

RESOLUÇÃO Nº 60, DE 30 DE NOVEMBRO DE 2005

Estabelece as disposições e os requisitos básicos relativos à garantia da qualidade na prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE, no uso de suas atribuições regimentais, conferidas pelo Artigo 3º, inciso XII e XIII do Decreto Estadual 25.059/98, bem como da competência da ARCE, em relação aos serviços de distribuição de gás canalizado, conforme disposto nos Artigos 7º e 8º da Lei Estadual 12.786/97; e

CONSIDERANDO a necessidade de se estabelecer parâmetros para avaliar a qualidade da prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado;

CONSIDERANDO o que estabelece o Contrato de Concessão para exploração industrial, comercial, institucional e residencial dos serviços de gás canalizado no Estado do Ceará, firmado em 30 de dezembro de 1993 entre o Governo do Estado do Ceará e a Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS;

CONSIDERANDO o que foi aprovado na reunião do Conselho Diretor da ARCE do dia 30/11/2005;

RESOLVE:

Estabelecer, na forma que se segue, as disposições e os requisitos básicos relativos à garantia da qualidade dos **serviços de distribuição de gás canalizado** a serem observados pela Concessionária e pelo Usuário:

Capítulo I

Das Definições

Art. 1º - Para os fins e efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I - Área Crítica: Área da rede de distribuição de Gás que apresenta um índice de vazamentos – IVAZ, superior a 80% dos valores padrões estabelecidos nesta Resolução;

II - 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;

III - Cadastro do Sistema de Distribuição: Conjunto de mapas e dados do sistema de distribuição mantidos em meio digital, atualizados constantemente;

IV - CFQ – Características Físico-Químicas: Especificações físico-químicas do Gás, definidas em regulamentação da Agência Nacional do Petróleo – ANP;

V - Classe de Pressão: É identificada pela Pressão Nominal do Gás, no Sistema de Distribuição da Concessionária;

VI - COG – Concentração de Odorante no Gás: É a quantidade de odorante presente no Gás, expressa em mg por m³ de Gás;

VII - Concessão: Delegação do direito de exploração dos serviços públicos de distribuição de Gás Canalizado no Estado do Ceará, por prazo determinado, outorgado pelo Poder Concedente;

VIII Concessionária: Pessoa jurídica detentora de concessão, que explora, por sua conta e risco, os serviços públicos de distribuição de Gás Canalizado;

IX - Condições de Faturamento: Parâmetros adotados para corrigir o volume e o Poder Calorífico Superior do Gás – PCS, medido nas condições de entrega para as condições padrão de medição;

X - Condições Padrão de Medição: Condições estabelecidas no art. 3º, inciso I, do Decreto Federal Nº 2.705, de 03 de agosto de 1998, ou em outro instrumento legal que vier a sucedê-lo, com a finalidade de corrigir o volume medido nas condições de entrega para as condições padrão de medição;

XI - Correção de Volume de Gás Medido: É a operação de ajuste do volume de Gás medido e registrado nas condições de entrega, para as condições padrão de medição;

XII - CRM – Conjunto de Regulagem e Medição: Conjunto de equipamentos instalados pela Concessionária nas dependências da Unidade Usuária, destinado à regulagem da Pressão e à medição do volume do Gás fornecido;

XIII - DEG – Duração Equivalente de Interrupção de Gás: Corresponde ao período médio de tempo entre o momento da interrupção do fornecimento do Gás e o respectivo restabelecimento a um grupo de usuários ligado a uma Determinada ECP;

XIV - Distribuição de Gás Canalizado: Movimentação de Gás através de um Sistema de Distribuição, isto é, desde as Estações de Transferência de Custódia – ETC, até os pontos de entrega, objetivando o fornecimento de Gás às Unidades Usuárias;

XV - ECP – Estação de Controle de Pressão: Estação de Controle de Pressão do sistema de distribuição, que tem por finalidade controlar a Pressão do Gás, de modo contínuo;

XVI ETC - Estação de Transferência de Custódia: Conjunto de equipamentos e instalações onde é feita a transferência de propriedade do Gás do supridor à

Concessionária, que tem por finalidade regular a Pressão, assim como medir e registrar o volume de Gás, nas condições de entrega, de modo contínuo;

XVII - FEG – Frequência Equivalente de Interrupção de Fornecimento: Exprime a razão entre o número de interrupções de fornecimento de Gás que os Usuários atendidos em determinada classe de pressão sofreram e o número total de usuários da mesma classe;

XVIII - 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 determinado período, e o número total de Usuários deste grupo;

XIX - FONE – Atendimento telefônico: Exprime o percentual de chamadas telefônicas atendidas no primeiro toque, referentes a ocorrências de emergência ou não;

XX - Gás Canalizado ou Gás: Mistura de hidrocarbonetos parafínicos leves com predominância de metano ou ainda qualquer energético, em estado gasoso, fornecido através de tubulações de um sistema de distribuição de uma concessionária;

XXI - Indicadores da Qualidade do Produto e dos Serviços: Indicadores que visam apurar a qualidade do produto fornecido aos usuários e a performance da distribuição do gás canalizado, no que diz respeito ao nível de perdas de gás canalizado resultantes da operação do sistema de distribuição e à pressão do gás no mesmo sistema;

XXII - Indicadores de Qualidade no Atendimento Comercial: Indicadores e respectivos padrões que têm por objetivo avaliar a qualidade do atendimento prestado pela Concessionária a usuários e interessados no uso do gás canalizado, no que se refere à solicitação de serviços e ao cumprimento de procedimentos de caráter comercial previstos nesta Resolução;

XXIII - Indicadores de Segurança no Fornecimento: Indicadores que têm por finalidade identificar o nível de segurança adotado pela Concessionária na prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado, em especial no que se refere à odorização do gás, vazamentos no sistema de distribuição e rapidez no atendimento de situações ocorridas tanto no sistema de distribuição, quanto na instalação interna da unidade consumidora;

XXIV - Instalação Interna: Contempla toda a infra-estrutura necessária para a utilização de Gás, montada nas dependências da Unidade Usuária, a partir do ponto de entrega, com a finalidade de fazer fluir e consumir o Gás;

XXV - IVAZ – Índice de Vazamento no Sistema de Distribuição de Gás: É a relação entre a quantidade de vazamentos registrada no período de doze meses e o comprimento total da rede da Concessionária, por classe de pressão, por bairro, cidade e área de concessão. Deverão ser considerados nesta quantidade os

vazamentos reclamados por Usuários ou por terceiros, que tenham sido efetivamente constatados e aqueles identificados pela própria Concessionária;

