

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE PERNAMBUCO – ARPE

**Manual de Fiscalização dos  
Serviços de Distribuição de Gás  
Canalizado:**

**Procedimentos e Orientações**

**RECIFE  
2022**

## SUMÁRIO

CONTROLE E REVISÕES.....	4
FOLHA DE APROVAÇÃO.....	5
APRESENTAÇÃO.....	6
TERMINOLOGIA.....	7
1 - ROTEIRO DE FISCALIZAÇÃO .....	10
1.1 – Planejamento da Fiscalização.....	10
1.2 - Elaboração do Escopo para a inspeção.....	10
1.3 - Envio de Ofício à Concessionária .....	11
1.4 - Execução da Fiscalização .....	11
1.4.1- Abertura da Fiscalização .....	11
1.4.2 - Realização da Fiscalização de Campo.....	12
1.4.3 - Execução da Fiscalização .....	12
1.4.4 - Encerramento da Fiscalização de Campo .....	13
1.5 - Elaboração do Relatório de Fiscalização .....	13
1.6 - Encaminhamento do Relatório à Concessionária .....	13
1.7 - Manifestação da Concessionária .....	13
1.8 - Fiscalização de Acompanhamento/ checagem .....	14
1.9 - Análise da Manifestação da Concessionária .....	14
1.10 - Conclusão da Fiscalização .....	15
1.11 - Publicidade das informações .....	15
2- PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DA COMERCIALIZAÇÃO E ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO .....	16
2.1 – Indicadores de Qualidade do Produto.....	16
2.2 – Indicadores de Qualidade de Atendimento .....	20
2.2.1- I- Prazo Máximo Para Atendimento a Pedido de Ligação.....	20
2.2.2 – II- Prazo Máximo para Atendimento a Pedido de Religação.....	20
2.2.3- III- Prazo Máximo para Religação de usuário que tenha sofrido Corte Indevido no Fornecimento de Gás .....	21
2.2.4- IV- Tempo Máximo de Interrupção do Fornecimento de Gás para realização de Manutenção Programada na Rede de Distribuição .....	21
2.2.5- V- Prazo Máximo para Devolução, ao Usuário, de valores.....	21

2.2.6- VI- Prazo Máximo para Troca de Medidor .....	21
2.2.7-VII- Prazo Máximo para Verificação de Pressão e/ou PCS .....	21
2.2.8- VIII- Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos .....	21
2.2.9-IX- Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede .....	22
2.2.10-X- Tempo de Antecedência de Informação (AVISO) .....	23
2.2.11-XI- Atendimento Telefônico Gratuito .....	23
<b>3-Responsabilidades, outras obrigações da Concessionária e disp.gerais ..</b>	<b>25</b>
3.1-Responsalidades e Obrigações .....	25
<b>4- Segurança .....</b>	<b>27</b>

**ANEXO I - PRAZOS CONSTANTES NA RESOLUÇÃO ARPE N° 034/2006... 31**

## CONTROLE E REVISÕES

Revisão (nº)	Descrição	Data (aprovação)
00	Primeira Emissão	26/10/2022

## FOLHA DE APROVAÇÃO

<b>FOLHA DE APROVAÇÃO</b>	
<b>Revisão (nº):</b>	<b>00</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>Data:</b>
_____	____ / ____ / ____
(Assinatura e Carimbo)	_____
_____	____ / ____ / ____
(Assinatura e Carimbo)	_____
_____	____ / ____ / ____
(Assinatura e Carimbo)	_____
<b>Revisado por:</b>	<b>Data:</b>
_____	____ / ____ / ____
(Assinatura e Carimbo)	_____
_____	____ / ____ / ____
(Assinatura e Carimbo)	_____
<b>Aprovado por:</b>	<b>Data:</b>
_____	____ / ____ / ____
(Assinatura e Carimbo)	_____
_____	____ / ____ / ____
(Assinatura e Carimbo)	_____
_____	____ / ____ / ____
(Assinatura e Carimbo)	_____
_____	____ / ____ / ____
(Assinatura e Carimbo)	_____

## APRESENTAÇÃO

A fiscalização é um instrumento de que a Arpe dispõe para garantir o cumprimento das obrigações legais e contratuais pela concessionária. Ela tem como finalidade preservar o interesse público e assegurar a qualidade dos serviços prestados.

O trabalho da fiscalização da Arpe tem, preferencialmente, caráter educativo. A Agência pode recomendar ou determinar à concessionária a correção de procedimentos para solucionar problemas nos serviços prestados. De acordo com a gravidade da situação observada, e em caso de descumprimento de normas e de determinações da Agência, a concessionária pode sofrer punições que vão desde advertência a multas.

Este documento é destinado à equipe de fiscalização da Agência de Regulação de Pernambuco (Arpe), a qual é responsável por regulamentar e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado no Estado do Pernambuco.

As fiscalizações *in loco* são o objeto deste documento. Atualmente, ele está dividido em dois módulos e apresenta a metodologia a ser utilizada pelos agentes executores da fiscalização, fornece a orientação para coleta de dados e informações e indica os aspectos principais a serem verificados no processo de fiscalização da prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado, conforme estabelece a legislação vigente.

No módulo 1, **Roteiro de Fiscalização**, são fornecidas as orientações a serem seguidas na execução da fiscalização, envolvendo todas as etapas desde o seu planejamento até a emissão de posicionamento final da agência reguladora.

No módulo 2, **Procedimentos de Fiscalização da Comercialização e Atendimento dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado**, é apresentado o processo de avaliação dos procedimentos comerciais, dos sistemas de atendimento, da qualidade do produto e da qualidade do atendimento ao usuário.

## TERMINOLOGIA

Visando uniformizar e facilitar o entendimento, são apresentadas definições de termos utilizados neste documento.

**Agência Reguladora (Arpe):** autarquia especial, vinculada ao Gabinete do Governador, dotada de autonomia financeira, orçamentária, funcional e administrativa, criada para promover e zelar pela eficiência técnica e economicidade dos serviços públicos delegados, propiciando aos seus usuários condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade das tarifas.

**Poder Concedente:** o Estado de Pernambuco, titular do direito de explorar diretamente, ou mediante concessão, a prestação dos serviços locais de gás canalizado.

**Auto de infração:** documento destinado a imputar penalidade ao agente regulado quando identificado o cometimento de infração, em face de comprovação de não conformidade, ausência de defesa prévia tempestiva, alegações apresentadas insatisfatórias e determinações não atendidas no prazo, consubstanciadas no Termo de Notificação.

