

PORTARIA AGEPAN Nº 95, DE 20 DE MAIO DE 2013.

Dispõe sobre a Qualidade dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

O **DIRETOR-PRESIDENTE** da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS – AGEPAN, com base nas atribuições que lhe são conferidas pelo Decreto nº 13.495, de 28 de setembro de 2012, e

Considerando o inciso VI do artigo 14 da Lei Estadual nº 2766, de 18 de dezembro de 2003, que dispõe sobre a disciplina, a regulação, a fiscalização e o controle dos serviços públicos delegados do Estado de Mato Grosso do Sul;

Considerando a necessidade de estabelecer parâmetros para avaliar a qualidade da prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado, visando aprimorar o relacionamento entre a Concessionária e os Usuários dos serviços de gás;

Considerando o que consta do Processo AGEPAN nº 09/200.760/2006, de Estruturação da Regulação e Fiscalização do Gás Canalizado – Qualidade dos Serviços de Distribuição;

Considerando as sugestões e contribuições recebidas durante a CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2013, processo nº 09/400.948/2012, levando ao conhecimento público a minuta das CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO, no Estado de Mato Grosso do Sul;

R E S O L V E:

Artigo 1º Estabelecer na forma do Anexo I, as disposições relativas à Qualidade dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

Artigo 2º As omissões, dúvidas e casos não previstos neste regulamento serão resolvidos e decididos pela AGEPAN.

Campo Grande, 20 de maio de 2013.

YOUSSEF DOMINGOS

Diretor-Presidente

ANEXO I DA PORTARIA AGEPAN Nº 095/2013

I – CONSIDERAÇÕES INICIAIS.

I.1 – INTRODUÇÃO.

Os sistemas de distribuição de gás natural canalizado, como ocorre com outros sistemas de distribuição de serviços públicos, se caracterizam por oferecer além do produto, diversos serviços a ele relacionado, devendo garantir as suas características físico-químicas, a segurança, a operação correta do sistema e o devido atendimento comercial aos clientes.

I.2 – SISTEMÁTICA DE CONTROLE DA QUALIDADE.

A sistemática de controle da Qualidade do Serviço de Distribuição de Gás, que será adotada, contempla para o seu desenvolvimento os seguintes enfoques:

- Indicadores de Qualidade.
- Aspectos Relativos a Incidentes e Situações de Emergência.
- Obrigações da Concessionária relativas à Operação, Manutenção e Segurança do Sistema de Distribuição.

São detalhados os aspectos que serão analisados, com o intuito de avaliar a qualidade e o desempenho dos serviços de distribuição, compreendendo a regulamentação, fiscalização e o monitoramento de diversas atividades e procedimentos.

I.3 – IMPLANTAÇÃO DOS ITENS A SEREM AVALIADOS.

Os itens a serem objetos de fiscalização e avaliação, poderão ser implantados agrupados ou individualmente em função da evolução e das particularidades de cada Sistema de Distribuição, dos volumes comercializados e do perfil de consumo.

Além dos itens descritos, poderão ser realizadas alterações e inclusões de novos parâmetros, padrões e procedimentos, em função dos resultados apresentados, das particularidades de cada sistema de distribuição, da análise de base histórica de dados e também pelo desenvolvimento e adoção de novas tecnologias e novos materiais.

As fiscalizações poderão ser periódicas ou eventuais, geradas por fato, reclamação ou procedimento que as justifiquem.

A Concessionária será comunicada com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias sobre os aspectos a serem avaliados, e que serão objetos de acompanhamento periódico ou eventualmente fiscalizados.

No caso da Concessionária alegar a impossibilidade da implantação ou operacionalização de quaisquer dos itens a serem avaliados, esta deverá apresentar justificativas tecnicamente fundamentadas, que serão objetos de análise pela AGEPAN, que poderá optar por cancelar, ou transferir a implantação destes itens para uma etapa posterior.

II – INDICADORES DE QUALIDADE.

O controle da qualidade será executado considerando indicadores e padrões individuais e coletivos, sendo que a violação dos padrões definidos poderá gerar a imposição de penalidades.

Os Indicadores de Qualidade se baseiam fundamentalmente na necessidade de verificar a continuidade das manutenções, adequações tecnológicas dos níveis de segurança, confiabilidade do sistema e o desempenho da gestão comercial.

Os indicadores são distribuídos em categorias, contemplando os seguintes aspectos: A Qualidade do Produto e do Serviço, A Segurança do Fornecimento e a Qualidade do Atendimento Comercial.

II.1 – QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO.

II.1.1 – Indicadores da Qualidade do Produto e do Serviço:

a) PRESSÃO.

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

Do ponto de vista coletivo, a pressão deverá ser apurada a partir de medições contínuas feitas nas ER's, sendo que os resultados devem ser disponibilizados sempre que solicitado.

b) CFQ E PCS – Características Físico Químicas e Poder Calorífico Superior.

O PCS e as CFQ do Gás no sistema de distribuição serão monitorados e analisados continuamente, com base em análises cromatográficas, ou em Boletim de Conformidade disponibilizado por seu fornecedor, 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 própria ou utilizando o Boletim de Conformidade disponibilizado por seu fornecedor, para realizar auditorias por sua conta, a pedido da AGEPAN ou de usuários.

A Concessionária deverá estar apta ou poderá contratar empresa especializada para realizar as análises cromatográficas anuais para se determinar os valores das CFQ e PCS.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação deste Indicador constam do item D do Apêndice I.

II.1.2 – Padrão Indicadores da Qualidade do Produto e do Serviço:

a) Padrão do Indicador Pressão

Os níveis de pressão devem ser adotados, em conformidade com as características técnicas do Sistema de Distribuição, em função da pressão de alimentação do sistema, das particularidades do mercado consumidor e das condições físicas operacionais da região.

a.1) Limites de Pressão no Sistema de Distribuição:

Os limites de pressão adotados deverão satisfazer os valores estabelecidos nas Normas Brasileiras aplicáveis e pertinentes a distribuição de gás natural canalizado.

Em todos os sistemas de distribuição serão consideradas, para fins de classificação e caracterização, as seguintes classes de pressão:

Classe de Pressão	Limites (kgf/cm²)
Alta Pressão (AP)	Acima de 17,00
Média Pressão (MP)	7,00 a 17,00
Baixa Pressão (BP)	Abaixo de 7,00

Para fixação do padrão da pressão nos sistemas de distribuição, a Concessionária informará previamente os níveis de pressão adotados nos diversos componentes dos sistemas de distribuição, com os respectivos limites de tolerância, conforme quadro de **exemplo** a seguir:

TAG da Estação	Pressão Nominal (kgf/cm²)		Pressão de Referência (kgf/cm²)	
	Entrada	Saída	Entrada	Saída
CGR1-U0	35,00	35,00	31,50 a 36,75	31,50 a 36,75
CGR1-WA	35,00	25,00	31,50 a 36,75	22,50 a 26,25
CGR3-Shopping	7,00	2,00	6,30 a 7,35	1,65 a 2,00

Estes valores, após analisados, serão adotados como Padrão Coletivo do Indicador Pressão, e caso sejam transgredidos sujeitara a imposição de penalidades a Concessionária.

a.2) Limites de Pressão no Ponto de Entrega:

A pressão no ponto de entrega de cada Usuário será controlada através de auditorias e do atendimento a reclamações de Usuários, e será analisada com base na Pressão Contratual de Entrega do Gás ao Usuário, levando-se em conta os limites de tolerância previamente contratados.

b.) Padrão do Indicador PCS e CFQ.