XXVI - Limite Máximo de Pressão Medida – É o valor máximo da pressão do Gás permitido no Sistema de Distribuição no Ponto de Entrega, por classe de Pressão;

XXVII - LPD – Linha Principal do Sistema de Distribuição: É o conjunto de tubos e conexões, válvulas, reguladores de pressão, etc., que inter liga as Estações de Transferência de Custódia às Estações de Controle de Pressão;

XXVIII - Manual de Manutenção: Manual de instruções a ser utilizado por técnicos da Concessionária ou terceirizados contratados para execução de manutenção no sistema de distribuição;

XXIX - Manual de Operações: Manual a ser utilizado pelos funcionários da Concessionária, contendo toda a operacionalização do sistema de distribuição;

XXX - Medidor: Equipamento instalado nas dependências da Unidade Usuária, com a finalidade de medir a vazão de Gás transferido;

XXXI - Ocorrência: Fato ou circunstância não planejado ocorrido no sistema de distribuição de Gás Canalizado, podendo ou não afetar o fornecimento de Gás a um ou mais usuários;

XXXII - ODOR: É a característica que é conferida ao gás, por meio da injeção de produto químico denominado odorante, com a finalidade de permitir que, em caso de vazamento, a sua presença no ambiente seja perceptível ao olfato humano, quando a concentração mínima deste no ar for de 20% (vinte por cento) do seu limite inferior de explosividade. O ODOR será medido através da intensidade olfativa percebida, resultante da presença de odorante no gás, tendo como referência a Escala de Sales.

XXXIII - Odorização: é o processo de injeção de substância odorante no sistema de distribuição da Concessionária ou do transportador / fornecedor, sob responsabilidade da Concessionária;

XXXIV - PCG - Perdas Comerciais de Gás - Correspondem ao volume de Gás efetivamente entregue aos Usuários, mas não computado no total de Gás vendido;

XXXV - PCS - Poder calorífico superior: quantidade de energia liberada na forma de calor, expressa em kcal, na combustão completa de uma quantidade definida de Gás (um metro cúbico de Gás nas condições padrão de medição) com o ar, à Pressão constante com todos os produtos de combustão retornando à temperatura inicial dos reagentes, sendo que a água formada na combustão está no estado líquido;

XXXVI - Plano de Contingência: plano que contemple as situações emergenciais, as ações a serem tomadas, as responsabilidades dos órgãos envolvidos e o treinamento eficaz de pessoal para controlar tais situações.

XXXVII - Plano Quinquenal de Exploração dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado: documento contendo os planos comerciais, administrativos, de operação, de manutenção, a indicação dos respectivos gastos e suas justificativas, de maneira a apresentar as metas de serviços a serem alcançadas no período quinquenal correspondente.

XXXVIII - Ponto de entrega: local que caracteriza o limite de responsabilidade do fornecimento do Gás e que se encontra na primeira conexão a jusante da última válvula de bloqueio instalada na saída do conjunto de regulação e medição, no caso de Unidades Usuárias ligadas em média e alta pressão, e na primeira conexão a jusante do medidor, no caso de ligação em baixa pressão.

XXXIX- PPC - Porcentagem de Perdas Comerciais – Cor responde, em termos percentuais, à relação entre as perdas comerciais e a soma dos volumes de Gás faturados e consumo próprio.

XL - PPT - Porcentagem de Perdas Técnicas – Cor responde, 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.

XLI - PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás – Exprime, em termos percentuais, a relação entre a diferença do Gás comprado mais o produzido com o Gás faturado mais o consumo próprio, e a soma dos volumes de Gás comprado e produzido.

XLII - PRESSÃO - Pressão do Gás Canalizado: Corresponde ao valor eficaz da pressão no ponto de entrega do Usuário e no Sistema de Distribuição.

XLIII - Pressão Medida – É a média das pressões eficazes obtidas através de medição contínua, realizada em um determinado período, em equipamento específico instalado em um Usuário ou nas ETC's e ECP's, de forma a registrar as variações de pressão ocorridas no ponto de entrega ou no Sistema de Distribuição, para fins de comparação com a Pressão padrão de serviço.

XLIV - Pressão padrão de fornecimento: é a Pressão do Gás que a Concessionária se compromete a manter a montante dos medidores instalados nas Unidades Usuárias;

XLV - PT - Perdas Totais de Gás – Correspondem ao volume total de Gás perdido na operação do sistema de distribuição, em um determinado período, que resulta da diferença entre o Gás comprado, deduzido do Consumo Próprio, e o Gás faturado. Podem ser entendidas como sendo a soma das perdas técnicas e comerciais de Gás.

XLVI - PTG - Perdas Técnicas de Gás – Cor respondem ao volume de gás associado às perdas ocorridas por vazamentos no sistema de distribuição.

XLVII - Ramal de Serviço: Trecho de tubulação que deriva da rede de distribuição e termina no CRM instalado pela Concessionária em Usuários ligado em média ou alta Pressão.

XLVIII - Ramal Externo: Trecho de tubulação que interliga a rede de distribuição ao ponto de entrega do(s) Usuário(s), construído pela Concessionária para ligação de Usuário(s) em baixa Pressão.

XLIX - Ramal Interno: Trecho de tubulação, construído por Usuário(s), que interliga o ponto de entrega às instalações do(s) Usuário(s) ligado(s) em baixa Pressão.

L - RD - Rede de Distribuição – É o conjunto de tubulações, reguladores de pressão e outros componentes que recebe o Gás de ECP´ s e o conduz até o ramal externo ou ramal de serviço de diferentes tipos de usuários.

LI - RG – Regulador de Serviço – Equipamento instalado entre a válvula de ramal e o ramal interno de Usuário(s), que serve para controlar a Pressão do Gás fornecido a Usuário(s) atendido(s) em baixa Pressão.

LII - Sistema de Distribuição: conjunto de tubulações, instalações e demais componentes utilizados pela Concessionária, que inter ligam os pontos de suprimento (ETC´ s) e entrega, indispensáveis à prestação dos serviços públicos de distribuição de Gás Canalizado;

LIII - TAE – Tempo de Atendimento de Emergência – É o tempo transcorrido, em minutos, desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma determinada emergência (vazamento ou falta de Gás, por exemplo), feita por Usuário ou não, até a interrupção da situação de risco detectada, quando da chegada da(s) equipe(s) da Concessionária.