**Concessão:** delegação ao concessionário da prestação dos serviços locais de gás canalizado, com exclusividade, para todos os segmentos de consumo, de acordo com os termos do contrato de concessão.

**Concessionária:** pessoa jurídica detentora de contrato de concessão, para prestação dos serviços locais de gás canalizado.

**Contrato de Adesão:** instrumento celebrado com usuários do segmento residencial e comercial de pequeno porte, conforme modelo padrão homologado por resolução da Arpe, de acordo com critérios estabelecidos pelo concessionário e normas e regulamentos aprovados pela Arpe, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo concessionário, pelo usuário nem por terceiros intervenientes.

**Contrato de Concessão:** contrato celebrado entre o poder concedente e o concessionário, que disciplina a prestação de serviços locais de gás canalizado no Estado de Pernambuco.

**Contrato de Fornecimento:** modalidade de contrato de compra e venda pelo qual o concessionário e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de gás.

**Fiscalização:** atividade de regulação técnica exercida por meio de inspeções de campo e/ou análises de dados e relatórios, com vistas à verificação

contínua dos serviços regulados, identificando se a Concessionária prestadora de serviço está executando os serviços de distribuição de gás canalizado de acordo com o conjunto de normas legais, regulamentares, contratuais e pactuadas.

**Gás:** gás natural, biometano ou a mistura de ambos, fornecido como energético, matéria-prima ou insumo de qualquer espécie a unidades consumidoras, na forma gasosa especificada pela ANP e canalizada através de sistema de distribuição, por um concessionário detentor de concessão dos serviços locais de gás canalizado.

**Gás Natural:** mistura de hidrocarbonetos, extraída diretamente a partir de reservatórios petrolíferos ou gaseíferos e processada para atender as especificações da ANP.

**Infração:** descumprimento por parte da concessionária das regras constantes no conjunto de normas legais, regulamentares, contratuais e pactuadas.

**Medidores:** dispositivos destinados a medir e registrar, contínua e/ ou cumulativamente, o volume de gás.

**Não Conformidade:** procedimento ou fato proveniente de ações/omissões da concessionária que se encontra em desacordo com os dispositivos legais, regulamentares, contratuais e/ou normas técnicas.

**Ocorrência:** qualquer evento ou ação que leve os sistemas de distribuição de gás canalizado a operar fora de suas condições normais.

**Penalidade:** ato administrativo imputado à concessionária quando esta comete uma infração.

**Ponto de Entrega:** local físico onde o gás é entregue pelo supridor ao concessionário, ocorrendo a transferência de propriedade do gás.

**Prestação de Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado:** atividade, acompanhada ou não de execução de obra, abrangendo operações, infraestruturas e instalações, com objetivo de permitir aos usuários acesso ao serviço público de distribuição de gás na forma canalizada, com características e padrões de qualidade determinados pela legislação e normas regulamentares.

**Determinação:** corresponde a uma ação emanada da agência reguladora e que deve ser cumprida pela concessionária, no prazo especificado.

**Recomendação:** medida adicional a ser adotada pela Concessionária, quando for aconselhável ajuste em sua conduta ou na prestação dos serviços, que não resulte de não-conformidade.

**Sistema Principal de Distribuição ou Sistema de Distribuição:** conjunto de gasodutos de distribuição, tubulações, instalações e demais componentes, de construção e operação exclusiva do concessionário, que interligam os pontos de entrega ou pontos de recepção e os pontos de fornecimento ou pontos de

entrega de movimentação, indispensáveis à prestação dos serviços locais de gás canalizado.

**Sistema(s) de rede(s) local(is), projeto(s) estruturante(s) ou sistemas de distribuição isolados:** gasodutos de distribuição, conjunto de dutos e demais equipamentos de distribuição que estão isolados do sistema principal de distribuição do concessionário, atendendo a unidades usuárias, e que recebem gás por meio de outros modais;

**Relatório de Fiscalização:** documento que apresenta os resultados da fiscalização contendo a metodologia utilizada, os itens observados, critérios adotados, período e locais de fiscalização, as constatações, não conformidades, recomendações e determinações.

**Segmento de Uso:** agrupamento de usuários, de consumidores livres, de auto-importadores ou de autoprodutores em unidades usuárias de um mesmo segmento, por diferentes tipos de uso final, para os quais haverá medição individualizada;

**Termo de Notificação:** documento expedido pela Arpe dando ciência ao notificado sobre o resultado da ação fiscalizadora. O TN será lavrado em 02 (duas) vias pelo coordenador responsável e encaminhado ao fiscalizado, com o relatório anexo, por ofício ou por via postal ou, preferencialmente, por sistema eletrônico oficial do Estado.

**Usuário:** pessoa física ou jurídica cuja unidade usuária esteja conectada à rede de distribuição do concessionário e cujo gás a ser utilizado será comercializado com exclusividade pelo concessionário.

**Unidade Consumidora:** consumidor de gás natural, que não possui vínculo de fornecimento com a concessionária, ligado a uma unidade usuária. Conceito exclusivo dos segmentos residencial medição coletiva e comercial.

**Unidade Usuária:** conjunto de instalações e equipamentos caracterizados pelo recebimento de gás em um só ponto de fornecimento, ou em um só ponto de entrega de movimentação, conforme o caso, com medição individualizada e correspondente a um único usuário, consumidor livre, auto-importador ou autoprodutor.

## 1 - ROTEIRO DE FISCALIZAÇÃO

A seguir, são descritas as etapas que compõem o roteiro da fiscalização.

### **1.1 - Planejamento da Fiscalização**

O planejamento de uma fiscalização compreende a definição dos itens a serem fiscalizados, a definição da equipe de fiscalização, responsável pela execução, o levantamento de normas regulamentares aplicáveis bem como os aspectos relevantes a serem observados e a elaboração e aprovação do escopo para a inspeção destinada à fiscalização.

Os dados das ouvidorias da Arpe e da concessionária, bem como aqueles obtidos por meio da relação dos atendimentos realizados nas agências credenciadas, *call centers* e os oriundos de relatórios de fiscalização anteriores devem ser considerados.

### **1.2 - Elaboração do Escopo para a inspeção**

Para cada fiscalização será estabelecido um escopo próprio, que envolva no mínimo os seguintes pontos:

- a) Abrangência;
- b) Roteiro da fiscalização;
- c) Os acertos sobre os detalhes da inspeção;
- d) Contato antecipado, próximo ao início dos trabalhos, com o representante previamente indicado pela concessionária para o recebimento da equipe de fiscalização;
- e) A preparação da apresentação da equipe de fiscalização;
- f) A estratégia de desenvolvimento dos trabalhos (início, duração da jornada, conteúdo, etc.).