Os limites de PCS e CFQ considerados, avaliados e fiscalizados são os constantes do Grupo M (médio) especificado no regulamento técnico da Resolução n.º 16/2008, da ANP, ou a que vier sucedê-la.

II.2 – QUALIDADE DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO.

II.2.1 – INDICADORES DA QUALIDADE DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO:

a) Odorização (Concentração de Odorante do Gás).

O Gás no sistema de distribuição deve ser mantido odorizado de maneira uniforme e em níveis que assegurem, tanto à Usuários quanto 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.

i) Odor: É a característica que é conferida ao GÁS, de forma a permitir a percepção da presença do mesmo no ambiente, em uma concentração mínima de 20% (vinte por cento) do seu limite inferior de explosividade, condição esta que deverá ficar assegurada, a qualquer momento e em qualquer ponto dos Sistemas de Distribuição.

ii) COG – Concentração de Odorante no Gás: é a quantidade de odorante presente no gás, expressa em mg por m³ de gás.

A Concessionária deverá tomar as providências necessárias para que os indicadores relativos a Odorização tenham os seus padrões assegurados em todo o sistema de distribuição.

A Concessionária deverá capacitar-se para determinar o COG, através do uso de instrumentos adequados para esta finalidade, como odorímetros ou cromatógrafos.

Adicionalmente, a Concessionária deverá possuir estações de odorização automatizadas, 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.

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

A Concessionária deverá manter o sistema de distribuição sob supervisão, também para realização de auditorias, por sua conta e, a pedido da AGEPAN, sem ônus para esta.

Os valores desse indicador deverão ser apurados continuamente e encaminhado mensalmente à AGEPAN. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação deste Indicador constam do item C do Apêndice I.

b) TAE e FME – Tempo de Atendimento de Emergência e Frequência Média de Atendimento de Emergência

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

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

Os procedimentos adotados para a normalização das situações relacionadas ao TAE devem obedecer aos procedimentos para situações de emergência descritos no Item III.2, e que deverão ser previamente homologados pela AGEPAN.

Quanto a Frequência Média de Atendimento de Emergência – FME, a Concessionária deverá manter o seu controle durante toda a concessão, sendo que os primeiros 24 meses servirão de base para que a AGEPAN defina o padrão a serem definidos em regulamentações específicas.

II.2.2 – Padrão dos Indicadores da Qualidade de Segurança no Fornecimento:

a.) Padrão do Indicador ODORIZAÇÃO (COG).

Limites máximo e mínimo para o COG

ITEM	Padrão	
	Valor mínimo	Valor máximo
Concentração de Odorante no Gás - mg/m³ de GN	5	20

Nas condições de distribuição em que seja necessária a odorização inicial de novos trechos de redes, fica permitida a prática da superodorização do gás até o limite de 60 mg/m³.

b) TAE – Tempo de Atendimento de Emergência

Os limites máximos de TAE serão de 02(duas) horas, após o recebimento da chamada de emergência, independentemente da classe de pressão.

II.3 – QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL.

II.3.1 - Indicadores de Qualidade do Atendimento Comercial

a) Descrição dos Indicadores Individuais de Qualidade do Atendimento Comercial

Para implantação do controle da qualidade do atendimento comercial utilizam-se os indicadores individuais, que deverão ser apurados de forma mensal, a serem encaminhados trimestralmente à AGEPAN até o décimo dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada trimestre civil, obedecidos os procedimentos fixados no item E do Apêndice I.

Os padrões regulamentares que deverão ser obedecidos estão apresentados na tabela de padrões individuais, envolvendo:

1. Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação, excluídos os casos de inexistência de Rede de Distribuição em frente a unidade do Usuário; de necessidade de remanejamento ou ampliação do Sistema de Distribuição; de necessidade de construção de Ramal Externo pela Concessionária e de Rede Interna pelo Usuário; de necessidade de instalação de EMRP ou de adequação das instalações do Usuário aos padrões técnicos da Concessionária (notificação feita pela Concessionária, por escrito).

2. Prazo máximo para atendimento a pedido de religação, após o encerramento do motivo que gerou a suspensão do fornecimento de gás e desde que tenham sido pagos os débitos, taxas, multas e acréscimos incidentes.
3. Prazo máximo para religação de Usuário que tenha sofrido corte indevido no fornecimento de gás.
4. Tempo máximo de interrupção do fornecimento de gás para realização de serviço de manutenção programada no SD.
5. Prazo máximo para devolução, ao Usuário, de valores referentes a erros de faturamento, que tenham resultado em cobranças indevidas.
6. Prazo máximo para troca de medidor, na ocorrência de defeito no(s) medidor(es) instalado(s) no Usuário.
7. Prazo máximo para verificação de Pressão ou PCS do Gás no ponto de entrega, a contar da data de recebimento da solicitação.

Estes padrões serão exigidos e o seu cumprimento será aferido pela AGEPAN, 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.

b) Indicadores Coletivos de Qualidade do Atendimento Comercial

Os indicadores coletivos para avaliação do atendimento comercial deverão ser apurados de forma mensal, sendo encaminhados à AGEPAN semestralmente, obedecidos os procedimentos fixados no item E do Apêndice I:

II.3.2 – Padrão dos Indicadores Individuais e Coletivos do Atendimento Comercial.

Ficam estabelecidos a seguir, os padrões Individuais e coletivos para avaliação da qualidade do atendimento comercial, podendo ocorrer variações específicas, desde que previamente previsto em contrato entre a Concessionária e usuário, e com a devida anuência da AGEPAN.

a) Padrões Individuais

Item	<i>Padrão de Qualidade</i>
1	15 dias úteis
2	02 dias úteis
3	04 horas
4	24 horas
5	05 dias úteis ou na fatura seguinte, conforme preferência do Usuário
6	02 dias úteis
7	10 dias úteis

Não serão considerados os atrasos que ocorrerem devido a providências que dependam do Usuário.

b) Padrões Coletivos

Indicador	Padrão
AVISO	72 horas
FONE	95% das chamadas no 1º toque (máximo 15 segundos)

III – ASPECTOS RELATIVOS A INCIDENTES E SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA.

A Concessionária deverá adotar, em suas operações cotidianas, tecnologia adequada, métodos operativos e procedimentos que garantam a regularidade no fornecimento de gás canalizado, não acarretando riscos à segurança dos clientes, dos seus funcionários, de terceiros e da comunidade em geral, buscado minimizar as ocorrências de incidentes, decorrente de fato ou de ato intencional ou acidental.