LIV - TER – Tempo Médio de Execução de Ramal: é o quociente entre a soma dos tempos de construção de todos os ramais em área urbana executados em um determinado período, expressa em número de dias úteis, e o número total de ramais, no mesmo período.

LV - TMCE – Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede : é a relação entre a soma dos tempos de execução das extensões de rede (projeto e obra) construídas em um determinado período, expressa em número de dias, e o comprimento total das mesmas, expresso em mil metros, no mesmo período.

LVI - TMEO – Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição : refere-se ao quociente entre a soma dos tempos que cada usuário aguarda para ser informado a respeito dos resultados de estudos desenvolvidos para atendimento de pedido de nova ligação ou aumento do volume consumido, com os respectivos orçamentos, e o número total de pedidos.

LVII - Unidade Usuária: imóvel onde se dá o recebimento e a utilização do Gás;

LVIII - Usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que utiliza os serviços de distribuição de Gás Canalizado da Concessionária e assume a responsabilidade pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das demais obrigações legais, regulamentares e pertinentes;

LIX - Variação de Pressão – É o aumento ou redução do valor eficaz da pressão de um determinado grupo de usuários, durante um dado intervalo de tempo, em relação à pressão de serviço.

LX - VR - Válvula de Ramal – Válvula de bloqueio instalada entre o ramal externo e o regulador de serviço, cuja finalidade é inter romper o fluxo de Gás no Ramal Interno.

Capítulo II

Dos Indicadores de Qualidade do Produto e do Serviço

Art. 2º - Os seguintes Indicadores de Qualidade do Produto e do Serviço referentes à Concessionária como um todo e a cada um de seus grupos de Usuários, serão expressos através de valores apurados pela Concessionária e definidos nesta Resolução:

I - PRESSÃO

II - PCS - Poder Calorífico Superior

III - CFQ - Características Físico-Químicas

IV - PPC - Percentagem de Perdas Comerciais

V - PPT - Percentagem de Perdas Técnicas

VI - PPTG - Percentagem de Perdas Totais de Gás

§ 1º - Mediante estudos e análises específicas, poderão ser definidos pela ARCE procedimentos para controle de outros indicadores.

§ 2º - A Concessionária deverá disponibilizar as informações e os dados necessários para a realização dos estudos e análises referidos no parágrafo anterior.

§ 3º - Os registros de reclamações também devem ser controlados pela Concessionária e juntamente com os indicadores individuais serão disponibilizados aos Usuários quando solicitados.

Art. 3º - A PRESSÃO no ponto de entrega de cada Usuário será controlada de acordo com os critérios e procedimentos apresentados no Capítulo XI .

Parágrafo único - Do ponto de vista coletivo, a PRESSÃO deverá ser controlada a partir de medições contínuas feitas nas ETC's e nas ECP's, enviadas periodicamente à ARCE através de relatórios sistematizados.

Art. 4º - O PCS e as CFQ do Gás no sistema de distribuição serão monitorados continuamente nas ETC's, com base em análises cromatográficas, objetivando estabelecer os parâmetros básicos para definir, dentre outros aspectos, o correto valor do volume do gás a ser faturado.

Parágrafo único - A Concessionária deverá manter, por sua conta, o sistema de distribuição de Gás sob supervisão, coletando amostras que devem ser levadas a laboratório equipado e operado com pessoal técnico especializado.

Art. 5º - O controle da porcentagem de perdas comerciais (PPC), porcentagem de perdas técnicas (PPT) e porcentagem de perdas totais de gás (PPTG) se dará através de registros que a Concessionária deverá manter, com relação ao volume total de gás comprado e ao volume total de gás faturado, bem como ao volume de gás produzido e ao consumo próprio.

Art. 6º - Todos os indicadores de interesse deverão estar disponíveis com o grau de desagregação desejado, assim como os padrões dos indicadores para cada grupo de Usuários.

Art. 7º - A tabela I apresenta a abrangência e o período de apuração dos indicadores a serem controlados.

Tabela I
Indicadores Controlados

Indicadores	Abrangência	Período de Apuração
Pressão	Concessionária/grupos de Usuários e individual	Mensal/Anual
PCS	Concessionária/grupos de Usuários	Mensal/Anual
CFQ	Concessionária/grupos de Usuários	Mensal/Anual
PPC	Concessionária	Mensal/Anual
PPT	Concessionária	Mensal/Anual
PPTG	Concessionária	Mensal/Anual

Capítulo III

Dos Padrões dos Indicadores de Qualidade do Produto e do Serviço

Art. 8º - Os limites de pressão máxima no sistema de distribuição serão os estabelecidos na tabela II abaixo.

Tabela II
Limites de Pressão

Classe de Pressão	Pressão Nominal do Sistema de Distribuição		Pressão Máxima no Sistema de Distribuição		Pressão Máxima no Ponto de Entrega	
	kgf/cm ²	kPa	kgf/cm ²	kPa	kgf/cm ²	kPa
Alta	50	4903	70	6865	36,5	3579
	10	981	17,5	1716	12,5	1177
	9	883	12	1177	8	785
Média	8	785	12	1177	6	588
	4	392	4,5	441	3,5	343
Baixa	1	98	4,5	441	1	98

(Redação dada pela Resolução 105, de 08 de janeiro de 2009)

* Redação anterior: Tabela II

Limites de Pressão

Classe de Pressão	Pressão Nominal do Sistema de Distribuição		Pressão Máxima no Sistema de Distribuição		Pressão Máxima no Ponto de Entrega	
	kgf/cm ²	Kpa	kgf/cm ²	Kpa	kgf/cm ²	KPa
Alta	40	3923	44	4315	36,5	3579
	15	1471	19	1863	10	981
	8	785	12	1177	7	686
Média	6	588	7	686	3	294
	3	294	4	392	2	196
Baixa	1	98	1,5	147	1	98

Parágrafo único - A pressão mínima no ponto de entrega de Usuários ligados em baixa pressão é de 200 mmca.

Art. 9º - Os limites de PCS e CFQ considerados nesta Resolução são os constantes no Regulamento Técnico nº 3/ 2002, Anexo da Portaria 104/ 2002, de 08 de julho de 2002, da Agência Nacional do Petróleo - ANP, que estabelece a especificação do gás natural a ser comercializado em todo o território nacional, ou em outro regulamento que vier sucedê-lo.

