalidades do Grupo 1 .....	39
10.3.2. Penalidades do Grupo 2 .....	40
10.4. Penalidades para o Descumprimento das Outras Obrigações da Concessionária	41
11. ANEXO A - PROCEDIMENTOS PARA O INDICADOR PRESSÃO .....	43
11.1. Objetivo .....	43
11.2. Definições.....	43
11.3. Período de Apuração e Apresentação dos Indicadores .....	43
11.4. Universo de Apuração .....	43
11.5. Medição do Nível de Pressão .....	44
11.6. Requisito Técnico dos Aparelhos de Medição de Pressão.....	44
11.7. Registro das Informações e Apresentação das Mesmas ARSAL.....	44
12. ANEXO B - PROCEDIMENTOS PARA INDICADOR TAE.....	45
12.1. Objetivo .....	45
12.2. Definições.....	45
12.3. Período de Apuração.....	45
12.4. Universo de Apuração .....	45
12.5. Fórmula de Cálculo do Indicador .....	46
12.6. Disponibilização do Indicador .....	46
13. ANEXO C - PROCEDIMENTOS PARA INDICADORES IVAZ, COG E PPTG.....	47
13.1. Objetivo .....	47
13.2. Definições.....	47
13.3. Período de Apuração.....	47
13.4. Universo de Apuração .....	47
13.5. Registro de Ocorrências e dos Valores Apurados .....	47
13.6. Fórmulas de Cálculo dos Indicadores.....	48
13.6.1. IVAZ .....	48
13.6.2. Porcentagem de Perdas Totais de Gás - PPTG.....	49
13.7. Medição do COG.....	49
13.8. Encaminhamento das Informações a ARSAL .....	50
14. ANEXO D - PROCEDIMENTOS PARA INDICADOR PCS .....	51
14.1. Objetivo .....	51
14.2. Definições.....	51
14.3. Período de Apuração.....	51
14.4. Universo De Apuração.....	51
14.5. Método de Apuração e Registro dos Resultados das Análises Efetuadas.....	51
14.6. Disponibilização das Informações.....	52
15. ANEXO E - PROCEDIMENTOS PARA INDICADORES QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL .....	53
15.1. Objetivo .....	53
15.2. Definições.....	53
15.3. Período de Apuração e Envio dos Indicadores a ARSAL.....	53
15.4. Universo de Apuração .....	53
15.5. Metodologia.....	53
15.6. Procedimentos para Apuração dos Indicadores Coletivos e Respectiveos Procedimentos Relativos à Qualidade ao Atendimento Comercial – Pedidos/Reclamações de Usuários .....	54

15.7. Procedimentos para Apuração dos Indicadores Individuais e Respectivos Procedimentos Relativos a Qualidade do Atendimento Comercial – Pedidos/Reclamações de Usuários .....	57
15.8. Tempo de Manutenção dos Registros .....	60
16. ANEXO F - GLOSSÁRIO.....	61

## **1. INTRODUÇÃO**

A ARSAL - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas foi criada em 20 de setembro de 2001, pela lei de nº 6.267, que lhe conferiu a missão de ser o órgão responsável pela fiscalização dos serviços públicos concedidos no Estado de Alagoas.

Com o objetivo de regulamentar o fornecimento de Gás Canalizado, a ARSAL elaborou o Projeto de Qualidade para a Prestação do Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado denominado de Normas Gerais de Fornecimento, que entrou em vigor a partir da publicação do Decreto nº 1.224 em 05 de Maio de 2003, normatizando a partir desta data a atividade no Estado de Alagoas.

A implantação do controle da qualidade do serviço de distribuição de gás canalizado aconteceu em três etapas sucessivas: implantação, transição e maturidade. As duas primeiras etapas contemplaram períodos de um ano cada, enquanto que a última, ou seja, a etapa de maturidade encontra-se em vigor e permanecerá até o final da concessão.

O controle da qualidade será executado considerando indicadores e padrões individuais e coletivos, sendo que a violação dos padrões definidos poderá gerar penalidades a serem recolhidas em favor dos Usuários ou da ARSAL. Adicionalmente, a referida norma considera a possibilidade da ARSAL, a qualquer tempo, modificar padrões e métodos de controle dos indicadores, como também, existe a possibilidade de inclusão de novos indicadores, neste caso, a ARSAL definirá um período de carência para adaptação da Concessionária.

A presente revisão considerou a necessidade do acréscimo de indicadores e atualização dos padrões e procedimentos técnicos para maior eficiência no controle do Serviço de Distribuição de Gás Canalizado.

Os procedimentos para coleta, análise e encaminhamento dos indicadores a ARSAL, estão apresentados neste Projeto de Qualidade, sendo válido até o final da Concessão.

Para a adequada compreensão do exposto neste documento, devem ser consideradas as definições apresentadas no Anexo F.

## **2. INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO**

### **2.1. Indicadores Controlados**

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

A ARSAL mediante estudos específicos poderá modificar padrões, prazos e procedimentos, se ficar comprovado que as alterações são necessárias para a excelência na qualidade do serviço de distribuição de gás canalizado no Estado de Alagoas.

A Concessionária deverá disponibilizar à ARSAL todas as informações, dados e registros solicitados e guardar-los por um período mínimo de 5 anos, para consultas em caso de reclamações de Usuários e auditorias realizadas pela Agência Reguladora.

#### **2.1.1. Pressão**

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

Do ponto de vista coletivo, a pressão deverá ser controlada a partir das médias diárias das medições realizadas hora a hora nos City Gates, em ERPs e ERMs previamente definidas pela ARSAL devendo ser enviadas periodicamente a Agência através de relatórios sistematizados.

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

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

A Concessionária deverá manter o sistema de distribuição sob supervisão, coletando semanalmente uma amostra de Gás Natural em clientes previamente definidos pela ARSAL ou sempre que for solicitado. As amostras devem ser levadas a um laboratório equipado e operado com pessoal técnico especializado, para realização de ensaios por conta da ALGÁS e auditados pela ARSAL.

O resultado destas análises deverá ser encaminhado mensalmente a ARSAL através de laudos técnicos.

### 2.1.3. PPTG – Porcentagem de Perdas Totais de Gás

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

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

**Tabela I - Indicadores Controlados**

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



### 3. PADRÕES DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO

#### 3.1. Pressão

Tabela II - Limites de Pressão Máxima no Sistema de Distribuição

Classe de Pressão	Mínima	Máxima
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

#### Pressão Máxima no Ponto de Entrega

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

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

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

A Concessionária fica na obrigação de fornecer mensalmente a ARSAL, os valores de Pressão das novas ligações contratadas, a Pressão de entrega solicitada pelo Usuário e sua variação máxima e mínima, sendo que a Pressão de entrega e suas variações serão utilizadas para efeito de fiscalização da Agência Reguladora.

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

#### 3.2 PCS – Poder Calorífico Superior

Os limites de PCS considerados neste Projeto de Qualidade são os constantes do Grupo M (médio) especificado no regulamento técnico da resolução nº 16/2008 da Agência Nacional do Petróleo - 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 terá seus padrões baseados, a Concessionária deverá recusar o gás, ou se aceitá-lo, deverá fazer contrato específico com o Usuário para vender e fornecer gás fora dos padrões ANP, obtendo deste o seu de acordo no próprio contrato, e o de acordo com o órgão ambiental do Estado de Alagoas.

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

### 3.3 PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás

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

**Tabela III – Padrão de Qualidade do PPTG, em % mensal do Gás adquirido pela Concessionária da Supridora.**

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

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

## **4. INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO**

### **4.1. Odorização**

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

#### **4.1.1. Odor**

É a característica que é conferida ao gás, de forma a permitir a percepção da presença do mesmo no ambiente, em uma concentração mínima de 20 por cento do seu limite inferior de explosividade, condição esta que deverá ficar assegurada, a qualquer momento e em qualquer ponto do Sistema de Distribuição.

#### **4.1.2. COG – Concentração de Odorante no Gás**

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

A Concessionária deverá tomar as providências necessárias para que o indicador relativo à odorização tenha os seus padrões assegurados durante toda a concessão, obedecidos aos procedimentos constantes do Anexo C.

A Concessionária deverá manter o sistema de distribuição sob supervisão, coletando diariamente uma amostra de Gás Natural, em clientes previamente definidos pela ARSAL ou sempre que for solicitado. As amostras devem ser levadas a laboratório, equipados com aparelhos de cromatografia, para auditoria da ARSAL.