A segurança dos sistemas de distribuição de gás natural exige práticas e medidas para minimizar os riscos devido à inadequada utilização do gás e a não conformidade das atividades na operação do sistema, em desacordo com as normas técnicas e regulamentos de segurança.

A Concessionária deve manter o seu Plano de Ação de Emergência devidamente atualizado e seus operadores treinados, principalmente, quanto aos vazamentos de gás que se enquadrem como situação de risco.

III.1 – PROCEDIMENTOS PARA ATUAÇÃO EM CASO DE INCIDENTES COM GÁS CANALIZADO.

Na ocorrência de incidente, definido no Apêndice II, a Concessionária deve registrar o evento na AGEPAN, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do momento da ocorrência, utilizando-se de formulário específico (Registro de Incidentes – Apêndice III) que poderá ser encaminhado via e-mail, fac-símile ou carta.

Posteriormente devesse apresentar, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data do incidente, "Relatório de Incidente", detalhando as causas que lhe deram origem e as providências tomadas para o seu controle.

A operacionalização dos procedimentos quanto à caracterização, registro e comunicação de incidentes estão descritos no Apêndice II.

III.2 – PROCEDIMENTOS PARA ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA.

a) Objetivo

Padronizar os procedimentos a serem adotados pela Concessionária em situações de emergência, com relação à fiscalização, assim como a periodicidade de envio de relatórios à AGEPAN.

b) Tipologia das Emergências.

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

- Rompimento do ramal em decorrência de interferência de terceiros na faixa, de fenômenos da natureza, ou por ação do homem de forma imprudente ou negligente;
- Vazamento com ou sem fogo no Sistema de Distribuição (SD);
- Falta de Gás, devida à deficiência de suprimento;
- Falta de Gás ocasionada por necessidade de manutenção no SD;
- Falta de Gás ocasionada por falha operacional;
- Atos de sabotagem e vandalismo.

c) Procedimentos Operacionais.

A Concessionária deverá apresentar os procedimentos que já são aplicados correspondentes a cada uma das situações relacionadas.

d) Envio de Relatório à AGEPAN.

A Concessionária deverá entregar à AGEPAN, anualmente, relatório específico contendo todas as situações de emergência registradas durante o período, apontando todas as informações

dispostas no Apêndice II – Procedimentos para Comunicação de Incidentes com Gás Canalizado.

e) Contagem de Tempo.

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

f) Registro de Informações e Sistema Informatizado.

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

g) Tempo de Manutenção dos Registros

Os dados coletados deverão ser mantidos à disposição da AGEPAN, por um prazo mínimo de 05 (cinco) anos, para fins de consultas, no caso de reclamações de Usuários, e de auditorias que a AGEPAN julgar necessário realizar.

IV – OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA RELATIVAS À OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E SEGURANÇA.

Além da obrigatoriedade de se manter o sistema em constante monitoramento e acompanhamento, outras obrigações são imprescindíveis para se ter a correta prestação de Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, tendo sempre o enfoque na Qualidade do Produto e Serviços e na Segurança do Fornecimento.

Neste sentido, se faz necessário atender os seguintes requisitos básicos, relativos aos aspectos de Operação, Manutenção e Segurança:

IV.1 – Cadastro da Rede de Gás

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

- Refletir exatamente a rede física instalada;
- Ser mantido atualizado, considerando-se as seguintes situações:
 - Intervenções na rede para manutenção – atualização diária;
 - Ampliações da rede – atualização quinzenal;
 - Planejamento e projetos de ampliação da rede – atualização mensal;
- Vincular-se à base de dados geográfica da área de concessão;
- Ser digitalizado, para permitir fácil acesso em consultas e segurança das informações;
- Garantir o fornecimento de informações confiáveis a terceiros em, no máximo, 5 dias úteis.

IV.2 – Programa de Gerenciamento de Risco na Operação dos Sistemas de Distribuição.

A Concessionária deve manter um Programa de Gerenciamento de Risco, tendo por objetivo identificar, prevenir e controlar eficientemente os riscos decorrentes da Operação do Sistema de Distribuição.

O programa de gerenciamento de riscos deve contemplar no mínimo a descrição do empreendimento, a identificação dos perigos e causas iniciais, as hipóteses e os locais onde podem ocorrer os acidentes, o planejamento para o gerenciamento de riscos e os planos e procedimentos a serem adotados.

Devem ser previstos no mínimo os seguintes planos e procedimentos, objetivando minimizar os fatores que apresentam riscos ao Sistema de Distribuição:

a) Inspeção e Manutenção de faixa do sistema de distribuição.

Esta atividade tem como principal objetivo a segurança do Sistema de Distribuição, no sentido de prevenir e corrigir, ações deletérias sobre a rede de gás, devendo, para essa finalidade:

- Detectar obras de terceiros e suas interferências sobre o SD, através de patrulhamento 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 das ER's, Estações de Odorização e outros componentes importantes do SD nas áreas urbanas e suburbanas, para identificação de falhas de equipamentos e vazamentos, será de 04 (quatro) meses.

b) Comunicação com a Comunidade e Divulgação Telefone Emergência.

Devem se estabelecer as diretrizes para comunicação efetiva e periódica com a comunidade próximas as faixas do duto, objetivando informar dos riscos existentes e das medidas de segurança adotadas, e divulgar eficazmente o telefone de emergência da Concessionária ao maior número de pessoas possível.

c) Sistema de Proteção Catódica e Avaliação dos Leitos de Anodo.

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 aquisição de dados, com informações centralizadas para análise, avaliação e providências com relação à proteção da rede, por um período mínimo de 05 (cinco) anos;
- Manter um sistema de análise de dados da proteção catódica, informatizado, comparando os dados obtidos com padrões estabelecidos em normas;
- Manter uma periodicidade mínima de 01 (um) mês para leitura de cada ponto;
- Atender as Normas Técnicas Brasileiras aplicáveis, com relação aos critérios de instalação e distanciamento entre pontos de proteção catódica.

A avaliação do Leito de Anodo deve ser realizada anualmente, ou quando ocorrerem variações significativas das leituras dos pontos de teste.

d) Inspeções das Caixas de Válvula.

Deverá ser realizada mensalmente a inspeção das válvulas enterradas, verificando-se as condições operacionais, de explosividade e de estanqueidade e a ocorrência de inundação. Os registros das inspeções devem ser arquivados de forma sistematizada.

As inspeções de explosividade serão mensais e as de estanquidade trimestrais.

e) Inspeção das Estações dos Usuários.

As estações dos usuários devem ser periodicamente inspecionadas, com o objetivo de identificar possíveis indícios de interferência externa, defeitos de montagens e execução ou falhas de material, ou qualquer outra irregularidade.

f) Plano de Ações de Emergência.