Art. 10 - Após estabelecidos os padrões para as porcentagens de perdas de gás, serão fixadas pela ARCE, em Resolução específica, as correspondentes penalidades para os casos de descumprimento destes, com base nos resultados apurados.

Capítulo IV

Dos Indicadores de Segurança no Fornecimento

Art. 11 - Os indicadores de segurança, ODOR, COG, IVAZ e TAE, definidos no Capítulo I, Art. 1º, deverão ser controlados permanentemente pela Concessionária.

Art. 12 - O ODOR deverá ficar assegurado a qualquer momento e em qualquer ponto do Sistema de Distribuição.

Art. 13 - A Concessionária deverá apurar permanentemente, a concentração de odorante no gás canalizado (COG), de forma a assegurar, a qualquer momento e em qualquer ponto do sistema de distribuição, que a presença do gás canalizado no ambiente seja perceptível ao olfato humano quando a concentração mínima deste no ar for de 20% (vinte por cento) do seu limite inferior de explosividade, obedecendo ao que estabelece a norma NBR 12.712 nos itens 32.1 a 32.3.

§ 1º - A Concessionária deverá dispor de estações de odorização automatizadas de alta precisão, que sejam capazes de ajustar o COG em níveis compatíveis com as variações de vazão e pressão do gás.

§ 2º - A Concessionária deverá capacitar-se para determinar a intensidade do ODOR e a Concentração de Odorante no Gás – COG, através de “ testes rinológicos” e instrumentos adequados para esta finalidade.

§ 3º - A Concessionária deverá apresentar à ARCE, para aprovação, “Programa de Controle Rinológico”, cujo desenvolvimento servirá para avaliar os critérios de apuração e medição do COG e permitir a confirmação ou necessidade de alteração dos padrões.

§ 4º - O Gás deverá ser mantido odorizado de maneira uniforme e em níveis que assegurem, tanto aos Usuários como à população em geral, identificar a sua presença.

§ 5º - O odorante do gás deve ter cheiro característico e ser o mesmo em toda a área de concessão, não podendo este nem sua mistura com diluentes contribuir para tornar corrosivo ou tóxico o gás distribuído.

§ 6º - Os produtos da combustão do odorante não podem ser tóxicos, quando inalados, nem corrosivos ou danosos aos materiais expostos a seu contato.

§ 7º - A solubilidade do odorante em água não poderá ultrapassar 2,5 partes em 100, em volume.

§ 8º - O controle do indicador COG será realizado pela Concessionária, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás, inclusive os Pontos de Entrega.

§ 9º - Os valores mensais e anuais do indicador COG, referidos, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados continuamente em tempo real.

§ 10º - Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação deste indicador constam do Capítulo XIII .

Art. 14 - O controle do IVAZ - Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás - será realizado pela Concessionária, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás.

§ 1º - Os valores mensais e anuais desse indicador, referidos, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente.

§ 2º - Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação deste indicador constam do Capítulo XIII .

§ 3º - O IVAZ, calculado por bairro, em se tratando de área urbana, ou por município, em se tratando de área semi- rural ou rural, identificará áreas de maior ou menor risco, em função dos valores padrões definidos pela ARCE.

Art. 15 - O controle do TAE – Tempo de Atendimento de Emergência e do FME – Frequência Média de Atendimento de Emergência, será realizado permanentemente pela Concessionária, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás.

§ 1º - Os valores mensais e anuais desses indicadores, referidos, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente.

§ 2º - Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação destes indicadores constam no Capítulo XII.

§ 3º - Para normalizar as situações relacionadas ao TAE, a Concessionária deverá observar os procedimentos emergenciais, a que se refere o Capítulo XVII desta Resolução.

Capítulo V

Dos Padrões dos Indicadores de Segurança no Fornecimento

Art. 16 - Os valores adotados como padrão do COG, apresentados na tabela III , visam verificar o processo de odorização da Concessionária, em termos de manutenção e eficácia destes valores em todos os pontos da rede.

Tabela III

Limites máximo e mínimo para o COG

ITEM	Valor mínimo	Valor máximo
Concentração de Odorante no Gás - mg/m ³ de GN (Etil Mercaptans)	10	70

Parágrafo único - Uma eventual mudança de odorante, de Etil Mercaptans para outro produto, ficará condicionada a aprovação da ARCE e prévia apresentação de Programa Rinológico para definição dos novos limites.

Art. 17 - O padrão de IVAZ adotado, está apresentado na tabela IV a seguir:

Tabela IV
Padrão de qualidade do IVAZ

Descrição	Padrão
Áreas urbanas, semi-rurais/rurais rede de polietileno ou aço	0,15

§ 1º - O padrão adotado poderá ser redefinido em futura regulamentação mediante análise e acompanhamento dos valores verificados.

§ 2º - Finalizada a apuração do IVAZ, caso este indicador seja superior ao padrão adotado, a Concessionária deverá implantar um programa específico visando a reduzir os vazamentos em sua rede a níveis aceitáveis.

§ 3º - A utilização dos padrões indicados pela ARCE não isentará a Concessionária das responsabilidades decorrentes dos danos de qualquer natureza que vier a causar em virtude de vazamentos.

Art. 18 - Os limites máximos do TAE serão os valores indicados na tabela V, para todos os grupos de usuários, considerando-se o seguinte: (Redação dada pela Resolução nº 104, de 12 de novembro de 2008)

* Redação anterior: Art. 18 - Os limites máximos de TAE, serão os valores indicados na tabela V, para todos os grupos de Usuários:

I - nos 3 (três) primeiros anos contados a partir da entrada em vigor desta Resolução, deverão ser observados os padrões constantes da Etapa de Transição; (Acrescido pela Resolução nº 104, de 12 de novembro de 2008)

II - após a Etapa de Transição, vigorarão os padrões definidos na Etapa de Maturidade. (Acrescido pela Resolução nº 104, de 12 de novembro de 2008)

Tabela V
Padrões do TAE em Minutos

Etapa de Transição - TAE		Etapa de Maturidade -TAE	
Vazamento	Falta de Gás	Vazamento	Falta de Gás
120	240	60	180

(Redação dada pela Resolução nº 104, de 12 de novembro de 2008)

* Redação anterior: Tabela V

Padrões de TAE

TAE	
Vazamento	Falta de Gás
60	180

Parágrafo Único – Caso o TAE seja superior aos padrões estabelecidos, a Concessionária deverá implantar um programa específico visando a restabelecer o tempo de atendimento emergencial para, no mínimo, corresponder às condições padrões. (Redação dada pela Resolução nº 104, de 12 de novembro de 2008)

* Redação anterior: Parágrafo único - Caso o TAE seja superior aos padrões estabelecidos, a Concessionária deverá implantar um programa específico visando a restabelecer o tempo de atendimento emergencial para, no mínimo, corresponder às condições padrões.