### **1.3 - Envio de Ofício à Concessionária**

Será emitido pela Arpe um ofício para a concessionária a ser fiscalizada, informando o período, os participantes da fiscalização, a documentação, o pessoal e os recursos que deverão ser disponibilizados por ocasião da fiscalização. A emissão do ofício é feita com uma antecedência com relação ao período previsto para início das atividades de fiscalização.

Anexa ao ofício, poderá ser encaminhada uma relação dos dados e documentos necessários à execução dos trabalhos de fiscalização.

### **1.4 - Execução da Fiscalização**

Na fiscalização, avalia-se a verificação das condições operacionais, de conservação, de manutenção e de segurança das instalações dos sistemas de gás canalizado da Concessionária nos estabelecimentos dos seus clientes, identificando fatores que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a qualidade dos serviços de distribuição de gás canalizado e do atendimento ao usuário, nos termos da legislação em vigor e do contrato de concessão.

Deve ser verificada a regularização de não-conformidades e acompanhadas as recomendações e determinações constantes em relatórios de fiscalização anteriores.

Na execução da fiscalização, a Arpe avaliará os documentos previamente encaminhados e *in loco* realizará fiscalização de campo nas instalações da Concessionária.

#### **1.4.1- Abertura da Fiscalização**

Nesta etapa, devem estar presentes os representantes da Arpe e ao menos um representante da concessionária. A equipe de fiscalização se apresentará na ocasião, solicitará informações a respeito dos itens que serão fiscalizados e

exibirá o roteiro a ser utilizado na inspeção, explicando como será feita a fiscalização e quais os objetivos.

A presença dos participantes deverá ser registrada no relatório de fiscalização.

#### **1.4.2 - Realização da Fiscalização de Campo**

A fiscalização seguirá, preferencialmente, a logística apresentada na abertura, coletando as informações relativas aos sistemas inspecionados, verificando possíveis não conformidades, fatores de riscos e ajustes na conduta e/ou prestação de serviço.

As não conformidades constatadas deverão ser registradas em relatório fotográfico que fará parte do relatório de fiscalização.

Serão solicitados documentos comprobatórios das situações verificadas.

#### **1.4.3 - Execução da Fiscalização**

As atividades de fiscalização basicamente compreendem inspeções às instalações da concessionária e entrevistas das equipes responsáveis por determinado setor de trabalho, objetivando:

- a) Aferir as informações previamente recebidas;
- b) Conhecer os procedimentos e relacionamentos das equipes;
- c) Verificar a adequação e coerência com os procedimentos normativos;
- d) Verificar o cumprimento da legislação em vigor e do contrato de concessão para exploração dos serviços de distribuição de gás canalizado.

A execução da fiscalização deverá ser acompanhada por representante (s) da concessionária. Formulários previamente preparados com a relação dos itens a verificar poderão ser utilizados como auxílio à fiscalização.

Poderão ser solicitados dados e documentos em campo, o que deverá ser imediatamente disponibilizado pela concessionária, quando possível. Caso

contrário, a Arpe estabelecerá prazos para o atendimento.

#### **1.4.4 - Encerramento da Fiscalização de Campo**

A equipe de fiscalização apresenta-se à concessionária para comunicar o encerramento dos trabalhos. Na ocasião, os representantes da Arpe poderão solicitar informações, dados e/ou documentos adicionais.

#### **1.5 - Elaboração do Relatório de Fiscalização**

No relatório, constarão itens tais como: o objetivo, a metodologia e a abrangência, a legislação aplicada, as constatações, as não conformidades, as determinações, as recomendações e a conclusão a serem enviadas para a concessionária pela Arpe.

Os dados deverão estar devidamente consolidados e refletir a real situação dos itens fiscalizados a partir das informações coletadas.

Ainda que não se constate a ocorrência de não conformidades pela equipe de fiscalização, a concessionária deve monitorar e corrigir permanentemente os desvios em relação aos padrões e normas em vigor.

#### **1.6 - Encaminhamento do Relatório à Concessionária**

O resultado da ação fiscalizadora da Arpe será materializado no Relatório de Fiscalização, do qual se dará ciência ao fiscalizado por meio de um Termo de Notificação – TN.

#### **1.7- Manifestação da Concessionária**

Caso haja não conformidade, a concessionária deverá se manifestar a respeito, preferencialmente, por meio digital, até o prazo estipulado no mesmo documento.

A Arpe deverá estabelecer prazo para o saneamento das não conformidades ou solicitar da concessionária um plano de ação para regularização das não conformidades apontadas com as atividades, os responsáveis pela implementação de cada atividade e os prazos de conclusão, com vistas a

aperfeiçoar a fiscalização e o acompanhamento das operações por esta Agência.

Os prazos estabelecidos no plano de ação serão posteriormente analisados e validados pela Arpe de acordo com o critério da razoabilidade.

A concessionária deve encaminhar junto à sua manifestação, as evidências que comprovem o atendimento às determinações, sempre que alegar cumprimento a elas.

Em caso de discordância por parte da concessionária, a Arpe analisará as justificativas apresentadas, decidindo sobre a aceitação ou não dos argumentos.

Caso sejam necessários esclarecimentos adicionais, a Agência pode emitir ofício à concessionária solicitando-os ou agendando uma fiscalização de acompanhamento/ checagem *in loco*.

### **1.8 - Fiscalização de Acompanhamento/ checagem**

Etapa de verificação do cumprimento das determinações e prazos estabelecidos no termo de notificação/ relatório, caso seja necessário ir novamente a campo.

### **1.9 - Análise da Manifestação da Concessionária**

A Agência analisa a manifestação da concessionária, emite seu posicionamento e encaminha à mesma para eventuais providências.

Após a manifestação da fiscalizada, a Arpe poderá determinar diligências para mais esclarecimentos.

Não havendo regularização das não conformidades ou atendimento das determinações/ recomendações ou, ainda, se os argumentos da concessionária não forem aceitos, deverão ser tomadas medidas estabelecidas no contrato, legislação e regulamentação. Nesse caso, a Arpe encaminha o auto de infração, imputando a penalidade cabível, devendo ser fundamentado com a exposição de motivos da autuação.