A Concessionária deve manter o seu Plano de Ação de Emergência devidamente atualizado e seus operadores treinados, principalmente, quanto aos vazamentos de gás que se enquadrem como situação de emergência e de risco.

g) Registro de Acidentes no Sistema de Distribuição.

Na ocorrência de acidentes, a Concessionária deve comunicar o evento à AGEPAN, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do momento da ocorrência, utilizando-se de formulário específico (Registro de Incidentes) que poderá ser encaminhado via e-mail, fac-símile ou carta.

A Concessionária deverá estabelecer critérios para Investigação e Análise de acidentes no sistema de distribuição, de modo evitar a repetição do evento, identificando o conjunto de falhas, implantando assim, ações preventivas e corretivas visando neutralizar estes fatores.

Posteriormente deverá apresentar, no prazo de até 10 (dez) dias contados da data do evento, relatório detalhando as causas que lhe deram origem e as providências tomadas para o seu controle.

h) Plano de Treinamento e Instruções de Segurança.

A Concessionária deverá manter um Plano de Treinamento do corpo técnico que atua na área operacional do Sistema de Distribuição, de forma a executar satisfatoriamente os planos e ações preventivas.

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.

i) Interrupções do Fornecimento de Gás a Usuários, motivadas por Questões de Segurança.

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

A Concessionária não iniciará ou restabelecerá o fornecimento de gás, se as instalações do Usuário não forem aprovadas em teste de estanqueidade executado pelo usuário, com a apresentação da respectiva ART, bem como não atenderem as normas técnicas exigíveis e o certificado de vistoria do Corpo de Bombeiros atualizado.

J) Relatórios sobre Inspeções de Segurança e Acidentes no Sistema de Distribuição.

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 e ocorridos na área operacional da empresa.

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, sempre em conformidade com as determinações dispostas no Apêndice II – Procedimentos para Registro de Incidentes com Gás Canalizado.

Anualmente deverá ser encaminhado à AGEPAN relatório contemplando:

- 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.

Sem prejuízo deste, quando houver acidentes fatais e/ou com ferimentos graves envolvendo terceiros (Usuários ou não) e/ou empregados, nas áreas operacionais, a Concessionária deverá encaminhar à AGEPAN relatório em até 10 (dez) dias corridos, após a ocorrência do acidente.

V – PENALIDADES.

Serão impostas penalidades à Concessionária, quando houver a transgressão dos padrões de qualidade estabelecidos.

As penalidades a serem impostas, as infrações e sanções, os critérios para fixação das penalidades, os procedimentos da ação fiscalizadora, do processo administrativo punitivo e os recursos das decisões proferidas, serão estabelecidos no regulamento que dispõe sobre a Imposição de Penalidades à Concessionária.

APÊNDICE I – PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES

A – PRESSÃO

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para a coleta e apuração do nível de pressão do GÁS nas EE's e ER's e nas EMRP's dos Usuários, bem como para a apresentação dos correspondentes valores encontrados.

2. DEFINIÇÕES

Na elaboração destes procedimentos foram considerados os conceitos referentes a PRESSÃO, PRESSÃO MEDIDA, PRESSÃO PADRÃO DE SERVIÇO, LIMITE DE PRESSÃO MEDIDA, CLASSE DE PRESSÃO, VARIAÇÃO DE PRESSÃO, PONTO DE ENTREGA, ESTAÇÃO DE ENTREGA EE, ESTAÇÃO DE REDUÇÃO DE PRESSÃO – ER, REDE DE DISTRIBUIÇÃO - RD e SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO - SD, constantes do Apêndice IV.

3. PERÍODO DE APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES

Em termos coletivos, a apuração da pressão deverá se dar de maneira contínua ER's, sendo que os resultados obtidos devem ser arquivados para consulta sempre que solicitado, e nos pontos de entrega os resultados obtidos deverão ser apresentados à AGEPAN mensalmente.

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

Em nível individual, quando a solicitação for feita por escrito, pelo Usuário ou pela AGEPAN, a apuração deverá ter início, no máximo, 04 (quatro) dias úteis após o recebimento da referida solicitação, devendo os resultados alcançados serem informados à parte solicitante, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis após o término da apuração.

Em ambas as situações, os resultados apurados deverão ser referidos aos limites máximos permitidos para o Sistema de Distribuição ou aos valores máximos fixados para os Pontos de

Entrega, definidos para as diferentes classes de pressão, isto é se estão acima dos limites de pressão medida.

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

Com relação, especificamente, à pressão medida, o período mínimo considerado para a medição é de 72 (setenta e duas) horas contínuas, considerando para tanto apenas dias úteis, quando a reclamação for por redução ou falta de pressão, para o sistema de baixa pressão, e 72 (setenta e duas) horas contínuas, incluindo um fim de semana, se a reclamação for por excesso de pressão.

4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

A apuração dos níveis de pressão deve ser considerada em nível individual e coletivo. No primeiro caso, em todos os Usuários que a Concessionária tenha instalado unidade remota de dados ou, ainda, quando solicitada diretamente por um outro Usuário qualquer ou pela AGEPAN. Em nível coletivo, a apuração deve ser realizada em cada ER do Sistema de Distribuição.

5. MEDIÇÃO DO NÍVEL DE PRESSÃO

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, cuja análise deverá apontar se o nível de pressão encontra-se acima do limite fixado para o valor máximo da pressão no Ponto de Entrega, incluindo, no caso de baixa pressão, a possibilidade do mesmo encontrar-se abaixo do valor mínimo.

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

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

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

A data programada para a realização da medição deve ser informada ao Usuário e/ou à AGEPAN, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, para que estes, se o desejarem, acompanhem os trabalhos de apuração. Se na data e horário programados não estiver presente nenhum representante da parte solicitante, a medição será processada, sem que resulte em direito a qualquer reclamação por parte do Usuário e/ou da AGEPAN.

Em termos coletivos, caso o valor da pressão apurado em uma ER qualquer fique acima dos limites máximos fixados para o Sistema de Distribuição, a Concessionária ficará sujeita a penalidades.

6. REQUISITO TÉCNICO DOS APARELHOS DE MEDIÇÃO DE PRESSÃO

A Concessionária deverá manter em seus arquivos e apresentar à AGEPAN, caso seja solicitado, os relatórios das calibrações dos aparelhos de medição de pressão, realizados pela Concessionária e o laudo de calibração emitido por entidade homologada pelo INMETRO, correspondente aos aparelhos utilizados para a medição da pressão do GÁS, tanto em nível individual quanto coletivo.

7. REGISTRO DAS INFORMAÇÕES E APRESENTAÇÃO DAS MESMAS À AGEPAN.

Os dados correspondentes ao indicador aqui considerado, no caso dos pontos de entrega deverão ser encaminhados à AGEPAN, mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês posterior ao período de apuração de referência. Para tanto, a Concessionária deverá se utilizar de planilha, por ela desenvolvida, especialmente para esta finalidade, onde deverão constar no mínimo os seguintes itens: TAG da Estação, data da leitura, valores apurados (entrada e saída), e valores de referência.