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

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

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

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

O controle desses indicadores será realizado pela Concessionária, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás, inclusive nos Pontos de Entrega. Os valores deverão ser apurados diariamente e encaminhados mensalmente a ARSAL. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação deste indicador constam do Anexo C.

#### **4.2. IVAZ – Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás**

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

O IVAZ será calculado em toda a área de concessão da Concessionária.

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

#### **4.3. TAE – Tempo de Atendimento de Emergência**

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

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

#### **4.4. FMPP – Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva**

##### **4.4.1. Frequência de Manutenção Preditiva**

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

A Manutenção Preditiva consiste na inspeção periódica das ERPs e ERMs, registrando os parâmetros operacionais, bem como eventuais anomalias que possam antever falhas operacionais.

#### **4.4.2. Frequência de Manutenção Preventiva**

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

A Manutenção Preventiva consiste na execução das seguintes atividades nas ERPs e ERMs, pela Concessionária:

- Verificação geral do local, mantendo-o limpo e roçado. Incluindo pintura e conservação, das partes civis quando necessário;
- Eliminação de vazamentos e inspeção do estado geral dos filtros. Substituição dos elementos filtrantes se necessário;
- Calibração das válvulas reguladoras, de bloqueio automático, de segurança e alívio. Substituição dos itens internos das válvulas, se necessário
- Limpeza e verificações dos manômetros e possível substituição de peças desgastadas ou corroídas;
- Sanar vazamentos em gaxetas de válvulas, flanges e conexões de instrumentos;
- Remoção, instalação e substituição de acessórios de tubulação;
- Realização de pequenos serviços na área de caldeiraria e tornearia mecânica.

#### **4.4.3. Categorias das ERPs e ERMs para efeito das Manutenções Preditiva e Preventiva**

As ERPs e ERMs para efeito dos indicadores Manutenção Preditiva e Preventiva estão divididas em quatro categorias de acordo com sua vazão diária, medida em m<sup>3</sup>/dia de Gás:

- a. vazões maiores que 100.000 m<sup>3</sup>/dia de Gás;
- b. vazões entre 25.000 e 100.000 m<sup>3</sup>/dia de Gás;
- c. vazões até 25.000 m<sup>3</sup>/dia de Gás e
- d. conjuntos de regulagem e medição para fornecimento de Gás aos segmentos comercial e residencial.

## 5. PADRÕES DOS INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO

### 5.1. COG – Concentração de Odorante no Gás

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

**Tabela IV- Limites Máximo e Mínimo para o COG**

ITEM	Gás Canalizado	
	Valor mínimo	Valor máximo
Concentração de Odorante no Gás - mg/m <sup>3</sup> de Gás Natural	10	70

Obs: limites válidos para os odorantes atualmente utilizados pela ALGÁS - Etil Mercaptan (C<sub>2</sub>H<sub>5</sub>SH) e SPOTELEAK 1009. No caso de mudança de odorante, a Concessionária deverá informar a ARSAL, com antecedência mínima de 180 dias, para que esta homologue os novos limites.

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

**Tabela 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 por Km de rede por ano	0,15

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

### 5.3. TAE – Tempo de Atendimento de Emergência

Os limites máximos de TAE serão os valores indicados na **tabela VI** a seguir, para todos os grupos de Usuários:

**Tabela VI- Padrões de TAE**

TAE (horas)	
Vazamento	Falta de Gás
1	4

#### 5.4. FMPP – Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva

Os valores padrões de FMPP, serão no mínimo os valores indicados na tabela VII a seguir, de acordo com a vazão da ERP e o consumo de cada Usuário medido na ERM, valores em m<sup>3</sup>/dia de Gás.

**Tabela VII – Padrões de FMPP**

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

- Obs 1: Como não haverá manutenção preventiva na categoria D a ALGÁS tem a obrigatoriedade de trocar o conjunto regulador e medidor (CRM) da categoria D em até 10 (dez) anos após a instalação ou a qualquer tempo antes de completado este período por solicitação do Usuário ou a critério da ALGÁS.
- Obs 2: As categorias mencionadas na tabela VII são as constantes do item 4.4.3

A utilização destes padrões pela ARSAL, 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.

A apuração deste indicador deverá ser feita com periodicidade trimestral para o indicador Manutenção Preditiva e anual para o indicador Manutenção Preventiva, devendo referir-se, respectivamente ao trimestre anterior e aos últimos doze meses, com destaque para quando se completarem os anos civis.

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

Quanto à análise das Frequências das Manutenções Preventivas serão feitas anualmente, coincidindo estas fiscalizações com o ano civil.

## 6. INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

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

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

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

1. Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação - por classe de pressão, excluídos os casos de inexistência de RD em frente à unidade do Usuário; de necessidade de remanejamento ou ampliação do SD; de necessidade de construção de RE ou RLC pela Concessionária e de RI pelo Usuário; de necessidade de instalação de CRM ou de adequação das instalações do Usuário aos padrões técnicos da Concessionária (notificação feita pela Concessionária, por escrito).
2. Prazo máximo para atendimento a pedido de religação, após o encerramento do motivo que gerou a suspensão do fornecimento de gás e desde que tenham sido pagos os débitos, taxas, multas e acréscimos incidentes.
3. Tempo máximo de interrupção do fornecimento de gás para realização de serviço de manutenção programada no SD.
4. Prazo máximo para troca de medidor, na ocorrência de defeito no(s) medidor (es) instalado(s) no Usuário.
5. Prazo mínimo de antecedência, em relação ao vencimento, para entrega da nota fiscal e/ou fatura ao Usuário.
6. Prazo máximo para verificação de Pressão, PCS e COG no ponto de entrega, a contar da data de recebimento da solicitação.
7. Prazo máximo para envio de segunda via da fatura, solicitado pelo Usuário.
8. Prazo máximo para suspensão de ligação existente, a pedido do Usuário.
9. Prazo máximo para verificação de leitura e consumo, a pedido do Usuário.

O cumprimento destes padrões é aferido pela ARSAL, através de auditorias, em função das tendências observadas no histórico de indicadores coletados,



de resultados obtidos em pesquisas de opinião e de reclamações formuladas por Usuários.

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

O Usuário deverá solicitar verificações de Pressão, PCS ou COG durante o horário comercial da Concessionária.

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

Item		Padrão
1	Alta Pressão	3 dias úteis
	Média Pressão	3 dias úteis
	Baixa Pressão	2 dias úteis
2	Prazo máximo para religação, após pagamento de débitos	1 dia útil
3	Tempo máximo de interrupção do fornecimento para realização de manutenção programada	24 horas
4	Prazo máximo para troca de medidores	2 dias úteis
5	Prazo mínimo de antecedência, em relação ao vencimento, para entrega de fatura	4 dias
6	Pressão	1 dia útil
	PCS	24 horas
	COG	12 horas
7	Prazo máximo para envio de segunda via da fatura	3 dias úteis
8	Prazo máximo para suspensão de ligação existente	5 dias úteis
9	Prazo máximo para verificação de leitura e consumo.	3 dias úteis

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

O não cumprimento dos padrões apresentados na **Tabela VIII** sujeitará a Concessionária à aplicação de penalidade de acordo com a **Tabela X**, do item 10.3.1., em favor do Usuário, que deverá ser paga a este em caso de solicitação.

## 6.2. Indicadores Coletivos

Os padrões correspondentes aos indicadores coletivos referente ao atendimento comercial deverão ser apurados mensalmente e apresentados a ARSAL junto com os resultados dos últimos 12 meses, conforme os procedimentos fixados no Anexo E.

**Tabela 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 15 segundos, 24 horas por dia.
<b>TER</b>	4 dias úteis
<b>TMEO</b>	10 dias úteis
<b>TMCE</b> <b>(Extensões em Aço 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

Para os indicadores, AVISO, FONE, TER, TMEO e TMCE, as penalidades são de caráter coletivo, e aplicado de acordo com o item 10.3.2.

## **7. OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**

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

#### **7.1.1. Cadastro da Rede de Gás**

A Concessionária deverá ter cadastro de sua rede de distribuição de gás, fundamental para sua operação e manutenção, de modo a:

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

#### **7.1.2. Proteção Catódica**

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

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

## **7.2. Segurança**

### **7.2.1. Patrulhamento e Inspeção do Sistema de Distribuição**

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

- Detectar obras de terceiros e suas interferências sobre o SD, através de patrulhamento semanal da rede;
- Efetuar acompanhamento de obras de terceiros que interfiram com a rede de gás, com base nas normas de segurança e construção deste tipo de rede;
- A frequência mínima de inspeção dos City Gates, Estações de Odorização e outros componentes importantes do SD nas áreas urbanas e suburbanas, para identificação de falhas de equipamentos e vazamentos, será de 4 meses.