### **1.10 - Conclusão da Fiscalização**

A concessionária toma conhecimento a respeito do posicionamento da Arpe. Caso seja encaminhado auto de infração fica facultado à concessionária recorrer.

O prazo para interposição de recurso ao auto de infração será de 10 (dez) dias úteis, contados da data de seu recebimento. Computar-se-ão os prazos, excluindo o dia do começo e incluindo o do vencimento.

Em caráter excepcional, desde que previamente justificado, e adotando-se o Princípio da Razoabilidade, o prazo para a interposição do Recurso poderá ser prorrogado, por igual período, pelo Coordenador competente.

O recurso será dirigido ao Coordenador que proferiu a decisão pela lavratura do auto de infração, o qual, reconsiderando-a ou não, encaminhará os autos à Diretoria da Arpe, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

A Diretoria da Arpe poderá confirmar, modificar, anular ou revogar, total ou parcialmente, a decisão recorrida. No caso de agravamento da decisão, a recorrente será notificada para que se manifeste no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data do recebimento da notificação.

O recurso deverá ser decidido pela Diretoria da Arpe, em sessão, no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do recebimento dos autos pelo relator, podendo esse prazo ser prorrogado, por igual período, mediante justificativa expressa.

A Recorrente deverá ser cientificada da decisão por ofício ou por via postal ou, preferencialmente, por sistema eletrônico oficial do Estado.

### **1.11 - Publicidade das informações**

A Agência poderá disponibilizar em seu sítio eletrônico o relatório de fiscalização, parecer técnico, termo de notificação e auto de infração, quando aplicáveis.

## **2- PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DA COMERCIALIZAÇÃO E ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO**

A equipe de fiscalização deve visar os aspectos principais que envolvem a atividade de comercialização de gás e o atendimento aos usuários. Nesse módulo é apresentado o processo de avaliação dos procedimentos comerciais, dos sistemas de atendimento, da qualidade do produto e da qualidade do atendimento ao usuário.

Analisa-se o cumprimento de normas estabelecidas para o serviço prestado por meio do Contrato de Concessão, da Resolução Arpe nº 34, de 10 de agosto de 2006 (Antiga nº 04/2006) – que dispõe sobre a prestação do serviço de fornecimento de gás canalizado no Estado de Pernambuco, estabelecendo procedimentos e indicadores de segurança e qualidade a serem adotados pela Companhia Pernambucana de Gás – COPERGÁS, estabelece penalidades e dá outras providências- e demais regulamentos pertinentes.

Os indicadores de qualidade do gás a serem controlados pela concessionária constituem-se em dois grupos. A saber:

- I - indicadores de Qualidade do Produto;
- II - indicadores de Qualidade de Atendimento.

### **2.1 – Indicadores de Qualidade do produto**

Os indicadores de Qualidade do Produto consistem em características permanentes que o gás deve possuir para ser considerado um produto confiável para seus usuários. Consistem em Poder Calorífico Superior, Características Físico-Químicas e Pressão.

A concessionária deverá monitorar e analisar continuamente nas ETC's, por meio de análises cromatográficas, o Poder Calorífico Superior - PCS do Gás, 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 amostras em seus pontos extremos, as quais devem ser analisadas em laboratório adequadamente equipado e operado por pessoal técnico especializado, para realizar auditorias por sua conta e a pedido da Arpe.

Os limites para o PCS são os considerados no Regulamento Técnico ANP nº 3/2002, anexo da Portaria nº 104, de 08 de julho de 1988, da Agência Nacional de Petróleo - ANP, ou a que vier sucedê-la. A saber:

I - limite de PCS para Pernambuco → de 35.000 a 42.000 kJ/m<sup>3</sup>, ou,  
→ de 9,72 a 11,67 kWh/m<sup>3</sup>.

O poder calorífico de referência de substância pura empregado no Regulamento Técnico (Resolução Arpe nº 34, de 10 de agosto de 2006/ antiga Resolução nº 04/2006) encontra-se sob condições de temperatura e pressão equivalentes a 293,15 K, 101,325 kPa, respectivamente em base seca.

As análises cromatográficas, para determinação do PCS, deverão ser encaminhadas à Arpe, trimestralmente, até o 10º (décimo) dia útil subseqüente, para análise da fiscalização.

A concessionária deverá monitorar e analisar continuamente nas ETC's, com base em análises cromatográficas, as Características Físico-Químicas - CFQ do gás, constantes de especificações definidas em portaria da ANP, com o objetivo de 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 amostras em seus pontos extremos, as quais devem ser analisadas em laboratório adequadamente equipado e operado por pessoal técnico especializado, para realizar auditorias por sua conta e a pedido da Arpe.

Os limites para as CFQ são os considerados no Regulamento Técnico ANP nº 3/2002, anexo da Portaria nº 104, de 08 de julho de 1988, da Agência Nacional de Petróleo - ANP, ou a que vier sucedê-la. A saber:

Tabela 1: Especificações Físico-Químicas para o Gás Natural.

Característica	Unidade	Limite <sup>(2)</sup>		Método
		Nordeste	ASTM	
Índice de Wobbe <sup>(3)</sup>	kJ/m <sup>3</sup>	46 500 a 52 500	-	R976
Metano mín.	% vol	86	D 1945	R974
Etileno máx.	% vol	10	-	-
Propano máx.	% vol	3,0	-	-
Butano e maiores pesados máx.	% vol	1,5	-	-
Oxidênio máx	% vol	0,5	-	-
Inertes (N <sub>2</sub> + CO <sub>2</sub> ) máx	% vol	5,0	-	-
Nitroênio	% vol	2,0	-	-
Enxofre Total máx	mg/m <sup>3</sup>	70	D 5504	R326-2/R326-5
Gás Sulfídrico (H <sub>2</sub> S) máx <sup>(4)</sup>	mg/m <sup>3</sup>	15,0	D 5504	R326-2/R326-5
Ponto de Orvalho de água a 1atm, máx.	°C	-39	D 5454	-

Fonte: Quadro 1: Especificações do Gás Natural (RT ANP 3/2002, anexo portaria 104, 8/7/02 – ANP).

#### Observações:

- (1) O gás natural deve estar tecnicamente isento, ou seja, não deve haver traços visíveis de partículas sólidas e partículas líquidas.
- (2) Limites especificados são valores referidos a 293,15 K (20 °C) e 101,325 kPa (1 atm) em base seca, exceto ponto de orvalho.
- (3) O índice de Wobbe é calculado empregando o Poder Calorífico Superior em base seca. Quando o método ASTM D 3588 for aplicado para a obtenção do Poder Calorífico Superior, o índice de Wobbe deverá ser determinado pela fórmula constante do Regulamento Técnico.
- (4) O gás odorizado não deve apresentar teor de enxofre total superior a 70 mg/m<sup>3</sup>.