B – INDICADORES TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA E FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

1. OBJETIVO

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

2. DEFINIÇÕES

Os conceitos utilizados na elaboração destes procedimentos, referentes aos indicadores TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA – TAE e FME – FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA são os mesmos constantes do Apêndice IV.

3. PERÍODO DE APURAÇÃO

O período de apuração dos indicadores TAE e FME corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências de emergência relativas a uma determinada Classe de Pressão.

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

No caso da FME, a etapa inicial de 12 (doze) meses servirá para a construção de série histórica, atualizada periodicamente em função do tamanho da rede e do número de usuários, e que será utilizada pela AGEPAN para fixação do padrão a ser controlado posteriormente.

4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

Os indicadores TAE e FME deverão ser apurados, para os seguintes grupos:

- Região geográfica: municípios;
- Classe de Pressão: Baixa, Média e Alta;
- Tipo de emergência:
 1. Rompimento do ramal em decorrência de interferência de terceiros na faixa;
 2. Vazamento com ou sem fogo no Sistema de Distribuição (SD);
 3. Incêndio nas tubulações de Gás, Estações e Caixas de Válvulas;
 4. Falta de Gás, devida à deficiência de suprimento;
 5. Falta de Gás ocasionada por necessidade de manutenção no SD;
 6. Falta de Gás por Falha Operacional; e

7. Atos de sabotagem e vandalismo.

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.

Quando existirem Usuários do GÁS para fins de cogeração ou termoeletricidade, os segmentos correspondentes deverão complementar o elenco acima destacado.

5. FÓRMULAS DE CÁLCULO DOS INDICADORES

5.1. TAE - TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

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

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

E = número total de solicitações de emergência recebidas no período de apuração, para cada município.

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.

5.2. FME – FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

$$\text{FME} = n_a / Q, \text{ onde:}$$

n_a = número total de atendimentos relativos às ocorrências de emergência registradas no período de apuração, em cada um dos municípios considerados.

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

6. DISPONIBILIZAÇÃO DOS INDICADORES

Os dados correspondentes ao indicador aqui considerado, deverão ser encaminhados à AGEPAN, mensalmente, até o décimo dia útil do mês posterior ao período de apuração de referência. Para tanto, a Concessionária deverá se utilizar de planilha, por ela desenvolvida, especialmente para esta finalidade.

C – INDICADOR CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS

1. OBJETIVO

Fixar os procedimentos a serem adotados na coleta de informações relativas, ao nível de odorante no GÁS, assim como para a apuração e apresentação do respectivo indicador: CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS – COG.

2. DEFINIÇÕES

Os conceitos utilizados na elaboração destes procedimentos, referentes ao indicador COG, são os mesmos constantes do Apêndice IV.

3. PERÍODO DE APURAÇÃO

- O período de apuração do indicador é quinzenal, e com fechamento mensal.

4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

O indicador COG deverá ser apurado, separadamente, para os seguintes grupos:

- Região geográfica: municípios;
- Classe de Pressão: Baixa, Média e Alta;

5. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS E DOS VALORES APURADOS

No caso de constatados vazamentos, ou dúvidas com relação ao nível de odorização do gás, as referidas ocorrências, deverão ser registradas pela Concessionária em documentos especialmente desenvolvidos por ela própria para esta finalidade, e mantidas a disposição da AGEPAN por um período mínimo de 05 (cinco) anos.

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

- ER 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 classe de pressão.

6. MEDIÇÃO DO COG

A medição da concentração do odorante no gás será realizada quinzenalmente, com a utilização de odorímetros ou cromatógrafos, durante todo o período de concessão.

Serão coletadas amostras ao longo da rede para aferir a concentração de odorante e verificar a eficácia do processo de odorização, mediante a comparação estatística com os valores padrões definidos, sendo que quando 10% (dez por cento) ou mais dos valores medidos estiverem abaixo do padrão mínimo ou, então, quando 15% (quinze por cento) ou mais dos valores apurados estiverem acima do padrão máximo fixado para o COG, poderá ser aplicado penalidades.

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

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

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

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

Sempre que o resultado da apuração não atenda aos padrões fixados, os custos correspondentes ficarão por conta da Concessionária, que em tal situação ficará ainda sujeita às penalidades.

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

7. ENCAMINHAMENTO DAS INFORMAÇÕES À AGEPAN

Os dados correspondentes ao indicador aqui considerado, deverão ser encaminhados à AGEPAN, mensalmente, até o décimo dia útil do mês posterior ao período de apuração de referência. Para tanto, a Concessionária deverá se utilizar de planilha, por ela desenvolvida, especialmente para esta finalidade, onde deverão constar no mínimo os seguintes itens: Ponto de coleta, data da leitura, valores apurados e valores de referência.

D - PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES PODER CALORÍFICO SUPERIOR E CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS DO GÁS

1. OBJETIVO

Fixar os procedimentos a serem adotados na coleta de informações relativas à qualidade do GÁS distribuído, quanto ao Poder Calorífico Superior e às demais Características Físico Químicas do mesmo.

2. DEFINIÇÕES

Os conceitos utilizados na elaboração destes procedimentos, referentes à PODER CALORÍFICO SUPERIOR – PCS, CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS – CFQ são os mesmos constantes do Apêndice IV.

3. PERÍODO DE APURAÇÃO

Os valores de cada um dos indicadores aqui considerados deverão ter periodicidade diária.

A análise será anual em data e local a serem estabelecidos anualmente pela AGEPAN, e informado à Concessionária com uma antecedência mínima de 90(noventa) dias com relação ao período previsto para o início da apuração.

No caso de verificação de alguma não conformidade na análise anual, o procedimento deverá ser repetido após decorridos 90(noventa dias), sem prejuízo da aplicação imediata das penalidades previstas.

Para fins individuais de apuração solicitada por usuário, o procedimento a ser adotado na determinação do PCS ou das CFQ considera a coleta, em data a ser acertada de comum acordo entre a Concessionária e o interessado, de duas amostras do GÁS no ponto de entrega, sendo uma prova e outra contraprova, para análise cromatográfica do GÁS e determinação do valor a ser apurado.

4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

As amostras adotadas para determinação do PCS e CFQ deverão ser extraídas, preferencialmente na EMRP situada no ponto mais distante da Estação de Entrega e que seja tecnicamente viável sua operacionalização.

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

Para a apuração eventual ou anual dos valores correspondentes ao PCS e CFQ deverão ser empregados os métodos constantes dos Regulamentos Técnicos da ANP.

Todas as características, especificações e métodos empregados deverão estar em conformidade com o regulamento técnico da Resolução nº 16/2008 da ANP, o que vier sucedê-la.

No caso de a Concessionária não efetuar a análise do gás no ponto de recepção, os valores relativos ao PCS e CFQ poderão ser considerados aqueles disponibilizados pelo fornecedor (supridor) ficando a concessionária responsável pelas informações disponibilizadas.

Os dados deverão ser registrados e mantidos à disposição da AGEPAN, 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.