Capítulo VI

Dos Indicadores Coletivos de Qualidade do Atendimento Comercial

Art. 19 - O controle da qualidade no Atendimento Comercial será exercido através de indicadores e padrões coletivos.

§ 1º - A violação dos padrões definidos poderá gerar penalidades, dentre elas, multas ou ressarcimentos a serem recolhidos em favor do Concedente ou dos Usuários.

§ 2º - A inclusão de novos indicadores e respectivos padrões poderá ser realizada a critério da ARCE.

Art. 20 - O indicador AVISO representa a antecedência mínima de aviso para os Usuários a serem afetados por interrupção programada de fornecimento de Gás e abrange as interrupções necessárias para a realização de serviços de manutenção ou de manobras operacionais, devendo a Concessionária informar ao(s) Usuário(s) envolvido(s), com a antecedência mínima estipulada na tabela VI do artigo 25 desta Resolução, a data, o horário e a duração prevista para as mesmas.

Art. 21 - Para apuração do indicador FONE, a Concessionária deverá dispor de sistema que gere o recebimento das chamadas telefônicas de Usuários e de

interessados em geral, e as distribua para os postos de atendimento, se for o caso.

Parágrafo único - Deverá ficar assegurado o registro facilmente auditável das chamadas, em termos de data e horário de início e término das mesmas, assim como da solicitação e/ ou reclamação apresentada.

Art. 22 - A Concessionária deverá implementar sistema informatizado de controle, para registrar as informações cor respondentes aos pedidos de elaboração de estudos e orçamentos e apurar o TMEO - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição.

Art. 23 - A Concessionária deverá implementar sistema informatizado de controle para registrar as informações cor respondentes aos pedidos de ligação cujo atendimento dependem da execução de rama externo e ramal de serviço e apurar o TER - Tempo Médio de Execução de Ramais.

Art. 24 - A Concessionária deverá implementar sistema informatizado de controle para registrar as informações cor respondentes às obras necessárias para o atendimento de pedidos de nova ligação ou de aumento do volume de Gás consumido que exijam construção de extensões de rede e apurar o TMCE – Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede.

Capítulo VII

Dos padrões dos Indicadores de Qualidade do Atendimento Comercial

Art. 25 - Os padrões cor respondentes aos indicadores coletivos do atendimento comercial estão apresentados na tabela VI a seguir :

Tabela VI

Padrões coletivos de qualidade do atendimento comercial

Indicador	Padrões
AVISO FONE	72 horas 90% das chamadas no 1º toque (máximo 20 segundos)
TER	3 dias úteis
TMEO	5 dias úteis
TMCE	60 dias (extensões até 300 m) 75 dias (de 301 a 1.000 m)

Parágrafo único - Com base nos padrões dos indicadores TER, TMEO , TMCE, AVISO e FONE, a ARCE poderá aplicar penalidades, quando verificar perda de qualidade ou de ultrapassagem dos limites estabelecidos.

Capítulo VIII

Dos Requisitos Básicos Necessários para a Operação e Manutenção do Sistema de Distribuição

Art. 26 - A operação e manutenção do sistema de distribuição de gás canalizado serão de responsabilidade da Concessionária, que deverá planejar e executar programas de manutenção preventiva e corretiva, bem como utilizar os procedimentos indicados nas normas técnicas aplicáveis à prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado, de modo a assegurar o cumprimento das especificações de projeto e de todos os requisitos de qualidade exigidos nesta Resolução.

Art. 27 - A Concessionária executará todos os serviços de operação, manutenção, execução de obras e outras atividades, com zelo, diligência e economia, devendo sempre utilizar a melhor técnica aplicável a cada uma das tarefas desempenhadas e obedecer rigorosamente às normas legais, regulamentares e pactuadas pertinentes.

Art. 28 - Será de exclusiva responsabilidade da Concessionária o cumprimento das normas pertinentes e das metodologias construtivas e de sinalização que evitem acidentes com pessoas e bens e agressões ao meio ambiente, durante os serviços que venha a executar diretamente ou por prepostos.

Art. 29 - A Concessionária deverá elaborar “Manual para Operação do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado”, de forma a cobrir todas as funções operacionais e garantir que seu pessoal tome conhecimento de suas responsabilidades em relação às técnicas e procedimentos operacionais.

§ 1º - O manual de operações deve ter capítulos abrangendo a descrição e a operação do sistema, de forma a contemplar principalmente os seguintes aspectos:

I - Descrição do Sistema:

- a.** - descrição geral;
- b.** - descrição das linhas de distribuição e seus ramais, acessórios, estações de transferência de custódia (ETC's), estações de controle de pressão (ECP's) e conjuntos de regulação e medição (CRM's) ;
- c.** - descrição dos parâmetros operacionais;
- d.** - descrição do sistema de informações;
- e.** - descrição das instalações auxiliares;
- f.** - fluxograma do processo e a planta geral do sistema de distribuição;
- g.** - classes de pressão;

II - Operação do Sistema:

- a.** - operação global do sistema;

b. - operação das estações e seus componentes, incluindo par tida, movimentação, parada e procedimentos de emergência, em conformidade com o “Plano de Contingência” ;

c. - operação dos principais dispositivos de proteção da rede de distribuição;

d. - operações especiais, tais como despressurização, passagem de esfera, operação de válvulas intermediárias e outras;

e. - coordenação com terceiros;

f. - procedimentos de execução de serviços de operação;

g. - instruções para emissão de “Permissão para Trabalho” .

§ 2º - O manual de operações deverá fazer referência aos desenhos relevantes, contidos no cadastro do sistema de distribuição, conforme ar t. 31, e à literatura técnica do fabricante dos equipamentos instalados.

Art. 30 - A Concessionária deverá elaborar “Manual de Instruções de Manutenção do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado” , com base, no mínimo, no código ANSI B31.8, adaptado às características e experiências locais.