As CFQ no sistema de distribuição serão monitoradas e analisadas pela concessionária nas ETC, incluindo as análises cromatográficas, que deverão ser encaminhadas à Arpe, trimestralmente, até o 10º (décimo) dia útil subsequente para análise da fiscalização.

A pressão no Sistema de Distribuição da Concessionária será controlada a partir de medições realizadas nas Estações de Transferência de Custódia – ETCs e nas Estações Redutoras de Pressão – ERPs / ERPMs e enviadas trimestralmente à Arpe, até o 10º (décimo) dia útil após o período de apuração.

Caso a concessionária não defina as pressões nominais e máximas admissíveis, a que se refere o caput do Art. 24 Resolução Arpe nº 34, de 10 de agosto de 2006 (Antiga nº 04/2006), passarão a vigorar os seguintes valores:

**Tabela 2: Limites de Pressão Máxima no Sistema de Distribuição:**

CLASSE DE PRESSÃO	PRESSÃO NOMINAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO	PRESSÃO MÁXIMA NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO
ALTA (kPa)	3500	3850
	1700	1870
MÉDIA (kPa)	700	770
	400	440
	400	440
BAIXA (mmca)	220	290

**Tabela 3: Limites de Pressão Máxima no Ponto de Entrega:**

CLASSE DE PRESSÃO	PRESSÃO NOMINAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO	PRESSÃO MÁXIMA NO PONTO DE ENTREGA
ALTA (kPa)	3500	3000
	1700	900
MÉDIA (kPa)	700	300
	400	100
	400	33,5
BAIXA (mmca)	220	280

A pressão mínima no ponto de entrega de usuários ligados em baixa pressão é de 160 mmca. Para as demais faixas de pressão será adotada a pressão mínima estabelecida no contrato de fornecimento.

No ponto de entrega de cada unidade consumidora, a pressão será controlada através de auditorias e do atendimento a reclamações de usuários.

A medição do nível de pressão deve ser realizada por um período mínimo de 72 (setenta e duas) 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.

## **2.2 - Indicadores de Qualidade de Atendimento**

Os indicadores de qualidade de atendimento consistem em mensurações de situações que devem ser observadas pelo concessionário, refletindo a qualidade dos serviços prestados aos usuários.

De modo geral os indicadores e padrões instituídos pela Resolução Arpe nº 34, de 10 de agosto de 2006 (Antiga nº 04/2006), visam conhecer o período de tempo que um usuário aguarda para ser atendido pela concessionária, a partir da solicitação ou reclamação formulada.

Os indicadores constituem-se em:

### **2.2.1 – I- Prazo Máximo Para Atendimento a Pedido de Ligação:**

Intervalo de tempo, expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte à solicitação e o dia da efetiva ligação, quando a rede de distribuição e o ramal de alimentação para o consumidor já estiverem construídos quando do pedido. Excluindo-se os casos em que não haja viabilidade técnica.

a) 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.

### **2.2.2 – II- Prazo Máximo para Atendimento a Pedido de Religação:**

Intervalo de tempo, expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia do encerramento do motivo que gerou a suspensão do fornecimento de gás e o

dia da efetiva religação, desde que tenham sido quitados todos os débitos referentes a multas, taxas e acréscimos incidentes.

**2.2.3 – III - Prazo Máximo para Religação de usuário que tenha sofrido Corte Indevido no fornecimento de gás:**

Intervalo de tempo, expresso em horas e obtido da diferença entre a hora do dia em que o corte indevido no fornecimento foi comunicado pelo usuário e a hora do dia em que foi reativado o abastecimento.

**2.2.4 – IV - Tempo Máximo de Interrupção do Fornecimento de Gás para realização de Manutenção Programada na Rede de Distribuição:**

Intervalo de tempo, expresso em horas e obtido da diferença entre a hora do dia em que foi procedida a interrupção e a hora do dia em que foi reativado o abastecimento.

**2.2.5 – V- Prazo Máximo para Devolução, ao Usuário, de valores referentes a erros de faturamento, que tenham resultado em cobranças indevidas:**

Tempo máximo decorrido a partir do dia da constatação da cobrança indevida até o dia do efetivo ressarcimento ao usuário que teve sua fatura majorada, facultado ao mesmo escolher a forma de recebimento.

**2.2.6 – VI- Prazo Máximo para Troca de Medidor:**

Intervalo de tempo, expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte da efetiva identificação do defeito e o dia da substituição do equipamento defeituoso.

**2.2.7 – VII- Prazo Máximo para Verificação de Pressão e/ou PCS do Gás:**

Intervalo de tempo, expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte ao recebimento da solicitação e o dia da realização da medição.

**2.2.8 – VIII- 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 = Ramal Externo ou RS = Ramal de Serviço). Este indicador visa exprimir o tempo que, em média, cada usuário aguarda para ser informado a respeito dos resultados de estudos desenvolvidos para atendimento de seu pedido de nova ligação ou de aumento do volume de GÁS consumido, com o correspondente valor do orçamento e prazo para execução dos serviços necessários ao atendimento do pedido.

a) o Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na rede de Distribuição, será obtido da seguinte forma:

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

onde:

**di** = 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 RS) 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 RS).

## 2.2.9 –IX- 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 RS), após a sua aprovação do respectivo orçamento e condições de pagamento;

- a) 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 metros, no mesmo período.

$$TMCE = I / \sum di \Delta E \text{ (m/dia)}$$

onde:

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

**di** = 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 RS, e a data de conclusão da mesma obra.

#### **2.2.10 –X- Tempo de Antecedência de Informação (AVISO):**

Indica com que antecedência os usuários, afetados por interrupção programada de fornecimento de gás, são informados. 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 na tabela 3 do §4º, do Art. 26 da Resolução Arpe nº 34, de 10 de agosto de 2006 (Antiga nº 04/2006), incluindo a data, o horário e a duração prevista para as mesmas.

#### **2.2.11 –XI- Atendimento Telefônico Gratuito:**

Consiste no número médio de chamadas telefônicas atendidas no 1º toque, referente a ocorrências de emergência ou não. Para tanto, 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.