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

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

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

Sempre que o resultado da apuração não atenda aos padrões fixados, os custos correspondentes ficarão por conta da Concessionária, que em tal situação ficará ainda sujeita às penalidades.

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

6. DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Os dados correspondentes ao indicador aqui considerado, deverão ser encaminhados à AGEPAN, mensalmente, até o décimo dia útil do mês posterior ao período de apuração de referência. Para tanto, a Concessionária deverá se utilizar de planilha, por ela desenvolvida, especialmente para esta finalidade, onde deverão constar os valores previstos na Resolução de n.º 16/2008 da ANP, ou a vier a sucedê-la.

E – INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL.

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 à AGEPAN.

2. DEFINIÇÕES

Na elaboração destes procedimentos, os conceitos relacionados com os indicadores aqui considerados foram extraídos do Apêndice IV.

3. PERÍODO DE APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES À AGEPAN

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, e o encaminhamento dos mesmos à AGEPAN, por sua vez, deverá ser providenciado até o 10º (décimo) dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada trimestre civil, no que diz respeito aos indicadores individuais e no caso de indicadores coletivos até o 10º (décimo) dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada semestre civil.

4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

Os indicadores aqui considerados deverão ser apurados, separadamente, em toda área de concessão, para os seguintes grupos:

- Região geográfica: municípios;
- Segmento de Comercialização.

5. METODOLOGIA

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

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

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

Enquanto três dos indicadores coletivos que representam valores médios dos resultados alcançados pela Concessionária, não estão sujeitos a penalidades diretas, dois outros (AVISO e FONE), estão sujeitos a penalidades diretas, revertidas em favor da AGEPAN. 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 AGEPAN poderá providenciar o envio de comunicado à Concessionária ou a realização de auditorias.

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

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, a data, o horário e a duração prevista para as mesmas.

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

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

FONE – NÚMERO MÉDIO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS NO 1º TOQUE, REFERENTE A OCORRÊNCIAS DE EMERGÊNCIA OU NÃO.

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

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

O serviço de atendimento telefônico deverá estar disponível no regime de 24 (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.

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

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

Os casos em que as reclamações, de caráter individual, estiverem relacionadas ao descumprimento dos padrões estabelecidos, e confirmada a procedência das mesmas, a Concessionária pagará ao Usuário a correspondente penalidade, conforme exposto no item Penalidades do Nível 1, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis a contar da data do registro da comprovação da procedência, sendo que o pagamento da mesma poderá ser feito na forma de crédito em nota fiscal/conta de gás, em reais ou em m³ equivalentes, ou em conta bancária.

É conveniente, 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, 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, deverá ser expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte à data da solicitação 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, após a comprovação de pagamento, deverá ser expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte à data da solicitação e da efetiva religação.

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

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

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

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

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

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

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

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

A devolução ao usuário ocorrerá na nota fiscal/conta de gás seguinte à data da reclamação, ou em pagamento da devolução, conforme a preferência deste em até 10(dez) dias úteis.

Para tanto, a Concessionária deverá registrar, em sistema informatizado, a data em que o Usuário fez a sua reclamação, assim como aquela em que ele manifestou a sua preferência quanto à opção escolhida pelo mesmo para a devolução.

No caso do Usuário optar pelo pagamento da devolução, no prazo 10 (dez) dias úteis, a Concessionária poderá fazê-lo em cheque ou depósito bancário. Se, por outro lado, o Usuário preferir receber a devolução, na forma de crédito na nota fiscal/conta de gás seguinte à reclamação, deverá ser considerada como data do efetivo pagamento aquela em que ele aceitou esta condição.

6. Prazo máximo para troca de medidor.

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

O sistema informatizado, implantado pela Concessionária, deverá prever o registro das datas de comunicação da programação de troca do medidor e da efetivação da mesma, além daquela em que o Usuário confirma a sua presença ou de preposto, que para efeito destes procedimentos poderá ser a mesma, ou não, da correspondente a comunicação da programação.

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

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

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

7. Prazo máximo para verificação da Pressão ou PCS do GÁS.

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

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

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

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

8. REGISTRO DE INFORMAÇÕES E SISTEMA INFORMATIZADO

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

9. TEMPO DE MANUTENÇÃO DOS REGISTROS

Os dados coletados deverão ser mantidos à disposição da AGEPAN, por um prazo mínimo de 05 (cinco) anos, para fins de consultas, no caso de reclamações de Usuários, e de auditorias que a AGEPAN julgar necessário realizar.

APÊNDICE II – PROCEDIMENTO PARA REGISTRO DE INCIDENTES COM GÁS CANALIZADO

1. OBJETIVO

Estabelecer procedimento para o registro de incidentes, em sistemas de distribuição de gás canalizado, que deve ser adotado pela Concessionária dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado do Estado de Mato Grosso do Sul.

1.1 – INCIDENTE

Para os fins deste procedimento, entende-se como incidente qualquer ocorrência, decorrente de fato ou de ato intencional ou acidental que, de maneira isolada ou cumulativa, possa implicar em:

- a) Risco de dano ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio ou de terceiros;
- b) Dano efetivo ao meio ambiente;
- c) Prejuízos materiais consumados, tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros;
- d) Ocorrência de fatalidades ou ferimentos em pessoal próprio, prepostos, prestadores de outros serviços e outras pessoas; ou
- e) Interrupção do fornecimento de gás canalizado, sem prévio aviso.

1.2 – SITUAÇÃO DE RISCO

Para fins deste procedimento, depreende-se como situação de risco, correspondente a alínea "a", do item 1.1:

- a) Toda a possibilidade de perigo, incerto, mas previsível, que ameace provocar dano ao meio ambiente, à saúde humana e ao patrimônio próprio ou de terceiros;
- b) Vazamentos de gás que se enquadrem como situação de risco, nos termos dos procedimentos do Plano de Ação de Emergência, ou aqueles assim considerados pelo operador de rede do primeiro atendimento no local do incidente, ou ainda aqueles de eventual repercussão.

A Concessionária deve manter o seu Plano de Ação de Emergência devidamente atualizado e seus operadores treinados, principalmente, quanto aos vazamentos de gás que se enquadrem como situação de risco.

2. PROCEDIMENTOS PARA COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES

Na ocorrência de incidente, definido no item 1.1 destes procedimentos, a Concessionária deve registrar o evento junto à AGEPAN, em conformidade com os procedimentos que se seguem:

I. Registrar, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do momento da ocorrência, todo e qualquer tipo de incidente, utilizando-se de formulário específico (Registro de Incidentes – Apêndice III) que poderá ser encaminhado via e-mail, fac-símile ou carta.

II. Na ocorrência de sinistro, nos termos das alíneas "b", "c" e "d", do item 1.1 deste procedimento, apresentar, no prazo de até 10 (dez) dias contados da data do incidente, "Relatório de Incidente", detalhando as causas que lhe deram origem e as providências tomadas para o seu controle, conforme conjunto de instruções expressas no item 3, e que poderá ser encaminhado via e-mail, fac-símile ou carta.