§ 1º - O manual de instruções deverá principalmente conter :

I - Procedimentos para mapeamento de áreas de risco;

II - Instruções para serviços de rotina, preventivos e corretivos no sistema de distribuição;

III - Procedimentos para situações em que, eventualmente, os serviços de manutenção precisam ser realizados com a rede em carga;

IV - Instruções para atuação em espaços confinados;

V - Plano de Verificação da Odorização (PVO) do sistema de distribuição.

§ 2º - O manual de manutenção deverá conter um programa para pesquisa de vazamentos nas diferentes áreas abrangidas pelo sistema de distribuição e para o patrulhamento das condições da rede nas áreas de atividades de construções, deterioração física de suportes e tubulações expostas ou quaisquer áreas que apresentem situações de risco decorrentes de causas naturais que possam resultar em danos às tubulações.

§ 3º - Os manuais de Operação e de Instruções de Manutenção do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado poderão, a critério da concessionária, constituir um único volume.

Art. 31 - A Concessionária deverá manter um cadastro informatizado do sistema de distribuição que complementarará o manual de operações, citado no ar t. 29, de forma a:

I - Refletir exatamente a rede física instalada, levando em consideração os seguintes detalhes:

- a.** - tipo de material utilizado e espessura da parede da tubulação;
- b.** - materiais de revestimento utilizados;
- c.** - dados referentes ao traçado e profundidade;
- d.** - drenagem de solo;
- e.** - particularidades do Sistema de Proteção Catódica;
- f.** - qualquer outra informação relevante que não possa ser prontamente obtida através de inspeção da superfície.

II - Conter pelo menos as seguintes informações:

- a.** - localização precisa e identificação de todas as instalações da Concessionária;
- b.** - todos os cruzamentos de ruas, avenidas, estradas públicas, estradas de ferro, rios, instalações subterrâneas, e outras tubulações;
- c.** - pressão máxima de operação de cada trecho.

III - Manter os dados atualizados, considerando-se as seguintes situações:

- a.** - intervenções na rede para manutenção – atualização diária;
- b.** - ampliações da rede – atualização quinzenal;
- c.** - planejamento e projetos de ampliação da rede – atualização mensal;

IV - Poder vincular - se à base de dados geo-referenciada da área de concessão;

V - Poder ser digitalizado, para permitir fácil acesso em consultas e segurança das informações;

VI - Garantir o fornecimento de informações confiáveis a terceiros em, no máximo, 5 (cinco) dias úteis.

Parágrafo único - A Concessionária deverá buscar permanentemente inteirar - se sobre a existência de instalações subterrâneas e tubulações de outros agentes, cuja operação e manutenção possa interferir ou provocar danos à sua rede de distribuição, incorporando-as ao seu cadastro, interagindo junto a outras entidades que realizam intervenções no sub-solo, promovendo a troca de informações cadastrais atualizadas, com o objetivo de melhorar o planejamento de atividades e evitar incidentes.

Art. 32 - As redes de aço-carbono devem ser protegidas catodicamente, de forma a prevenir os riscos de corrosão da tubulação.

Parágrafo único - A Concessionária deverá elaborar e executar um Plano de Proteção Catódica, com base nas normas ABNT 12712, ANSI B31.8 e NACE RP 0169-97, de forma a :

I - manter um sistema de aquisição de dados, preferencialmente telemétrico, com informações centralizadas, para análise , avaliação e providências com relação à proteção da rede, armazenadas por um período mínimo de 5 (cinco) anos;

II - manter um sistema de análise de dados da proteção catódica, informatizado, comparando os dados obtidos com padrões estabelecidos em normas;

III - manter uma periodicidade mínima de 2 (dois) meses para leitura de cada ponto;

IV - atender os critérios de instalação e distanciamento entre pontos de proteção catódica.

Art. 33 - Toda equipe da Concessionária, própria ou preposta, envolvida com a operação do gasoduto deverá receber treinamento regular e adequado.

Parágrafo único - O treinamento referido no caput deste artigo deverá preparar a equipe, no mínimo, para:

I - efetuar a operação e adotar as medidas corretas para situações de emergência, que digam respeito às suas tarefas;

II - conhecer as características, propriedades e riscos do gás distribuído, a inflamabilidade da mistura com o ar, o processo de odorização e os cuidados a serem observados, quando da atuação em espaços confinados;

III - reconhecer as condições que podem causar emergências, prever as conseqüências de mau funcionamento ou defeitos e vazamento de gás, bem como empreender ações preventivas e corretivas adequadas;

IV - tomar as medidas necessárias para controlar qualquer vazamento acidental de gás, e minimizar o potencial de incêndio, explosão, toxidez ou dano ao meio ambiente;

V - aprender o uso adequado de procedimentos e equipamentos de emergência, de combate a incêndio, realizando, onde for viável, um treinamento simulado.

Capítulo IX

Da Segurança do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado

Art. 34 - A Concessionária deverá realizar o patrulhamento e inspeção do sistema de distribuição com o objetivo de evitar preventiva e corretivamente, ações deletérias sobre a rede de gás, devendo, para essa finalidade:

I - detectar e acompanhar obras de terceiros nas intervenções que proporcionarem riscos ao sistema de distribuição de gás;

II - realizar a inspeção das ECP's, Estações de Odorização e outros componentes do sistema de distribuição, para identificação de falhas de equipamentos e vazamentos, pelo menos, uma vez a cada 3 (três) meses.

Art. 35 - A Concessionária deverá fazer constar dos seus programas de operação e manutenção, instruções gerais e treinamento para empregados e prepostos, especificando os procedimentos cabíveis durante a operação normal do sistema de distribuição de gás, e instruções particulares e treinamento para circunstâncias que apresentem elevados riscos para a segurança pública, em emergências ou situações que exijam requisitos extraordinários de operação ou manutenção.

§ 1º - As instruções particulares devem ser atualizadas sempre que necessário, comunicadas à ARCE e testadas pelo menos uma vez por ano.

§ 2º - Todos os empregados da Concessionária com responsabilidades nestas circunstâncias devem ser devidamente treinados nos procedimentos propostos, além de serem reciclados no mínimo uma vez ao ano.

§ 3º - Planos detalhados deverão ser preparados para áreas de alto risco, que estabeleçam ações a serem tomadas, passo a passo, a fim de evitar, ou minimizar danos, em caso de acidentes.