- a) o referido sistema deverá, também, controlar o número de toques ou pulsos telefônicos ocorridos, até o momento do efetivo início do atendimento.
- b) o serviço de atendimento telefônico gratuito deverá estar disponível no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, para chamadas referentes a ocorrências de emergência, e em outro regime, a ser dimensionado pela própria concessionária, para ocorrências normais, considerando chamadas feitas por usuários e interessados em geral.

Os indicadores relacionados nos incisos I a VIII do item 2.2 (Indicadores de Qualidade de Atendimento) deverão ser apurados de forma mensal, referindo-se ao mês anterior, e anual, referindo-se aos últimos doze meses imediatamente anteriores, e devem ser encaminhados trimestralmente à Arpe até o 10º (décimo) dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada trimestre civil.

Os indicadores relacionados nos incisos IX a XI do item 2.2 (Indicadores de Qualidade de Atendimento) deverão ser apurados de forma mensal, referindo-se ao mês anterior, e anual, referindo-se aos últimos doze meses imediatamente anteriores, e devem ser encaminhados semestralmente à Arpe até o 10º (décimo) dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada semestre civil.

Os indicadores relacionados nos incisos I a XI do item 2.2 (Indicadores de Qualidade de Atendimento) deverão ser apurados, separadamente, por segmentos de usuário: industrial, comercial, automotivo, residencial, cogeração, termoelétricas e outros que, futuramente, venham ser atendidos.

Os tempos e prazos, a que se referem os indicadores relacionados nos incisos I a XI do item 2.2 estão relacionados na tabela 3 – Padrões de Qualidade Atendimento.

Tabela 3 – Padrões de Qualidade de Atendimento:

Indicadores (incisos)	Padrão de Atendimento para os segmentos de usuários					
	Industrial	Comercial	Automotivo	Residencial	Cogeração	Termoelétrica
1	5 dias úteis	3 dias úteis	3 dias úteis	2 dias úteis	5 dias úteis	5 dias úteis
2	1 dia útil	2 dias úteis	2 dias úteis	2 dias úteis	1 dia útil	1 dia útil
3	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas
4	12 horas	24 horas	24 horas	24 horas	12 horas	12 horas
5	5 dias úteis ou na fatura seguinte, conforme preferência do usuário.					
6	1 dia útil	2 dias úteis	1 dia útil	2 dias úteis	1 dia útil	1 dia útil
7	10 dias úteis	10 dias úteis	10 dias úteis	10 dias úteis	10 dias úteis	10 dias úteis
8	8 dias úteis	8 dias úteis	8 dias úteis	8 dias úteis	8 dias úteis	8 dias úteis
9	(extensões até 300 m) – 100 dias úteis → 3,0 m/dia (extensões de 301 a 1000 m) - 120 dias úteis → de 2,51 m/dia a 8,33 m/dia					
10	5 dias úteis	5 dias úteis	5 dias úteis	3 dias úteis	5 dias úteis	5 dias úteis
11	90% das chamadas no 1º toque (máximo 10 segundos)					

Para avaliação do cumprimento ou não dos padrões estabelecidos para todos os indicadores relacionados nos incisos I a XI do item 2.2 não serão considerados os atrasos que ocorrem devido à concessionária precisar aguardar dados e/ou documentos de responsabilidade do usuário ou ainda atrasos advindos da inadequação das instalações internas do usuário potencial.

### **3- Responsabilidades, outras obrigações da Concessionária e disposições gerais.**

#### **3.1- Responsabilidades e Obrigações**

A concessionária é responsável pela prestação de serviço adequado a todos os usuários, satisfazendo as condições básicas previstas, no que couber, em legislação específica, quanto à regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia na prestação do serviço e de informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

Procura-se avaliar se o atendimento prestado pela concessionária atende a esses quesitos e se são cumpridas as outras obrigações previstas em norma regulamentar.

Os seguintes itens devem ser averiguados:

- a) A concessionária deverá dotar-se de instrumento de controle informatizado (protocolo) que assegure o registro e o fornecimento, aos usuários reclamantes ou solicitantes, da devida indicação da data e do número de registro da solicitação ou reclamação e dos prazos de atendimentos regulamentares relativos à prestação destes serviços.
- b) Nos relatórios trimestrais e semestrais, referidos no item 2.2, ao serem encaminhados à Arpe, deverão constar, em anexo, listagem dos números de protocolo correspondentes a cada solicitação ou reclamação de usuário.
- c) Todas as reclamações formuladas pelos usuários sobre serviços da concessionária deverão ser respondidas, por escrito, no prazo máximo de dez dias.
- d) Os dados coletados deverão ser mantidos à disposição da Arpe, por um prazo mínimo de cinco anos, para fins de consulta, no caso de reclamações de usuários, e de auditorias que a Arpe julgar necessário realizar.
- e) A concessionária manterá registros e arquivos relativos ao desenvolvimento de suas atividades e à qualidade dos seus serviços, que estarão à disposição do poder concedente e da Arpe.

Os sistemas de registro e arquivo de informações deverão garantir, no mínimo:

- I - a salvaguarda das informações;
  - II - a possibilidade de atualização sistemática e permanente;
  - III - a acessibilidade;
  - IV - a compatibilidade entre os diversos sistemas envolvidos na distribuição de gás canalizado.
- f) Os registros deverão incluir ilustrações, modelos de computação, bases de

dados, folhas de cálculo e similares, assim como históricos de construção, reparação e manutenção, e outros elementos de interesse da Arpe que facilitem o controle da gestão.

g) Todos os indicadores deverão ficar registrados na concessionária por um período de, no mínimo, 5 (cinco) anos.

h) A concessionária deverá instituir sistema de atendimento de reclamações dos usuários, com procedimentos que propiciem a rápida solução das ocorrências e manter canal privilegiado de comunicação com a Arpe, objetivando a intermediação para a solução das reclamações não resolvidas diretamente entre a concessionária e usuários, e para resolução das reclamações apresentadas diretamente a esta.

i) O registro das solicitações e reclamações dos usuários deverá conter no mínimo:

I - data da solicitação ou reclamação;  
II - objeto da solicitação ou o motivo da reclamação;  
III - as providências adotadas, indicando as datas de atendimento e de comunicação ao solicitante; reclamações que permanecem sem solução.

j) A eficiência do atendimento às solicitações dos usuários será medida por meio de Relatório de Atendimento.

#### **4- Segurança**

Procuram-se avaliar as informações prestadas pela concessionária com vistas à segurança dos usuários, das pessoas e das instalações destinadas ao serviço de distribuição de gás canalizado.