3. CONTEÚDO DO RELATÓRIO DE INCIDENTES

O "Relatório de Incidente", sem prejuízo de quaisquer outras informações que venham a serem solicitadas pela AGEPAN, deve conter os tópicos abaixo relacionados.

I. NUMERAÇÃO SEQUENCIAL que identifique a ordem numérica correspondente a cada incidente ocorrido, por ano civil, conforme segue: no do incidente /ano;

II. TIPIFICAÇÃO DO INCIDENTE, fornecendo data e hora da ocorrência, bem como o respectivo enquadramento, de acordo com um ou mais preceitos indicados no artigo 1º deste procedimento;

III. LOCALIZAÇÃO DO INCIDENTE, fornecendo o local da ocorrência, indicando pontos referenciais, tais como: praças, vias principais, prédios públicos e cruzamentos próximos, etc.

IV. CARACTERIZAÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO, com a identificação da rede no local do incidente, informando, entre outros aspectos relevantes, a data de construção, o material da tubulação e seu diâmetro, a pressão de operação e a respectiva classe de pressão, assim como todos os demais elementos necessários ao pleno entendimento das condições operacionais, além da juntada obrigatória de cópia da seção do Cadastro da Rede, na qual devem estar assinalados o ponto exato da ocorrência e a delimitação da zona ou região afetada;

V. DESCRIÇÃO DO INCIDENTE, fornecendo os seguintes elementos:

a) Cronologia, técnica e seqüencial, de todos os fatos e atos que, direta e indiretamente, tenham contribuído para o incidente;

b) Descrição das prováveis causas do incidente;

c) Descrição dos integrantes da equipe que se deslocou até o local da ocorrência;

d) Participação, sempre que exigidas, de Órgãos Públicos e Autoridades Competentes, tais como a narrativa da atuação do Corpo de Bombeiros; da Defesa Civil; e ainda de Polícias Militar, Rodoviária e Florestal; de equipes de resgate e de outros;

e) Quantificação dos respectivos números de veículos envolvidos, inclusive ambulâncias, bem como o número de pessoas, identificando as brigadas presentes;

f) Presença da Mídia, informando quais estiveram presentes e matérias publicadas.

VI. CONSEQUÊNCIAS DO INCIDENTE, descrevendo, onde couber:

a) Danos pessoais ocasionados, com o relato do número de feridos e fatalidades, discriminado por empregado da Concessionária, de empresas contratadas ou terceirizadas, de prestadores de outros serviços, Usuários e outros, fornecendo, ainda, informações sobre as principais características das lesões provocadas e os hospitais e/ou pronto socorros para onde foram levadas as eventuais vítimas;

- b) Danos ao meio ambiente, informando conseqüências e delimitação da área geográfica afetada;
- c) Danos Materiais provocados pelo incidente, tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros, relacionando os bens atingidos;
- d) Transtornos públicos provocados pelo incidente, tais como: bloqueio de ruas, desvio de trânsito, evacuação de áreas, etc;
- e) Quantidade de gás vazada: apresentar estimativa da quantidade vazada do produto;
- f) Demais eventos julgados relevantes.

VII. INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO:

- a) Relatar se houve ou não suspensão no fornecimento de gás e, em caso afirmativo, acrescentar datas e horários de início e término da interrupção, bem como a relação dos Usuários afetados, com os respectivos nomes ou razões sociais, endereços, segmentos de usuários e atividade econômica, conforme a classificação utilizada nos relatórios de mercado e faturamento.
- b) Informar sobre a existência, na Unidade Usuária, de linha opcional de fluxo na Estação de Medição e Regulagem de Pressão – EMRP, e se as instalações internas são dotadas de combustível alternativo para as situações emergenciais.

VIII. CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS – COG, nos casos de ocorrência de chama ou explosão, informar os valores de COG apurados na rede de distribuição em pontos próximos ao incidente.

IX. MEDIDAS MITIGADORAS tomadas de imediato e, após a análise crítica do incidente, aquelas estabelecidas a curto, médio e longo prazo, acompanhadas do respectivo cronograma de implantação.

X. ASSINATURA DO RESPONSÁVEL TÉCNICO pela emissão do "Relatório de Incidente", incluindo o seu cargo na Concessionária.

XI. DOCUMENTAÇÃO FOTOGRÁFICA: instruir o "Relatório de Incidente" com a necessária documentação fotográfica, evidenciando o fator causador do incidente, assim como as áreas, os equipamentos e as instalações afetadas, no sentido de demonstrar as dimensões do sinistro.

Quanto ao enquadramento na TIPIFICAÇÃO DO INCIDENTE, nos termos do Tópico II deste item, os casos de vazamento devem ser classificados em conformidade com os Estudos de Análises de Risco (EAR's) vigentes.

A Concessionária deve manter a AGEPAN atualizada sobre qualquer alteração referente às informações prestadas no "Relatório de Incidente", mediante imediata comunicação.

4. RELATÓRIO ANUAL DE EMERGÊNCIAS

Todas as ocorrências de incidentes devem ser reportadas no "Relatório Anual de Emergências", inclusive os vazamentos.

O "Relatório Semestral de Emergências" deve também, conter dados relacionados aos dois últimos semestres, visando promover estatísticas, comparações, atualizações, etc.

O "Relatório Semestral de Emergências" deve ser apresentado à AGEPAN, até ao 10º (décimo) dia útil do semestre civil subsequente.

APÊNDICE III – FORMULÁRIO REGISTRO DE INCIDENTES

COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES COM GÁS CANALIZADO

Concessionária: Incidente nº

1. Tipificação do Incidente

- Risco de dano ao meio ambiente, à saúde ou ao patrimônio próprio ou de terceiros
- Dano efetivo ao meio ambiente
- Prejuízos materiais consumados, tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros
- Ocorrência de fatalidades ou ferimentos em pessoal próprio, prepostos, prestadores de outros serviços e outras pessoas
- Interrupção do fornecimento de gás canalizado, sem prévio aviso

2. Dados da Ocorrência

Logradouro/Imediações:
Bairro: Município:
Data e Hora:
Diâmetro Tubulação: Material do Tubo:
Pressão: Identificação do trecho:
Classe de Localização: (Item 6, Norma NBR 12712/93)

3. Caracterização do Incidente:

Local: Outro:
Tipo de Ocorrência:
 Vazamento de gás de Nível 1.
 Rompimento da tubulação.
 Vazamento ou rompimento da tubulação, seguido de incêndio.
 Vazamento ou rompimento da tubulação, seguido de explosão.
 Obstrução da linha.
 Outro (especificar)

4. Segmento de Mercado da Unidade Usuária

Segmento:

5. Modo como Tomou Conhecimento do Incidente

Modo de Conhecimento:
Outro (especificar):

6. Atendimento da Concessionária

Data e Hora da Ciência do Fato:
Data e Hora do Atendimento no Local:
Data e Hora em que a Situação de Fornecimento foi Normalizada.
Primeira Providências Tomadas:

Medidas Mitigadoras:

7. Provável Causa do Incidente:

- Corrosão
- Falha de Material
- Defeito em equipamento ou sistemas
- Erro Operacional
- Obras da concessionária
- Obras de subcontratadas ou prepostos
- Incrustação
- Desgaste ou deterioração do material
- Sobrecarga (pressão)
- Acúmulo de substância sólida ou líquida
- Obras de terceiros
- Movimentação do solo
- Outras (especificar)

Breve Relato do Fato:

APÊNDICE IV – DEFINIÇÕES

ANP - Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis.