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

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

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

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

### **7.2.3. Pesquisas de Vazamentos**

A Concessionária deve realizar anualmente rastreamento de vazamento nas diferentes áreas abrangidas pela rede de distribuição.

No programa anual de pesquisa de vazamento, a Concessionária deve proceder à inspeção de todos os City Gates, ERPs (Estações de Regulagem de Pressão) e ERMs (Estação de Regulagem de Pressão e Medição do Usuário) em operação.

O programa também deve vistoriar CRM (Conjunto de Regulagem e Medição) usando o método de amostragem; por segmento e por município. Os usuários comerciais e residenciais a serem inspecionados serão determinados pela ARSAL.

A Concessionária deve entregar para aprovação da ARSAL, com antecedência mínima de 30 dias do início do Programa de Pesquisa de Vazamento, relatório contendo, dentre outros pontos:

- cronograma de realização;
- descrição dos métodos e equipamentos utilizados no procedimento de rastreamento de vazamento;
- cópias dos formulários a serem utilizados.

Após a realização do Programa, apresentar a ARSAL, no prazo de 15 (quinze) dias, relatório conclusivo, incluindo entre outros itens:

- vazamentos identificados;
- classificação de cada vazamento;
- reparos realizados;
- registro fotográfico;
- análise técnica da situação da rede de distribuição.

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

#### **7.2.4. Pressão de Operação**

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

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

O sistema de distribuição de gás deverá conter dispositivos de proteção contra sobre pressões.

#### **7.2.5. Relatórios sobre Inspeções de Segurança e Acidentes**

A segurança do sistema também será avaliada através de relatórios contendo todas as ocorrências decorrentes das diferentes atividades inerentes à distribuição do gás, inclusive as que envolverem prepostos,

das quais destaque especial deverá ser dado às que resultarem em acidentes pessoais, com empregados da Concessionária ou não.

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

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

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

#### **7.2.5.1. Relatório de Incidente**

Na ocorrência de sinistros, conforme descrito nos termos da Resolução ARSAL Nº 55 de 21 de Fevereiro de 2006, a Concessionária deverá apresentar Relatório de Incidente, no prazo de até 10 (dez) dias contados da data da ocorrência, detalhando as causas que lhe deram origem e as providências tomadas para o seu controle, de acordo com instruções expressas no Artigo 3º da citada Resolução.

### **7.3. Qualidade dos Serviços**

A Concessionária deverá cumprir as seguintes obrigações adicionais:

- a) Deixar disponível a legislação referente às Normas Gerais de Fornecimento em todos os pontos de atendimento ao público, bem como em seu sítio na internet, para conhecimento e consulta pelos interessados;
- b) Fornecer ao Usuário, quando o pedido de serviços à Concessionária for feito pessoalmente ou por telefone, protocolo ou nº da ordem de serviço, com os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados;
- c) Informar verbalmente ao Usuário, quando o pedido de serviços for realizado através de atendimento telefônico, os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados, além da identificação da(o) atendente e o número do protocolo ou nº da ordem de serviço de atendimento;
- d) Elaborar laudo técnico e encaminhá-lo ao Usuário, quando houver solicitação de atendimento para verificação de Leitura e Consumo, Pressão, PCS ou COG. O laudo deve ser encaminhado ao Usuário no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data de solicitação.

- e) Realizar atendimento pessoal de Usuários, na sua sede ou em filiais, de tal forma que o tempo de espera máximo seja de 20 minutos em dias normais e de 30 minutos em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados.
- f) Manter registros de reclamações e sugestões dos Usuários, à disposição dos interessados;
- g) Nos casos de manutenção, remanejamento e/ou extensão de redes de distribuição de gás, não utilizar padrões construtivos diferentes dos adotados nas redes já implantadas, salvo se for para melhorar as condições de atendimento aos Usuários, sem prejuízo das características urbanísticas ou ambientais existentes;
- h) Enviar no prazo máximo de 10 (dez) dias respostas às solicitações ou informações requeridas pela ARSAL.

#### **7.4. Obrigações Quanto aos Medidores**

No tocante a medição, a Concessionária deverá cumprir as seguintes obrigações:

- a) Realizar todas as ligações novas, obrigatoriamente, com instalação de medidores;
- b) Instalação de Medidores, independente da classe de pressão:
  - Ficará a critério da Concessionária a escolha dos medidores e demais equipamentos de medição que julgar necessário, desde que os equipamentos atendam as especificações técnicas exigidas e sejam devidamente certificados por órgão metrológico oficial.
  - O erro máximo admissível para medidores em uso deve atender a Portaria INMETRO nº 31 de 24 de março de 1997 ou legislação posterior que venha substituir esta Portaria.
- c) Na ocasião de substituição do equipamento de medição, a Concessionária deverá encaminhar ao usuário cópia do Registro de Adequação do Fornecimento. Este documento deverá ser entregue no momento da substituição ou encaminhado posteriormente devidamente protocolado.
- d) A indisponibilidade dos equipamentos de medição não poderá ser invocada pela Concessionária para negar ou retardar a ligação ou início do fornecimento.
- e) 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.
- f) Por ocasião do encerramento ou suspensão do fornecimento, a Concessionária deverá proceder à leitura da medição, para o faturamento final.

- g) Os lacres instalados nos medidores somente poderão ser rompidos por representante legal da Concessionária.
- h) 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 sejam instalados.
- i) Os medidores deverão ser previamente calibrados conforme metodologia normatizada, por serviço especializado, devidamente certificado por órgão metrológico oficial.
- j) O Usuário terá o direito de solicitar à Concessionária verificação do funcionamento do medidor, estando esta obrigada a fazê-lo num prazo máximo de 03 (três) dias úteis e substituí-lo sempre que a margem de erro de medição for superior às admitidas pela legislação metrológica.
- k) O Usuário poderá solicitar recalibração do medidor, a qualquer tempo, e a Concessionária terá o prazo máximo de 90 (noventa) dias para recalibração e entrega de laudo técnico.
  - Os custos de frete e recalibração deverão ser previamente informados ao Usuário.
  - Quando os limites de variação tiverem sido excedidos, os custos serão assumidos pela Concessionária e, caso contrário, pelo Usuário.
- l) A Concessionária deve informar a ARSAL, até o dia 31 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;
- m) Fornecer a ARSAL, até o dia 31 de janeiro de cada ano, os resultados das substituições e/ou recalibração realizadas referentes ao ano imediatamente anterior.

## **7.5. Outras Providências a Serem Cumpridas pela Concessionária**

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

- **Quanto à Pressão e ao PCS**

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

Após a tomada de providências para corrigir a Pressão para os limites fixados neste Projeto de Qualidade, uma nova medição deve ser



realizada, devendo os registros dessa medição ser encaminhados a ARSAL no prazo de até 7 dias.

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

- **Quanto ao meio ambiente**

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

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

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

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

- manter a disposição da ARSAL cópia de todas as plantas de engenharia relativas ao sistema de distribuição, com folha de articulação das mesmas;
- quando se tratar de extensão de rede a ser construída, cujo comprimento for superior a 1.000 metros, com participação financeira de usuários, a Concessionária deverá entregar a ARSAL, com antecedência mínima de 30 dias da programação de início da mesma, relatório contendo, dentre outros, os seguintes pontos:
  - custo e cronograma da obra.
  - descrição e finalidade de construção da extensão, remanejamento ou recuperação de rede programada;
  - fluxograma das extensões de rede programadas, com indicação da localização geográfica da rede e das principais interferências físicas;

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

A Concessionária será responsável pelo registro e pela manutenção de

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

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

## **7.6. Outras Obrigações da Concessionária**

São também obrigações da Concessionária:

### **7.6.1. Pesquisa de Satisfação**

A realização de pesquisas a cada dois anos de satisfação de Usuários atendidos em todas as classes de pressão, e em todos os segmentos de consumo.

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;
- Atendimento pessoal e/ou telefônico comercial e de emergência, em termos de disponibilidade do serviço, atenção, presteza e eficiência;
- Serviços prestados pela Concessionária, tais como ligação, religação, leitura de medidores, entrega de contas, orçamentos para extensões de rede, etc;
- Orientações obrigatórias feitas pela Concessionária sobre o uso seguro e adequado do gás;
- Esclarecimentos obrigatórios sobre direitos e deveres dos Usuários;
- Imagem institucional da Concessionária;
- Tarifas de fornecimento e taxas de serviços; e
- Notificações sobre interrupções programadas.