Art. 36 - Em seus programas de operação e manutenção, a Concessionária deve prever rastreamento de trechos das diferentes áreas abrangidas pela rede de distribuição, sendo que nas áreas críticas da rede, este rastreamento deverá estar totalmente concluído em três meses, não podendo ser superior a seis meses nas demais áreas.

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

Art. 37 - Nenhum componente do sistema de distribuição de gás poderá ser operado a pressões que excedam o menor dos seguintes valores:

I - a pressão de projeto do elemento mais fraco do conjunto de componentes;

II - a pressão obtida pela divisão da pressão de teste do conjunto de componentes, antes de seu comissionamento, pelo fator 1,5 (um vírgula cinco);

III - o nível de pressão admitido como seguro pela Concessionária, considerando o histórico do conjunto de componentes, particularmente no que diz respeito a problemas de corrosão.

Parágrafo único - O sistema de distribuição deverá conter dispositivos de proteção contra sobre pressões conforme necessidade técnica e normativa determinada nas normas NBR 12712 ou ANSI B31.8.

Art. 38 - 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.

Parágrafo único - A Concessionária não iniciará ou restabelecerá o fornecimento de gás, se as instalações do Usuário não forem aprovadas em teste de estanqueidade, realizado sob responsabilidade da Concessionária, bem como não atenderem as normas técnicas exigíveis.

Art. 39 - 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.

§ 1º - Os 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.

§ 2º - Anualmente deverá ser encaminhado à ARCE relatório contemplando:

I - valores verificados dos indicadores quantitativos relativos à segurança do fornecimento, definidos nesta Resolução;

II - acidentes com empregados, inclusive os de empresas contratadas, com indicação, no mínimo, de causas e níveis de gravidade dos acidentes ocorridos;

III - acidentes com terceiros, Usuários ou não, decorrentes de ocorrências no sistema de distribuição de gás, com indicação das respectivas causas e correspondentes medidas adotadas, e dos níveis de gravidade dos mesmos;

IV - campanhas preventivas/ educativas sobre o uso seguro do gás.

§ 3º - Na ocorrência de acidentes fatais e/ ou com lesões graves envolvendo terceiros, usuários ou não, e/ ou empregados, a Concessionária deverá encaminhar à ARCE relatório preliminar em 72 (setenta e duas) horas e um relatório definitivo e detalhado, em 30 (trinta) dias corridos, a contar do dia do acidente, adotando, como referência mínima, os requisitos estabelecidos na Portaria ANP Nº 3, de 10 de janeiro de 2003, ou a que vier a sucedê-la.

Capítulo X

Da Qualidade dos Serviços

Art. 40 - A Concessionária deverá cumprir as seguintes obrigações:

I - nos casos de manutenção, remanejamento e/ou extensão de redes de distribuição de gás, não utilizar padrões construtivos diferentes dos adotados nas redes já implantadas, salvo se for para melhorar as condições de atendimento aos Usuários, sem prejuízo das características urbanísticas ou ambientais existentes;

II - apresentar à ARCE, até o final do mês de setembro de cada ano, plano de inspeção, substituição e/ou aferição programada para o exercício seguinte de equipamentos de medição instalados nas unidades de consumo existentes;

III - fornecer à ARCE, até o final do mês de janeiro de cada ano, os resultados das inspeções, substituições e/ou aferições programadas de que trata o inciso II, acima, referentes ao ano imediatamente anterior;

IV - apresentar à ARCE, anualmente, até o dia 28 de fevereiro, relatório sumarizado referente aos resultados das vistorias/inspeções executadas no sistema de distribuição no ano calendário imediatamente anterior, incluindo dentre outras, informações sobre:

a. - vazamentos identificados e respectivos reparos;

b. - pontos de corrosão detectados, prováveis motivos e medidas adotadas;

c. - falhas detectadas no cadastro da Concessionária (de rede ou de Usuários) ou no de Concessionárias de outros serviços públicos;

d. - reparos ou remanejamentos de rede executados em decorrência de ação de terceiros.

Art. 41 - A Concessionária deverá informar à ARCE, até 30 dias da constatação de variações de pressão ou PCS acima dos limites fixados nesta Resolução, as providências adotadas, descrevendo as causas e as ações executadas.

§ 1º - Após a tomada de providências para corrigir a Pressão ou o PCS para os limites fixados nesta Resolução, uma nova medição deverá ser realizada.

§ 2º - Sempre que houver programação de alteração da pressão de distribuição em qualquer das classes existentes e desde que o percentual de Usuários atingidos seja superior a 10% (dez por cento) do total, a Concessionária deverá informar à ARCE, através de relatório circunstanciado e com antecedência mínima de 30 dias, as razões que motivaram tal medida, os níveis de pressão e a capacidade de vazão (antes e depois da alteração programada), a localização e a dimensão da região atingida, e o número de Usuários envolvidos.

Art. 42 - Na operação e manutenção do sistema de distribuição de gás existente ou na execução de serviços de ampliação do mesmo, a Concessionária deverá manter registros e produzir relatórios periódicos referentes ao meio ambiente.

Art. 43 - A Concessionária deverá cumprir a legislação pertinente ao meio ambiente, inclusive quanto a apresentação de estudos e os respectivos relatórios de impacto ambiental e a obtenção das correspondentes licenças prévia, de instalação e de operação, devendo mantê-los por período mínimo de 5 (cinco) anos.

Art. 44 - Quanto a expansão e operação do sistema de distribuição, a Concessionária deverá manter cópia de todas as plantas de engenharia relativas ao sistema de distribuição, com folha de articulação das mesmas.

Art. 45 - A Concessionária será responsável pelo registro e manutenção das informações abaixo, por um período de cinco anos, para utilização em eventuais consultas e fiscalizações:

- I** - especificação de materiais e equipamentos empregados;
- II** - fabricação, instalação, testes e certificados de materiais e de equipamentos utilizados;
- III** - rotinas e procedimentos ligados às atividades de projeto, construção, operação e manutenção do sistema de distribuição.

Art. 46 - A Concessionária deverá apresentar a ARCE, antes de sua aplicação, suas normas técnicas que serão utilizadas na execução dos serviços relativos a projeto, construção, operação e manutenção do sistema de distribuição.