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.

CONCESSIONÁRIA - Sociedade titular da Concessão do direito de explorar, por prazo determinado, os serviços locais de gás canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

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 AGEPAN.

CLASSE DE PRESSÃO - É identificada pela Pressão Nominal do GÁS, no Sistema de Distribuição da CONCESSIONÁRIA.

COG – CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS - É a quantidade de odorante presente no GÁS, expressa em mg por m³ de GÁS.

CONDIÇÕES DE REFERÊNCIA DO GÁS NATURAL - São as seguintes condições de referencia Termodinâmicas, utilizadas para o ajuste do volume de Gás Medido e registrado em relação às condições de fornecimento: Pressão = 101,325 kPa; Temperatura = 293,15 K e Poder Calorífico Superior = 9400 kcal/m³.

DISTRIBUIÇÃO DE GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO - Compreende as atividades necessárias à movimentação de GÁS, desde as Estações de Entrega - EE's até os pontos de entrega aos Usuários.

EMRP – ESTAÇÃO DE MEDIÇÃO E REGULAGEM DE PRESSÃO - É o conjunto de equipamentos, instalado pela Concessionária nas dependências de determinado Usuário, destinado à regulagem da pressão, a medição e ao registro do volume do GÁS fornecido.

ER – ESTAÇÃO DE REDUÇÃO DE PRESSÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO - É o conjunto de equipamentos do sistema de distribuição, que tem por finalidade controlar a pressão do GÁS, de modo contínuo. Pode ser definida como primária, quando estiver exercendo a referida função na interligação da rede de Alta Pressão com a de Média Pressão MP; secundária, caso esteja na interligação das redes de Alta Pressão (AP) ou Média Pressão (MP), com a de Baixa Pressão (BP).

EE – ESTAÇÃO DE ENTREGA - 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 condicionar e regular a pressão, assim como medir e registrar o volume de GÁS, nas condições de entrega, de modo contínuo.

FONE – ATENDIMENTO TELEFÔNICO - Exprime o número médio de chamadas telefônicas atendidas no primeiro toque, referentes a ocorrências de emergência ou não.

FME – FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA - Trata-se do quociente entre o número de atendimentos de ocorrências de emergência de um determinado grupo, num dado período, e a quantidade total de Usuários deste grupo.

GÁS – GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO - Todo hidrocarboneto que permaneça em estado gasoso nas condições atmosféricas normais, extraído diretamente a partir de reservatórios petrolíferos ou gaseíferos, cuja composição poderá conter gases úmidos, secos e residuais.

INSTALAÇÃO INTERNA - Contempla toda a infraestrutura de distribuição e utilização de GÁS, montada nas dependências do Usuário, a partir da válvula de bloqueio instalada após a EMRP, com a finalidade de fazer fluir o gás até os pontos de consumo.

LIMITE DE PRESSÃO MEDIDA - É o valor máximo da pressão do GÁS no Sistema de Distribuição no ponto de entrega, por classe de pressão.

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

MPO – MÁXIMA PRESSÃO DE OPERAÇÃO - Maior pressão na qual um sistema de gás sob condições normais é operado.

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

ODOR - É a característica que é conferida ao GÁS, de forma a permitir a percepção da presença do mesmo no ambiente, em uma concentração mínima de 20% (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 calor, expressa em kcal, produzida pela combustão, à pressão constante, de uma massa de GÁS, saturado de vapor de água, que ocupa o volume de 1 m³, na temperatura de 293,15 K e à pressão absoluta de 101,325 kPa, com condensação total do vapor de água de combustão.

PONTO DE ENTREGA - Ponto a jusante da EMRP, em que o GÁS é entregue a outro agente de distribuição ou Usuários.

PRESSÃO – PRESSÃO DO GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO - Corresponde ao valor nominal de pressão no ponto de entrega do Usuário e no Sistema de Distribuição.

PRESSÃO MEDIDA - É a média das pressões obtidas através de medição contínua, realizada em um determinado período, em equipamento específico instalado em um Usuário ou nas EE's e ER's, de forma a registrar as variações de pressão ocorridas no ponto de entrega ou no Sistema de Distribuição, em relação à pressão padrão de serviço.

PRESSÃO PADRÃO DE SERVIÇO - É a pressão do GÁS que a Concessionária se compromete a manter à montante dos medidores instalados em seus Usuários ou no Sistema de Distribuição.

RD – REDE DE DISTRIBUIÇÃO - É o conjunto de tubulações, reguladores de pressão e outros componentes que recebe o GÁS de ER's e o conduz até o ramal interno de diferentes tipos de Usuários.

RE – RAMAL EXTERNO - Trecho de tubulação construído e mantido pela Concessionária, que interliga o Ramal Tronco da Rede de Distribuição ao Ponto de Entrega.

RI – RAMAL INTERNO - Trecho de tubulação, construído por Usuário, que tem início a partir da válvula de bloqueio integrante da EMRP, e que interliga as instalações internas da Unidade Usuária, e sob total responsabilidade do correspondente Usuário.

SD – SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS - Conjunto de rede de distribuição, ramais, estações de redução de pressão, válvulas, instalações e demais componentes, softwares e sistemas de controle, que interliga a Estação de Entrega e os Pontos de Entrega,

indispensáveis a prestação do serviço de distribuição de gás canalizado, excluídos os ramais internos.

TAE – TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA - É o tempo transcorrido desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma determinada emergência (vazamento ou falta de GÁS), feita por Usuário ou não, até o controle da situação de risco detectada, quando da chegada da(s) equipe(s) da Concessionária.

USUÁRIOS - Pessoa física ou jurídica, ou ainda comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que utilize os serviços de distribuição de Gás prestados pela Concessionária e que assuma a responsabilidade pelo respectivo pagamento e demais obrigações legais, regulamentares e contratuais.

UNIDADE USUÁRIA - Imóvel onde se dá o recebimento de Gás, conforme lei de concessão vigente.

VARIAÇÃO DE PRESSÃO - É o aumento ou redução do valor eficaz da pressão no Sistema de Distribuição e nas EMRP's, durante um dado intervalo de tempo, em relação à pressão padrão de serviço.

VC – VÁLVULA DE CALÇADA - Válvula de bloqueio instalada entre o ramal externo e a EMRP, cuja finalidade é interromper o fluxo de GÁS no ramal interno.