A Pesquisa deverá abranger um número representativo de Usuários de tal modo a atender a ARSAL e que não onere a Concessionária.

Compiladas as respostas, a Concessionária deverá encaminhar cópia do relatório de pesquisa a ARSAL.

### **7.6.2. Relatórios de Mercado, Faturamento e de Interrupções.**

Deverá ser elaborado e encaminhado mensalmente relatórios de mercado, faturamento e de interrupções.

Os relatórios deverão permitir que a ARSAL possa analisar o desempenho da Concessionária no que se refere a:

- **Mercado e Faturamento:**

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

- **Interrupções:**

Duração e freqüência das interrupções coletivas no fornecimento do Gás:

➤ relação das interrupções ocorridas no fornecimento de Gás, decorrentes de qualquer uma das seguintes ocorrências:

- vazamento na instalação interna do Usuário.
- vazamento no Sistema de Distribuição - SD.
- falta de odorante.
- falta parcial ou total do Gás fornecido pelo Supridor.
- falta de Gás decorrente de manutenção ou remanejamento no SD.
- acidente no SD provocado por ação de terceiros ou falha operacional de empregados da Concessionária

➤ as interrupções relacionadas deverão conter registro das seguintes informações:

- ordem de serviço: nº; horário e data de emissão.
- região afetada.
- data e horário de início e de término da interrupção.
- ERP que alimenta a área afetada.
- City Gate mais próxima da área afetada.
- número de Usuários atingidos, por grupo de Usuários e classe de pressão.
- caracterização da interrupção (conforme classificação de ocorrências acima).

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

### **7.6.3. Não Conformidades dos Indicadores**

A ALGÁS está obrigada a preencher no campo destinado às observações as justificativas para as não conformidades encontradas em cada planilha apresentada a ARSAL.

## **8. OBRIGAÇÕES COMERCIAIS ADICIONAIS**

### **8.1. Contratos**

Qualquer modificação nos modelos existentes de Contratos de Adesão está condicionada a prévia aprovação da ARSAL.

A Concessionária deverá apresentar à ARSAL, quando solicitado, cópia dos Contratos celebrados com a supridora e informar quaisquer alterações, sempre que ocorrer.

#### **8.1.1. 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.

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

A Concessionária deverá condicionar à alteração de titularidade a inexistência de faturas pendentes de fornecimento de gás até a data da solicitação.

A alteração de titularidade poderá ser solicitada através de atendimento telefônico ou presencialmente na sede da Concessionária, obrigatoriamente com a presença do 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 dos 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 ALGÁS), o CPF e o nome completo do atual titular.
- d) Assinatura do Termo de Compromisso 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 a Concessionária presencialmente ou por meio de e-mail ou fax.

## **8.2. Leitura e Faturamento**

- a) A Concessionária deverá efetuar as leituras e os faturamentos em períodos mensais para todas as Unidades Consumidoras.
- b) A Concessionária poderá emitir fatura parcial intermediária (semanal e/ou quinzenal), desde que seja acordado no Contrato de Fornecimento.
- c) 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 deverá corresponder a um período de fornecimento de Gás não inferior a 15 (quinze) nem superior a 45 (quarenta e cinco) dias.
- d) A Concessionária deverá oferecer o mínimo de 06 (seis) datas de vencimento da fatura, para escolha do Usuário.
- e) A fatura de gás deverá conter, obrigatoriamente, as informações determinadas na Resolução ARSAL Nº 63 de 09 de Março de 2007 – ou outra que vier a sucedê-la.

## **8.3. Compensação do Faturamento**

**A compensação do faturamento poderá ser praticada nos seguintes casos:**

### **a) 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.
- Este 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, caso haja impossibilidade de efetuar a suspensão de fornecimento, enquanto perdurar o impedimento, o faturamento deverá ser efetuado com base nos valores mínimos faturáveis ou no valor mínimo contratado pela Unidade Consumidora, utilizando-se o que for maior, sem possibilidade de fatura compensação quando se verificar diferença positiva entre o valor medido e o faturado.

**b) 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.

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

- Constatada a ocorrência de procedimento irregular, a Concessionária adotará 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 determinará 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.

**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:**

- a) Em se tratando de faturamento a menor; não poderá ser efetuada cobrança complementar.
- b) 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 acordar com o usuário a forma de pagamento.
- c) Em se tratando de faturamento a maior; deverá ser efetuada devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente. A devolução deverá ser efetuada por meio de compensação na(s) fatura (s) subsequente (s).

**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 natural excedentes;
- III – elementos de apuração da irregularidade;
- IV- Critérios adotados na revisão dos faturamentos;
- V- Direito de recursos previsto; e
- VI- Tarifa utilizada.

- Caso haja discordância em relação à cobrança e/ou valores cobrados, o Usuário poderá apresentar recurso junto a Concessionária, no prazo de 10 (dez) dias a partir da comunicação.
- A Concessionária deliberará 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.

#### **8.4. Corte e Suspensão**

**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 a revelia;
- III – Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações do Usuário, que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens, inclusive ao funcionamento do sistema de distribuição da Concessionária.

Em casos de constatação 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” entregando cópia ao Usuário, preferencialmente no ato de sua emissão, mediante assinatura de recibo. Caso o “Termo de Ocorrência de Irregularidade” não possa ser feito pessoalmente no momento da emissão, a Concessionária deverá fazer uso do serviço postal, com envio de correspondência mediante aviso de recebimento (AR).
- II – Tirar fotografias do medidor, dos lacres e dos equipamentos de medição no momento em que a irregularidade foi constatada.
- III – Quando se fizer necessário, pode solicitar serviços de perícias técnicas de órgãos competentes vinculados à segurança pública e/ou órgão metrológico oficial.
- IV – Registrar um Boletim de Ocorrência junto à Autoridade Policial competente para apuração do ato ilícito.
- V – Adotar procedimentos adicionais aos já citados, desde que os mesmos sejam necessários à fiel caracterização da irregularidade.

**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, 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.

A Concessionária deverá notificar o Usuário através de comunicação por escrito, específica e de acordo com antecedência mínima a seguir fixada para ocorrência de corte ou suspensão:

a) 15 (quinze) dias para casos previstos nos incisos I, II, III e V.

b) 3 (três) dias para o caso previsto no inciso IV.

- A contagem se inicia a partir do recebimento da comunicação pelo Usuário;

- Constatada a improcedência do corte ou suspensão do fornecimento, a Concessionária ficará obrigada a efetuar a religação no prazo máximo de até 04 (quatro) horas, sem ônus para o consumidor;

- 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 ao dobro do valor permitido para a religação de urgência, a ser incluso na primeira fatura emitida após constatação do fato.

O corte do fornecimento por falta de pagamento de Usuário que preste serviço público ou 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.

a) Para fins de aplicação do disposto neste item, exemplifica-se como serviço público ou essencial o desenvolvido nas Unidades Consumidoras a seguir indicadas:

I – Unidade hospitalar;

II – Termelétricas;

III – Unidades de Co-geração;

IV – Centro de controle público de tráfego aéreo.

## 9. 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;
- IV – Verificação de Pressão;
- V - Verificação de COG;
- VI – Religação normal e/ou de urgência;
- VII – Relocação e/ou troca de CRM.

a) A cobrança dos serviços previstos neste artigo será facultativa e só poderá ser feita em contrapartida de serviço efetivamente prestado pela Concessionária, dentro dos prazos estabelecidos nesta norma.

b) A cobrança relativa aos serviços não deverá ser feita pela Concessionária no mesmo documento relativo ao consumo de gás do Usuário.

c) As faturas referentes aos serviços terão vencimento coincidente com o vencimento das faturas subseqüentes 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 do motivo que justificou o corte ou suspensão do fornecimento de gás ou, ainda, contado a partir da solicitação do Usuário.

e) Os serviços 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 neste Projeto de Qualidade.

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) Caberá a ARSAL homologar 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.