Quanto à segurança dos consumidores e a de terceiros, devem ser feitas entrevistas com empregados da concessionária e podem ser realizados levantamentos e consulta das informações que permitam a avaliação, observando os aspectos principais abaixo:

- a) Prática de segurança e demais medidas necessárias adotadas para evitar ou minimizar a exposição dos usuários ou de terceiros a riscos decorrentes da inadequada utilização do gás ou da não conformidade dos serviços prestados com as normas técnicas ou regulamentos aplicados.
- b) Procedimentos relacionados aos serviços de bloqueio de vazamento de gás nas unidades usuárias e de apuração dos custos ocasionados por vazamentos e correspondentes reparos em instalações.
- c) Capacitar os seus empregados, prepostos e contratados para atuação em situações de emergência ou de acidentes.
- d) A concessionária deverá designar um profissional legalmente habilitado, para conduzir os assuntos de segurança, saúde e proteção ambiental, ao qual serão atribuídas, no mínimo, as seguintes funções:
  - I - elaborar e manter atualizadas as instruções de segurança, saúde e proteção ambiental;
  - II - manter atualizado o Plano de Controle de Emergências;
  - III - promover treinamentos e exercícios de segurança;
  - IV - controlar e fiscalizar a obediência aos procedimentos de segurança, saúde e proteção ambiental;
  - V - controlar e manter em boas condições de utilização os equipamentos, materiais e produtos de segurança e proteção individual;
  - VI - instituir estatísticas e indicadores de segurança, saúde e proteção ambiental;
  - VII - investigar os incidentes e acidentes, determinando suas causas e instituindo normas e instruções para evitar novas ocorrências;
  - VIII - capacitar os seus empregados, prepostos e contratados para atuação em situações de emergência ou de acidentes.
  - IX - exercer a liderança nas situações de emergência ou em caso de acidente, orientando e protegendo os usuários e a comunidade em geral, além de colaborar com as autoridades competentes.
- e) A concessionária deverá elaborar manuais de procedimentos, mantendo-os atualizados, de acordo com as normas técnicas e a legislação vigente.

Os manuais a que se refere o caput deste artigo consistem em:

- I - Manual de Segurança, Saúde e Proteção Ambiental, descrevendo e detalhando todos os procedimentos necessários à prevenção de acidentes, à manutenção de padrões satisfatórios de higiene no trabalho, à mitigação dos danos ao meio ambiente, bem como àqueles a serem adotados em situações de risco ou emergência e ainda às ações em caso de acidentes;
- II - Manual de Engenharia, descrevendo e detalhando todos os métodos e especificações das obras relacionadas à distribuição de gás canalizado;
- III - Manual de Operação, descrevendo e detalhando todos os procedimentos operacionais da distribuição de gás canalizado;
- IV - Manual de Manutenção, descrevendo e detalhando todos os procedimentos e métodos utilizados na manutenção preventiva, preditiva e corretiva, em todas as instalações de distribuição de gás canalizado.

f) A concessionária deverá, no Manual de Segurança, Saúde e Proteção Ambiental, explicitar os procedimentos a serem adotados na ocorrência de acidentes, caso em que deverá comunicar imediatamente à ARPE e apresentar-lhe, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas contadas da data da ocorrência, um relatório preliminar, indicando as possíveis causas e descrevendo a natureza e extensão dos danos, bem como as ações adotadas para controle da ocorrência. Num prazo de 60 (sessenta) dias deverá apresentar o relatório conclusivo da investigação, a qual deverá ser iniciada imediatamente após a constatação do acidente.

g) Juntamente com o Manual de Segurança, Saúde e Proteção Ambiental, a concessionária deverá elaborar um Plano de Controle de Emergências - PCE, que contenha pelo menos:

- I - descrição de todo o sistema de distribuição, incluindo as estações de rebaixamento de pressão e/ou de medição, a rede de dutos, sistema de odorização e outras instalações, a área geográfica envolvida e as condições normais de operação;
- II - composição das equipes de emergência com a definição das atribuições e responsabilidades de cada componente;
- III - definição clara e objetiva das ações a serem implementadas de acordo com a natureza de cada emergência, incluindo a possibilidade ou ocorrência de vazamentos, incêndios, explosões, intoxicações, danos ambientais, entre outras;
- IV - relação dos nomes e telefones dos diretores da concessionária e dos componentes das equipes de emergência;

- V - relação com a localização e os números de telefones do centro de controle de emergências em cada área;
- VI - relação dos números dos telefones do Corpo de Bombeiros, da Defesa Civil, da Polícia Militar, dos hospitais de urgência, da ARPE, dos órgãos de proteção ambiental e outros cuja competência esteja ligada às possíveis situações de emergência;
- VII - relação com respectivos telefones dos prestadores de serviço de manutenção e de atendimento de emergências e de fornecedores de equipamentos, materiais ou produtos de segurança;
- VIII - informações sobre as características físico-químicas do gás distribuído, bem como sobre as características do sistema de tubulações, dispondo de registros atualizados sobre localização e identificação das instalações principais, pontos de bloqueio, cruzamentos com vias públicas, instalações subterrâneas e outras informações relevantes;
- IX - critérios para o tratamento e encaminhamento das comunicações recebidas acerca de qualquer incidente envolvendo o sistema de distribuição, seja através de monitoramento da própria concessionária ou terceiros;
- X - procedimentos de alerta e mobilização das equipes de segurança;
- XI - relação dos equipamentos de emergência com suas respectivas localizações;
- XII - definição dos exercícios de emergência;
- h) A concessionária deverá capacitar os seus funcionários e prepostos para atuar em conformidade com os procedimentos estabelecidos no Plano de Controle de Emergências.
- i) O Plano de Controle de Emergências deverá ser testado pelo menos uma vez por ano, com todos os funcionários envolvidos, inclusive contando com a participação de órgãos como defesa civil, corpo de bombeiros, associações de moradores, entre outros.