## 10. PENALIDADES

### 10.1. TIPOS DE PENALIDADES

Os indicadores controlados, quando transgredirem os padrões estabelecidos, gerarão penalidades à Concessionária, havendo dois grupos de degradação de qualidade:

<b>Grupo 1 - Fato Gerador:</b>	<b>Violação de padrão de qualidade que afeta um único Usuário, visto individualmente.</b>
<b>Penalidade:</b>	Recolhimento, pela Concessionária, de multa específica conforme padrão não atendido, a ser paga ao Usuário afetado no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data da notificação formal, podendo ser creditada em nota fiscal/conta de gás. Se o valor da penalidade for superior ao valor da conta, as parcelas restantes poderão ser abatidas das contas subseqüentes, corrigidas com base em eventuais atualizações das tarifas de fornecimento aplicáveis ao interessado. Todos os valores deverão ser discriminados nas respectivas notas fiscais/contas de gás.
<b>Grupo 2 - Fato Gerador:</b>	<b>Violação de padrão de qualidade que afeta um grupo de Usuários, ou de transgressão de outras obrigações apresentadas.</b>
<b>Penalidade:</b>	Quando se tratar de violação de padrão de qualidade do produto e do serviço, da segurança do fornecimento, da qualidade do atendimento comercial ou de outras obrigações, a Concessionária recolherá a ARSAL, multa específica correspondente ao padrão não atendido, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data da notificação formal;

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

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

Para o cálculo das penalidades será adotado fator VUP (Valor Unitário de Penalidade), cujo valor corresponde a **R\$ 1, 00**, corrigido pelo IGPDI a partir da data de Publicação do Decreto Nº 1.224 no Diário Oficial do Estado de Alagoas (06/05/2003).

## **10.2. PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO E DA SEGURANÇA DO FORNECIMENTO**

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

### **10.2.1. PENALIDADES DO GRUPO 1**

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

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

*Penalidade = T.CM.2*, onde:

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

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

### **10.2.2. PENALIDADES DO GRUPO 2**

#### **a) Pressão, PCS, COG e IVAZ.**

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

As penalidades relativas ao PCS serão aplicadas às quantidades de Gás referentes aos contratos ou aditivos de contratos existentes.

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

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

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

$$Penalidade = \left[ \text{abs} \left( \frac{P_c}{P_n} - 1 \right) \right] V_{gás} \cdot VUP$$

- Pc = Valor de Pressão, PCS, ou COG coletado;
- Pn = Valor padrão da Pressão, PCS ou COG.  
No caso da Pressão, o Pn será igual à pressão nominal do sistema de distribuição;  
No caso da PCS, o Pn será igual ao valor médio, entre o máximo e o mínimo do Padrão estabelecido neste Projeto de Qualidade;  
No caso do COG o Pn será igual ao valor médio, entre o máximo e o mínimo do Padrão estabelecido neste Projeto de Qualidade
- Vgás = Volume de gás efetivamente medido no City Gate/ERP, no período de tempo em que o padrão do indicador foi ultrapassado ;
- VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP = R\$1,00, corrigido pelo IGPDI a partir da data de Publicação do Decreto N° 1.224 no Diário Oficial do Estado de Alagoas (06/05/2003).

#### **Fórmula de Cálculo da Penalidade de IVAZ:**

$$Penalidade = \frac{IND_c}{IND_p} 10.000.VUP$$

- INDc = Valor de IVAZ coletado mensalmente, referido aos últimos doze meses;
- INDp = Valor padrão de IVAZ
- VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP =R\$ 1,00 corrigido pelo IGPDI a partir da data de Publicação do Decreto N° 1.224 no Diário Oficial do Estado de Alagoas (06/05/2003).

O valor mínimo da penalidade para o COG e IVAZ será de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser corrigido pelo IGPDI, a partir da data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas (06/05/2003).

#### **b) Para TAE**

A penalidade deste indicador terá caráter apenas coletivo, adotando-se, para tanto, a coleta de informações originadas ou não de reclamações/solicitações de Usuários e/ou de terceiros.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do indicador TAE está apresentado no Anexo B, ficando a critério da ARSAL a aplicação da penalidade, cuja definição se dará de acordo com a fórmula a seguir.

### **Fórmula de Cálculo da Penalidade do TAE:**

$$Penalidade = \frac{IND_c}{IND_p} 30.000.VUP$$

INDc = Valor mensal do TAE;

INDp = Valor padrão do TAE

VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP = R\$ 1,00 corrigido pelo IGPDl a partir da data de Publicação do Decreto N° 1.224 no Diário Oficial do Estado de Alagoas (06/05/2003).

O valor mínimo da penalidade para TAE será de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), a ser corrigido pelo IGPDl, a partir da data de Publicação do Decreto N° 1.224 no Diário Oficial do Estado de Alagoas (06/05/2003).

#### **c) Para FMPP**

As penalidades deste indicador terão caráter apenas coletivo, ficando a critério da ARSAL a aplicação da penalidade, que será calculada de acordo com a fórmula a seguir.

$$FMPP = 20.000.VUP \text{ por manutenção não realizada}$$

VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP =R\$ 1,00 corrigido pelo IGPDl a partir da data de Publicação do Decreto N° 1.224 no Diário Oficial do Estado de Alagoas (06/05/2003).

### **10.3. PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL**

#### **10.3.1. PENALIDADES DO GRUPO 1**

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

$$Penalidade = \left( \frac{IND_c}{IND_p} \right) \cdot Q \cdot VUP, \text{ onde: } \frac{IND_c}{IND_p} \geq 1$$

**INDc** = Valor coletado do indicador;

**INDp** = Padrão estabelecido para o indicador;

**Q** = Quantidade de VUP, aplicável para cada transgressão de padrão, fixado pela ARSAL, conforme indicado na Tabela X

**VUP** = Valor Unitário de Penalidade (VUP = R\$ 1,00 corrigido pelo IGPDl a partir da data de Publicação do Decreto N° 1.224 no Diário Oficial do Estado de Alagoas (06/05/2003).

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

Descrição	Q
1) Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação, excluídos os casos de inexistência de RD em frente à unidade do Usuário; de necessidade de remanejamento ou ampliação do SD; de necessidade de construção de RE ou RLC pela Concessionária e de RI pelo Usuário; de necessidade de instalação de CRM ou de adequação das instalações do Usuário aos padrões técnicos da Concessionária, com base em notificação feita por escrito.	50
2) Prazo máximo para atendimento a pedidos de religação, após o encerramento do motivo que gerou a suspensão do fornecimento de gás e desde que tenham sido pagos os débitos, taxas, multas e acréscimos incidentes.	100
3) Prazo máximo para religação de Usuários que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de gás.	100
4) Tempo máximo de interrupção do fornecimento de gás para realização de serviço de manutenção programada no SD.	100
5) Prazo máximo para devolução, ao Usuário, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças indevidas.	50
6) Prazo máximo para troca de medidor, na ocorrência de defeito no(s) medidor(es) instalado(s) no Usuário.	100
7) Prazo mínimo de antecedência, em relação ao vencimento, para entrega da nota fiscal e/ou fatura ao Usuário.	30
8) Prazo máximo para verificação de Pressão, COG ou PCS do Gás, a contar do recebimento da solicitação.	100
9) Prazo máximo para envio de 2ª via da fatura a pedido do Usuário	30
10) Prazo máximo para suspensão e desligamento do fornecimento de gás natural decorrente de solicitação do Usuário.	30
11) Prazo máximo para verificação de leitura e consumo	30
12) Prazo máximo para elaboração e entrega de laudo técnico a contar do recebimento da solicitação.	30
13) Prazo máximo para realização de inspeção em equipamentos de medição decorrente de solicitação para alteração de titularidade	30
14) Prazo de antecedência para emitir Notificação de Corte Iminente	50
15) Prazo de antecedência para emitir Aviso de Corte	30

### 10.3.2. PENALIDADES DO GRUPO 2

Para os indicadores de qualidade do atendimento comercial, de caráter coletivo, AVISO, FONE, TER, TMEO e TMCE, as penalidades referentes ao descumprimento dos padrões estabelecidos serão calculadas de acordo com procedimentos descritos neste item.