## ANEXO I - PRAZOS CONSTANTES NA RESOLUÇÃO ARPE N° 034/2006

Descrição	Artigo	Padrão
Prazo Máximo Para Atendimento a Pedido de Ligação.	Art. 26º, § 4º	<b>Residencial:</b> 2 dias úteis. <b>Comercial e automotivo:</b> 3 dias úteis. <b>Industrial, Coogeração e Termoelétrica:</b> 5 dias úteis.
Prazo Máximo para Atendimento a Pedido de Religação.	Art. 26º, § 4º	<b>Industrial, Coogeração e Termoelétrica:</b> 1 dia útil. <b>Comercial, automotivo e Residencial:</b> 2 dias úteis.
Prazo Máximo para Religação de usuário que tenha sofrido Corte Indevido no fornecimento de gás.	Art. 26º, § 4º	04 horas

<b>Descrição</b>	<b>Artigo</b>	<b>Padrão</b>
Tempo Máximo de Interrupção do Fornecimento de Gás para realização de Manutenção Programada na Rede de Distribuição.	Art. 26º, § 4º	<b>Industrial, Coogeração e Termoelétrica:</b> 12 horas. <b>Comercial e automotivo e Residencial:</b> 24 horas
Prazo Máximo para Devolução, ao Usuário, de valores referentes a erros de faturamento, que tenham resultado em cobranças indevidas.	Art. 26º, § 4º	5 dias úteis ou na fatura seguinte, conforme preferência usuário
Prazo Máximo para Troca de Medidor.	Art. 26º, § 4º	<b>Industrial, Automotivo, Coogeração e Termoelétrica:</b> 1 dia útil. <b>Comercial e Residencial:</b> 2 dias úteis.
Prazo Máximo para Verificação de Pressão e/ou PCS do Gás.	Art. 26º, § 4º	10 dias úteis

<b>Descrição</b>	<b>Artigo</b>	<b>Padrão</b>
Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição.	Art. 26º, § 4º	08 dias úteis
Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede.	Art. 26º, § 4º	(extensões até 300 m) – 100 dias úteis → 3,0 m/dia (extensões de 301 a 1000 m) - 120 dias úteis → de 2,51 m/dia a 8,33 m/dia
Tempo de Antecedência de Informação (AVISO)	Art. 26º, § 4º	05 dias úteis
Atendimento Telefônico Gratuito	Art. 26º, § 4º	90% das chamadas no 1º toque (máximo 10 segundos)

Descrição	Artigo	Padrão
Ocorrência de acidentes.	Art.1º, § 3º	<b>Comunicação à Arpe:</b> imediata. <b>Relatório preliminar:</b> 48 horas. <b>Relatório conclusivo:</b> 60 dias
Teste do Plano de Controle de Emergências.	Art.3º, § 2º	Pelo menos 01 vez por ano
Os valores mensais e anuais dos indicadores de ODOR e COG (concentração de odorante) deverão ser apurados continuamente e encaminhados mensalmente à Arpe.	Art.9º, § 4º	Até o 10º (décimo) dia útil subseqüente ao período apurado
Os valores mensais e anuais do Índice de Vazamento – IVAZ , referidos respectivamente ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente. Os dados apurados do IVAZ deverão ser encaminhados à Arpe.	Art.11, § 2º	Até o 10º (décimo) dia útil do mês subseqüente.

<b>Descrição</b>	<b>Artigo</b>	<b>Padrão</b>
A concessionária deverá apurar o Tempo de Atendimento de Emergência-TAE. Os valores mensais e anuais deste indicador, referentes respectivamente ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente e apresentados à Arpe.	Art.14, § 3º	Até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente.
A concessionária deverá manter o controle da Freqüência Média de Emergências – FME, de responsabilidade do seu sistema, por usuário, durante toda a concessão, sendo que os primeiros 24 meses servirão de base para que a Arpe defina o padrão a ser controlado. Os dados apurados referentes à FME deverão ser apresentados à Arpe, mensalmente.	Art.15, § 2º	Até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente.
A concessionária deverá apurar o Índice de Perdas Comerciais – IPC, que corresponde à relação entre as perdas comerciais e a soma dos volumes de gás faturado e consumo próprio (se houver), considerando para tanto todo o Sistema de Distribuição de Gás. Os valores mensais e anuais deste indicador, referidos respectivamente ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente e apresentados à Arpe.	Art. 16, § 2º	Até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente.
A concessionária deverá apurar o Índice de Perdas Técnicas – IPT que 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 (se houver). Os valores mensais e anuais deste indicador, referidos respectivamente ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente e apresentados à Arpe.	Art. 17, § 2º	Até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente.

<b>Descrição</b>	<b>Artigo</b>	<b>Padrão</b>
<p>A concessionária deverá apurar o Índice de Perdas Totais de Gás – IPTG, considerando para tanto todo o Sistema de Distribuição de Gás. Os valores mensais e anuais deste indicador, referidos respectivamente ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente e apresentados à Arpe.</p>	<p>Art. 18, § 2º</p>	<p>Até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente.</p>
<p>A concessionária deverá apurar os seguintes indicadores de volume:</p> <p>I - volume total de gás faturado;</p> <p>II - volume de gás faturado por segmento (industrial, veicular, comercial, cogeração e térmicas);</p> <p>III - volume de gás adquirido ao(s) fornecedor(es).</p> <p>Os dados mensais e anuais deste indicador, referidos respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente e encaminhados à Arpe.</p>	<p>Art. 19, § único</p>	<p>Até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente.</p>
<p>As análises cromatográficas, para determinação do Poder Calorífico Superior- PCS, deverão ser encaminhadas à ARPE, trimestralmente, para análise da fiscalização.</p>	<p>Art. 22, § 3º</p>	<p>Até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente.</p>
<p>As Características Físico-Químicas-CFQ no sistema de distribuição serão monitoradas e analisadas pela concessionária nas ETC, incluindo as análises cromatográficas, que deverão ser encaminhadas à Arpe, trimestralmente para análise da fiscalização.</p>	<p>Art. 23, § 3º</p>	<p>Até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente.</p>

<b>Descrição</b>	<b>Artigo</b>	<b>Padrão</b>
A pressão no Sistema de Distribuição da Concessionária será controlada a partir de medições realizadas nas Estações de Transferência de Custódia – ETCs e nas Estações Redutoras de Pressão – ERPs / ERPMs e enviadas trimestralmente à Arpe.	Art. 24	Até o 10º (décimo) dia útil após o período de apuração.
No ponto de entrega de cada unidade consumidora a pressão será controlada através de auditorias e do atendimento a reclamações de usuários. A medição do nível de pressão deve ser realizada, 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.	Art. 25, § único	Por um período mínimo de 72 (setenta e duas) horas.
Todos os indicadores deverão ficar registrados na concessionária.	Art. 46	Por um período de, no mínimo, 5 (cinco) anos.
A concessionária fica obrigada a fornecer à Arpe o cadastro de todos os seus usuários, bem como a cópia do contrato de fornecimento que mantém com cada um deles.	Art. 34	60 dias