#### a) Para AVISO

As penalidades deste indicador terão caráter apenas coletivo e será calculada de acordo com a fórmula a seguir:



## **AVISO = 50 VUP por Usuário não avisado**

### **b) Para FONE**

Para o cálculo da penalidade deste indicador será considerada diferença, em valor absoluto, entre a porcentagem coletada, menos o padrão estabelecido para o indicador (85%). O percentual encontrado será convertido em número de chamadas.

$$FONE = Q.100.VUP$$

**Q** = Percentual ultrapassado, convertido em número de chamadas.

### **c) Para TER, TMEO e TMCE**

Para os indicadores TER, TMEO e TMCE as penalidades serão calculadas de acordo com a expressão seguinte:

$$Penalidade = \frac{IND_c}{IND_p} . Q.VUP$$

**IND<sub>c</sub>** = Valor coletado do indicador;

**IND<sub>p</sub>** = Padrão estabelecido para o indicador;

**Q** = Quantidade de VUP, aplicável para cada transgressão de padrão, fixado pela ARSAL, conforme indicado na tabela.

**VUP** = Valor Unitário de Penalidade (VUP = R\$ 1,00, corrigido pelo IGPD I a partir da data de Publicação do Decreto Nº 1.224 no Diário Oficial do Estado de Alagoas (06/05/2003).

**Tabela XI – Penalidades do Grupo 2 para TER, TMEO e TMCE**

<b>Indicador</b>	<b>Q</b>
TER	500 VUP
TMEO	500 VUP
TMCE	1000 VUP

## **10.4. PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DAS OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**

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

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

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

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

Os limites superiores das multas para as infrações leves, graves ou muito graves serão respectivamente; 0,01%, 0,1% e 1,0% da Receita Bruta Anual.

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.

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

## **11. ANEXO A - PROCEDIMENTOS PARA O INDICADOR PRESSÃO**

### **Procedimentos para Coleta, Apuração e Apresentação do Indicador Relativo à Pressão.**

#### **11.1. Objetivo**

Estabelecer diretrizes para a coleta e apuração do nível de PRESSÃO do Gás nos City Gates e ERPs e ERMs, nos Pontos de Entrega aos Usuários, bem como para a apresentação dos correspondentes valores encontrados.

#### **11.2. Definições**

Na elaboração destes procedimentos foram considerados os conceitos referentes à Pressão, Pressão Medida, Pressão Padrão de Serviço, Limite de Pressão Medida, Classe de Pressão, Variação de Pressão, Ponto de Entrega, Estação de Transferência de Custódia – City Gate, Estação de Controle de Pressão – ERP, Rede de Distribuição – RD e Sistema de Distribuição – SD, Constantes do Anexo F apresentado no final deste Projeto de Qualidade.

#### **11.3. Período de Apuração e Apresentação dos Indicadores**

A apuração da Pressão deverá ser de maneira contínua. As médias diárias de todos os City Gates, como também de ERPs e ERMs, previamente determinados pela ARSAL, deverão ser apresentados mensalmente. Reservando-se a ARSAL o direito de a qualquer momento solicitar planilha de Pressão, hora a hora, de determinado ponto para efeito de fiscalização e auditoria

Em caso de reclamação de um Usuário ou da ARSAL, a apuração deverá ter início em até 1 dia útil após o recebimento do registro da solicitação; sendo de 48 horas contínuas o período mínimo para medição. Os resultados alcançados devem ser informados à parte solicitante e a ARSAL, no prazo máximo de 3 dias úteis após o término da apuração.

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

#### **11.4. Universo de Apuração**

A apuração dos níveis de pressão deve ser considerada em nível individual e coletivo. No primeiro caso, em todos os Usuários que a Concessionária tenha instalado unidade remota de dados ou, ainda, quando solicitada diretamente por um Usuário ou pela ARSAL. Em nível coletivo, a apuração deve ser realizada em todos os City Gates e ERPs em operação.

### **11.5. Medição do Nível de Pressão**

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

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

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

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

Em termos coletivos, caso o valor da pressão apurado em um City Gate ou ERP fique acima dos limites máximos ou abaixo dos limites mínimos fixados para o Sistema de Distribuição, a Concessionária ficará sujeita ao pagamento de multa prevista neste Projeto de Qualidade, referente às penalidades do Grupo 2.

### **11.6. Requisito Técnico dos Aparelhos de Medição de Pressão**

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

### **11.7. Registro das Informações e Apresentação das Mesmas ARSAL**

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

## **12. ANEXO B - PROCEDIMENTOS PARA INDICADOR TAE**

### **Procedimentos para Coleta, Apuração e Apresentação do Indicador Tempo de Atendimento de Emergência.**

#### **12.1. Objetivo**

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

#### **12.2. Definições**

Os conceitos utilizados na elaboração destes procedimentos, referentes ao indicador Tempo de Atendimento de Emergência - TAE são os mesmos constantes do Anexo F apresentado no final deste Projeto de Qualidade.

#### **12.3. Período de Apuração**

O período de apuração do indicador TAE corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término das ocorrências de emergência.

Para fins destes procedimentos deverão ser considerados períodos de apuração mensal e aos doze meses anteriores.

#### **12.4. Universo de Apuração**

O indicador TAE deverá ser apurado, para os seguintes grupos, ficando a critério da ARSAL, solicitar ou não estas subdivisões nas Planilhas a serem apresentadas pela ALGÁS:

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

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

## 12.5. 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 das mesmas ocorrências foi interrompido.

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

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

## 12.6. Disponibilização do Indicador

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

## **13. ANEXO C - PROCEDIMENTOS PARA INDICADORES IVAZ, COG E PPTG**

### **Procedimentos para Coleta, Apuração e Apresentação dos Indicadores Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás, Concentração de Odorante no Gás e Porcentagem de Perdas Totais de Gás**

#### **13.1. Objetivo**

Fixar os procedimentos a serem adotados na coleta de informações relativas à ocorrência de vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás, ao nível de odorante no Gás e às perdas totais de Gás, assim como para a apuração e apresentação dos respectivos indicadores: Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás - IVAZ, Concentração de Odorante no Gás - COG e Porcentagem de Perdas Totais de Gás - PPTG.

#### **13.2. Definições**

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

#### **13.3. Período de Apuração**

A periodicidade de apuração variará para cada um dos indicadores da seguinte maneira:

- IVAZ - a periodicidade de apuração considerada para este indicador é mensal, devendo referir-se, no entanto, aos doze meses anteriores.
- COG - Este indicador deverá ser apurado com periodicidade diária
- PPTG - A periodicidade de apuração, no decorrer de toda a concessão, será mensal e anual, referindo-se, respectivamente, aos quatro meses anteriores e aos últimos doze meses.

#### **13.4. Universo de Apuração**

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

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

#### **13.5. Registro de Ocorrências e dos Valores Apurados**

Normalmente, o conhecimento de uma ocorrência de vazamento ou excesso de odorante, tem origem em reclamação de Usuário(s), terceiros ou, ainda, em identificação feita diretamente pela Concessionária.

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

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

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

Quanto as Porcentagem de Perdas Totais de Gás, também chamadas de Gás não Contabilizado, a Concessionária deve providenciar registro diário dos volumes de Gás recebidos nos City Gate, devidamente acumulados ao final de cada mês, bem como efetuar o registro mensal do volume de Gás faturado junto aos seus Usuários e do eventual consumo próprio, que, em existindo, deve identificar o local onde é consumido e a finalidade do seu uso.

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

## 13.6. Fórmulas de Cálculo dos Indicadores

### 13.6.1. IVAZ

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

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



**C** = comprimento total do sistema de distribuição cadastrado ao final de cada mês (excluído ramais), expresso em quilômetros.  
**i** = número total de meses de apuração.

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

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

**V<sub>r</sub>** = volume de Gás recebido mensalmente pela Concessionária nos City Gate.

**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).

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

### 13.7. Medição do COG

A medição da concentração do odorante no Gás será realizada, diariamente, com a utilização de odorímetros ou cromatógrafos. Durante todo o período de concessão, serão coletadas amostras em todos os City Gates e em ERPs e ERMs previamente definidas pela ARSAL, para conferir a concentração de odorante e verificar a eficácia do processo de odorização. As amostras devem ser coletadas em duplicidade e submetidas à análise cromatográfica.

Se os valores apurados estiverem acima do padrão máximo ou abaixo do mínimo, fixado como padrão para o COG, deve ser realizada nova coleta para análise de contra prova, no mesmo ponto e no mesmo dia.

A transgressão dos padrões, mínimos e máximos, fixados para o indicador está sujeito à aplicação de penalidade prevista neste Projeto de Qualidade.

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

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

A coleta deverá ter início, no máximo, 12 horas após o recebimento do registro da solicitação, seja ela feita por um determinado Usuário ou pela ARSAL, devendo os resultados alcançados serem informados à parte solicitante, no prazo máximo de 3 dias úteis após o término da apuração.

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

### **13.8. Encaminhamento das Informações a ARSAL**

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

## **14. ANEXO D - PROCEDIMENTOS PARA INDICADOR PCS**

### **Procedimentos para Coleta, Apuração e Apresentação do Indicador Poder Calorífico Superior.**

#### **14.1. Objetivo**

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

#### **14.2. Definições**

Os conceitos utilizados na elaboração destes procedimentos, referentes ao Poder Calorífico Superior - PCS são os mesmos constantes do Anexo F apresentado no final deste Projeto de Qualidade.

#### **14.3. Período de Apuração**

As apurações deverão ocorrer em períodos diários nos City Gates e semanais em pontos de coleta pré-determinados pela ARSAL. As amostras devem ser coletadas em duplicidade, sendo uma prova e outra contra prova, e submetidas à análise cromatográfica.

Para fins individuais de apuração solicitada, a Concessionária deve coletar no prazo máximo de 24 horas, após o recebimento da solicitação, duas amostras do Gás no ponto de entrega, sendo uma prova e outra contra prova, para análise cromatográfica do Gás e determinação do valor a ser apurado.

#### **14.4. Universo De Apuração**

As amostras adotadas para determinação do PCS deverão ser extraídos, dos distintos City Gate e em pontos pré-determinados pela ARSAL em operação na área de concessão.

A Concessionária deverá, também, realizar as correspondentes análises sempre que houver solicitação do Usuário ou da ARSAL.

#### **14.5. Método de Apuração e Registro dos Resultados das Análises Efetuadas**

Para a apuração dos valores correspondentes ao PCS deverão ser empregados os métodos constantes dos Regulamentos Técnicos, do Projeto de Qualidade e das Portarias da Agência Nacional do Petróleo – ANP.

Caso as referidas portarias sejam alteradas ou substituídas por outros dispositivos legais, emitidos pela ANP ou outro órgão que receba de autoridade competente, delegação para tal, a Concessionária deverá ajustar-se aos novos padrões.

Nos City Gates, as amostras deverão ser extraídas no ponto de entrega do Gás à Concessionária. Na rede de distribuição, a Concessionária deverá registrar os resultados alcançados diariamente, se houver ERPs ou ERMs com medição remota que possibilitem coleta desses indicadores.

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

Em caso de reclamação a coleta deverá ser realizada, no máximo, 24 horas após o recebimento da solicitação. A Concessionária deverá informar ao Usuário e a ARSAL local e hora em que será realizada apuração do indicador para acompanhamento. Se no horário programado não estiver presente nenhum representante da parte solicitante, a apuração será realizada e os resultados alcançados enviados ao Usuário e a ARSAL, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após o término da apuração.

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

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

Sempre que o resultado da apuração não atenda aos padrões fixados, os custos correspondentes ficarão por conta da Concessionária, que em tal situação ficará, ainda, sujeita ao pagamento do valor da multa prevista neste Projeto de Qualidade, referente às penalidades do Grupo 2.

#### **14.6. Disponibilização das Informações**

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

## **15. ANEXO E - PROCEDIMENTOS PARA INDICADORES QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL**

### **Procedimentos para Coleta, Apuração e Apresentação dos Indicadores de Qualidade do Atendimento Comercial.**

#### **15.1. Objetivo**

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

#### **15.2. Definições**

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

#### **15.3. Período de Apuração e Envio dos Indicadores a ARSAL**

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

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

#### **15.4. Universo de Apuração**

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

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

#### **15.5. Metodologia**

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

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

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

Os indicadores coletivos estão sujeitos a penalidades diretas, revertidas em favor da ARSAL. Quanto aos indicadores individuais, seus padrões estabelecem limites máximos que, se superados, sujeitarão a Concessionária a penalidades a serem revertidas em favor do(s) Usuário(s) envolvido(s).

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

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

#### **15.6. Procedimentos para Apuração dos Indicadores Coletivos e Respectivos Procedimentos Relativos à Qualidade ao Atendimento Comercial – Pedidos/Reclamações de Usuários**

##### **TMEO – Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição**

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

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

$d_i$  = 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 seu pedido.

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

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

### **TMCE – Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

$d_i$  = 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.

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

## **Aviso - Antecedência Mínima de Aviso para Usuários a Serem Afetados por Interrupção Programada de Fornecimento de Gás**

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

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



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

### **Fone – Número Médio de Chamadas Telefônicas Atendidas em 15 Segundos**

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

O referido sistema deverá, também, ter condições de controlar o tempo decorrido, até o momento do efetivo início do atendimento, permitindo inclusive, a gravação do diálogo do(a) atendente com o solicitante ou reclamante.

O serviço de atendimento telefônico deverá estar disponível no regime de 24 horas por dia, todos os dias do ano, para ocorrências de emergência.

### **15.7. Procedimentos para Apuração dos Indicadores Individuais e Respectivos Procedimentos Relativos a Qualidade do Atendimento Comercial – Pedidos/Reclamações de Usuários**

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

Os casos em que as reclamações, de caráter individual, estiverem relacionadas ao descumprimento dos padrões estabelecidos, e confirmada à procedência das mesmas, a Concessionária pagará ao Usuário a correspondente penalidade, conforme exposto neste Projeto de Qualidade, no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da data do registro da comprovação da procedência, sendo que o pagamento da mesma poderá ser feito na forma de crédito em nota fiscal/conta de gás, em reais ou em m<sup>3</sup> equivalentes, ou em conta bancária, de acordo com a preferência do Usuário.

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

## **1. Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação**

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

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

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

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

## **2. Prazo máximo para atendimento a pedido de religação**

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

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

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

## **3. Prazo máximo para religação de Usuários que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de Gás.**

O atendimento de pedidos de religação decorrentes de corte indevido no fornecimento de Gás 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.

No caso da Concessionária ter que efetuar o pagamento de penalidade, devido a atraso no atendimento de um determinado pedido de religação

nesta condição, também esta informação deverá ficar registrada no sistema informatizado.

#### **4. Tempo máximo de interrupção do fornecimento de Gás para realização de serviço de manutenção programada no SD.**

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

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

Neste caso estão incluídos, exclusivamente, os Usuários que por conta de erros de faturamento tenham sofrido cobrança indevida. A devolução deve ocorrer na próxima fatura a ser paga pelo Usuário reclamante.

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

#### **6. Prazo máximo para troca de medidor.**

Nos casos em que, após a conclusão da verificação de leitura e consumo de determinado Usuário, ficar constatada a existência de defeito no medidor instalado a Concessionária deverá providenciar a troca do mesmo, informando previamente o Usuário sobre a programação da troca, com o objetivo de assegurar a sua presença ou de preposto na data correspondente, de forma a permitir o acesso dos técnicos ao local de instalação do medidor, assim como o acompanhamento dos serviços pelo Usuário.

A contagem de tempo deverá ter o início, sempre, no dia útil imediatamente seguinte à data da solicitação do Usuário, e o seu término, na data de realização da troca.

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

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

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

Sempre que um Usuário fizer reclamação relativa ao Prazo Mínimo de antecedência, em relação ao vencimento, para entrega da nota fiscal e/ou

fatura pela Concessionária, haverá apuração por parte da ARSAL, cabendo penalização ou não em função da apuração.

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

#### **8. Prazo máximo para verificação da Pressão, PCS ou COG do Gás.**

As solicitações para verificação de Pressão, PCS e COG devem ser encaminhadas à Concessionária durante o horário comercial.

A data e o horário correspondente as reclamações apresentadas por um Usuário devem ser registrados em sistema informatizado e utilizada para início de contagem de tempo. Na seqüência, a Concessionária deverá dar início aos trabalhos de verificação, para os quais deverão ser adotados os procedimentos constantes dos Anexos A e D, respectivamente.

A Concessionária deve entregar ao usuário laudo técnico com o resultado da verificação e correção realizada.

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

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

#### **15.8. Tempo de Manutenção dos Registros**

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

## **16. ANEXO F - GLOSSÁRIO**

### **ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES**

Envolve o fornecimento de informação pela Concessionária a ARSAL dos valores dos indicadores definidos ou dos dados necessários para o seu cálculo

### **ALGÁS**

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

### **ÁREA CRÍTICA**

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

### **AVISO - ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DE AVISO PARA USUÁRIOS**

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

### **AVISO DE CORTE**

Comunicado entregue ao Usuário pelo Operador da Concessionária, após verificação de 30 dias de atraso no pagamento de títulos emitidos pela Concessionária, 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 horas, contados da data de entrega ao Usuário.

### **ARSAL – AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ALAGOAS**

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

### **CFQ - CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS DO GÁS**

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

## **CITY GATE - ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE CUSTÓDIA**

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

## **CLASSE DE PRESSÃO**

É identificada pela Pressão Nominal do Gás, no Sistema de Distribuição da Concessionária.

## **COBRANÇA DE SERVIÇO**

Valor cobrado pela prestação de um serviço ao Usuário.

## **COG - CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS**

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

## **CONCESSIONÁRIA – EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS**

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

## **CONTRATO DE ADESÃO**

Instrumento contratual destinado a regular as relações entre Concessionária e o Usuário Residencial, com cláusulas vinculadas às normas e regulamentos aprovados pela ARSAL, não podendo o seu conteúdo modificado.

## **CONTRATO DE FORNECIMENTO**

Instrumento contratual em que a Concessionária e o Usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de gás canalizado.

## **CONTROLE DE INDICADORES**

Comparação dos valores obtidos dos indicadores com os valores padrão dos mesmos estabelecidos neste Projeto de Qualidade.

## **CORREÇÃO DO VOLUME DE GÁS MEDIDO**

É a operação de ajuste do volume de Gás medido e registrado nas condições de fornecimento, às condições padrões de medição.

## **CORTE DE FORNECIMENTO**

Interrupção do fornecimento de gás por motivo de inadimplência.

## **CRM - CONJUNTO DE REGULAGEM E MEDIÇÃO**

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

## **DISTRIBUIÇÃO DE GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO**

Compreende as atividades necessárias à movimentação de Gás, desde as Estações de Transferência de Custódia - City Gates até os pontos de entrega aos Usuários.

## **ERP - ESTAÇÃO DE REGULAGEM DE PRESSÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO**

É o conjunto de equipamentos do sistema de distribuição, que tem por finalidade controlar a pressão do Gás, de modo contínuo.

## **ERM - ESTAÇÃO DE REGULAGEM DE PRESSÃO E MEDIÇÃO DO USUÁRIO**

É o conjunto de equipamentos instalados pela Concessionária nas dependências do Usuário, destinado à regulagem da Pressão e à medição do volume do Gás fornecido;

## **FATURA DE GÁS**

Nota fiscal que apresenta o valor a ser pago pela prestação do serviço público de distribuição de Gás, referente a um período especificado.

## **FISCALIZAÇÃO**

Procedimento de auditoria e monitoramento de dados e informações fornecidos pela Concessionária para controle dos indicadores e aplicação das penalidades, quando os valores verificados estiverem fora dos limites dos padrões estabelecidos.

## **FMPP – FREQUÊNCIA DE MANUTENÇÃO PREDITIVA E PREVENTIVA**

É frequência anual de manutenções preditiva e preventiva que a concessionária deve realizar em todo seu sistema de distribuição e categorias de usuários por classe.

## **FONE – ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

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

## **GÁS – GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO**

Mistura de hidrocarboneto com predominância de metano ou ainda qualquer energético, em estado gasoso, fornecido, na forma 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 14h:00min às 18h:00min.

## **INSTALAÇÃO INTERNA**

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

## **IVAZ - ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS**

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

## **JUSANTE**

Expressão que significa posição posterior ao objeto de referência, no sentido de escoamento do fluido.

## **LIMITE DE PRESSÃO MEDIDA**

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

## **LPD - LINHA PRINCIPAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO**

É o conjunto de tubos e conexões, válvulas, reguladores de pressão, etc., que interliga os City Gates as ERPs.



## **METRO CÚBICO (m³)**

Unidade de volume na medição de gás natural, nas condições de referência de 20°C de temperatura e 0,101325 MPa de pressão.

## **MEDIDOR**

Equipamento instalado nas dependências de Usuários com a finalidade de medir vazão de Gás transferido.

## **MONTANTE**

Expressão que significa posição anterior ao objeto de referência.

## **NOTIFICAÇÃO DE CORTE**

Comunicado enviado via Correio ao Usuário, após a verificação de 15 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 dias de atraso.

## **OCORRÊNCIA**

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

## **ODOR**

É a característica que é conferida ao Gás, por meio da injeção de produto químico denominado odorante, de forma a permitir sua presença no ambiente, quando a concentração mínima for 20% (vinte por cento) do seu limite inferior de explosividade.

## **ODORIZAÇÃO DO GÁS**

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

## **PCS - PODER CALORÍFICO SUPERIOR**

É a quantidade de energia liberada na forma de calor, expressa em Kcal, na combustão completa de uma determinada quantidade unitária do gás com a correspondente quantidade de ar.

## **PCG - PERDAS COMERCIAIS DE GÁS**

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

## **PTG - PERDAS TÉCNICAS DE GÁS**

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

## **PT - PERDAS TOTAIS DE GÁS**

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

## **PONTO DE ENTREGA**

Local de entrega do Gás ao Usuário, caracterizado como limite de responsabilidade de fornecimento e que se verifica imediatamente à jusante do medidor de vazão.

## **PPC - PORCENTAGEM DE PERDAS COMERCIAIS**

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

## **PPT - PORCENTAGEM DE PERDAS TÉCNICAS**

Corresponde, em termos percentuais, à relação entre o volume total de Gás perdido no sistema de distribuição e a soma do volume de gás comprado.

## **PPTG - PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS**

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

## **PREÇO DO GÁS**

Significa o preço do gás, em R\$/m<sup>3</sup>, calculado e reajustado de acordo com as regras contratuais alusivas ao suprimento de gás.

## **PRESSÃO - PRESSÃO DO GÁS CANALIZADO**

Corresponde ao valor eficaz de pressão no ponto de entrega do Usuário e no Sistema de Distribuição.

## **PRESSÃO MEDIDA**

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

## **PRESSÃO PADRÃO DE SERVIÇO**

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

## **PROTEÇÃO CATÓDICA**

A proteção catódica é um método de combate a corrosão que faz uso de uma corrente elétrica induzida para proteger uma estrutura.

## **RD - REDE DE DISTRIBUIÇÃO**

É o conjunto de tubulações, reguladores de pressão e outros componentes que recebe o Gás de ERPs e o conduz até o ramal externo ou ramal de serviço de diferentes tipos de Usuários.

## **RE - RAMAL EXTERNO**

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

## **RG - REGULADOR DE SERVIÇO**

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

## **RI - RAMAL INTERNO**

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

## **RLC - RAMAL DE LIGAÇÃO AO CONSUMIDOR**

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

## **RELIGAÇÃO DE FORNECIMENTO**

Procedimento efetuado pela Concessionária com objetivo de restabelecer o fornecimento de Gás após corte ou suspensão do fornecimento.

### **SERVIÇO DE RELIGAÇÃO NORMAL DO FORNECIMENTO DE GÁS**

Serviço prestado pela Concessionária e executado no horário comercial.

### **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, aos equipamentos de regulagem e medição de Gás, causados por ação dolosa do Usuário.

## **SD - SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS**

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

## **SUSPENÇÃO DE FORNECIMENTO**

Interrupção do fornecimento de gás por motivo de solicitação do Usuário, ou por motivos não atrelados à inadimplência do Usuário.

## **TAE - TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA**

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

## **TARIFA DE GÁS**

Preço da unidade de gás fornecida pela Concessionária, em R\$/m<sup>3</sup> (reais por m<sup>3</sup>), homologada pelo Órgão Regulador.

## **TER – TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL**

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

## **TERMO DE COMPROMISSO**

Documento em que o responsável pela Unidade Consumidora assume responsabilidade por pagamentos de faturas e/ou incidentes resultantes da proibição ao atendimento imediato de problemas detectados pela Concessionária.

## **TITULAR**

É o consumidor, Pessoa Física ou Jurídica, registrado no cadastro da Concessionária como sendo o responsável pela Unidade Consumidora.

## **TMCE - TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE**

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

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

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

## **TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE**

É a substituição de um titular por outro no cadastro da Concessionária.

## **UNIDADE CONSUMIDORA**

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

## **USUÁRIOS**

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

## **USUÁRIO PODER PÚBLICO**

Usuário pertencente ao segmento Poderes 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.

## **VOLUME CONTRATADO**

Volume de gás negociado entre a Concessionária e o Usuário e formalizado legalmente.

## **VÁLVULA DE RAMAL**

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

## **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.

## **VARIAÇÃO DE PRESSÃO**

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

## **VUP**

Valor Unitário de Penalidade (VUP = R\$ 1,00, corrigido pelo IGPD I a partir da data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas 06/05/2003)