§ 1º - Até a apresentação das referidas normas à ARCE, o padrão mínimo exigido para as atividades referidas no caput deste artigo, será o contido na norma *ANSI B 31.8 – Gas Transmission And Distribution Piping Systems*.

§ 2º - A utilização de normas técnicas não exclui a necessidade de atendimento aos padrões dos indicadores apresentados neste documento.

Art. 47 - São também obrigações da Concessionária:

I - A realização de pesquisas anuais de satisfação de Usuários atendidos em baixa pressão, nas quais, dentre outros, sejam abordados os seguintes aspectos:

- a.** - Frequência e duração das interrupções no fornecimento do gás;
- b.** - Qualidade do serviço – variações de pressão;
- c.** - Segurança – concentração de odorante no gás;
- d.** - Atendimento pessoal e/ou telefônico comercial e de emergência, em termos de disponibilidade do serviço, atenção, presteza e eficiência;
- e.** - Serviços prestados pela Concessionária, tais como ligação, religação, leitura de medidores, entrega de contas, orçamentos para extensões de rede, etc.;
- f.** - Orientações obrigatórias feitas pela Concessionária sobre o uso seguro e adequado do gás;
- g.** - Esclarecimentos obrigatórios sobre direitos e deveres dos Usuários ;
- h.** - Imagem institucional da Concessionária;
- i.** - Tarifas de fornecimento e taxas de serviços; e
- j.** - Notificações com antecedência sobre interrupções programadas.

II - Encaminhamento anual à ARCE de relatório específico relativo à qualidade dos serviços de distribuição, tendo como base a resposta compilada dos questionários

aplicados pela Concessionária aos Usuários atendidos em média e alta pressão, contendo as seguintes informações:

- a.** - Frequência e duração das interrupções;
- b.** - Qualidade do produto – CFQ e PCS;
- c.** - Qualidade do serviço - variações de pressão;
- d.** - Segurança – concentração de odorante no gás;
- e.** - Atendimento comercial e de emergência;
- f.** - Serviços prestados pela Concessionária;
- g.** - Orientações obrigatórias da Concessionária;
- h.** - Tarifas de fornecimento e taxas de serviços; e
- i.** - Notificações com antecedência sobre interrupções programadas.

III - Elaboração e encaminhamento à ARCE de relatórios de Programas Especiais, de Mercado e Faturamento e de Interrupções, com a periodicidade indicada em cada item, para que possa ser analisado o desempenho da Concessionária no que se refere a:

a. - Programas Especiais - encaminhamento anual à ARCE:

- 1.** conservação e racionalização no uso do gás natural;
- 2.** programas/ atendimentos sociais relacionados com a atividade de distribuição do gás, como a desempregados, Usuários de baixa renda, aposentados, entidades sem fins lucrativos, dentre outros;
- 3.** pesquisa e desenvolvimento em novas tecnologias, aplicáveis ao sistema de distribuição de gás e demais sistemas operacionais da Concessionária

b. - Mercado e Faturamento - encaminhamento semestral à ARCE:

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

c. - Duração e frequência das interrupções coletivas no fornecimento do Gás, correspondentes aos doze meses imediatamente anteriores - até 31 de janeiro de cada c. - ano:

1. relação das interrupções ocorridas no fornecimento de Gás, decorrentes de qualquer uma das seguintes ocorrências: vazamento na instalação interna do Usuário, vazamento no Sistema de Distribuição – SD, falta de odorante, falta parcial ou total do Gás fornecido pelo Supridor, falta de Gás decorrente de manutenção ou remanejamento no SD, acidente no SD provocado por ação de terceiros ou falha operacional de empregados da Concessionária.

2. as interrupções relacionadas deverão conter registro das seguintes informações: ordem de serviço (no; horário e data de emissão), região afetada, data e horário de início e de término da interrupção, ECP que alimenta a área afetada, ETC mais próxima da área afetada, número de Usuários atingidos, por grupo de Usuários e classe de pressão, caracterização da interrupção (conforme classificação de ocorrências acima) .

Art. 48 - No caso de Usuários com unidade remota de dados, o registro das informações relativas a interrupções no fornecimento de Gás deverá ficar assegurado.

Parágrafo único - Quando as interrupções forem motivadas por ação de terceiros, inclusive pelo Supridor, o registro da mesma deverá ser feito em separado, a partir do momento da interrupção.

Art. 49 - Em função do histórico a ser criado para o acompanhamento da Duração Equivalente de Interrupção de Gás – DEG e da Freqüência Equivalente de Interrupção de Gás – FEG, a ARCE, a seu critério exclusivo, poderá a qualquer tempo, implementar indicadores cor respondentes, bem como estabelecer os seus respectivos padrões.

Capítulo XI

Dos Procedimentos para Coleta, Apuração e Apresentação do Indicador Relativo à Pressão

Art. 50 - A apuração dos níveis de pressão deverá ser considerada em nível individual e coletivo.

§ 1º - No caso individual, a apuração deverá ser realizada 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 ARCE.

§ 2º - Em nível coletivo, a apuração deverá ser realizada em cada ETC/ECP do Sistema de Distribuição.

§ 3º - Em Usuários com unidade remota de dados, a apuração do nível de pressão e a apresentação dos resultados deverá ocorrer da mesma maneira considerada para o caso de apuração coletiva.

§ 4º - 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 estabelecidos.

§ 5º - A medição dos valores da pressão (coletivo e em Usuários com unidade remota de dados) deverá ser encaminhada à ARCE trimestralmente, tendo como limite o décimo dia útil após o encerramento de cada trimestre civil, devendo ser utilizadas, para tanto, planilhas especialmente desenvolvidas para esta finalidade

e mantidas à disposição da ARCE em meio magnético, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Art. 51 - Com relação especificamente à Pressão a ser medida no ponto de entrega, o período mínimo considerado para a medição será de 72 horas contínuas, considerando para tanto apenas dias úteis, quando a reclamação for por redução ou falta de Pressão, e 72 horas contínuas, incluindo fim de semana, se a reclamação for por excesso de Pressão, independentemente do padrão de Pressão de fornecimento.

Art. 52 - A Concessionária deverá manter em seus arquivos e apresentar à ARCE, caso seja solicitado, laudo de aferição emitido por entidade homologada pelo INMETRO, ou empresa filiada à Rede Brasileira de Calibração – RBC, dentro do prazo de validade previsto, cor respondente aos aparelhos utilizados para a medição da pressão do Gás, tanto em nível individual como coletivo.

Capítulo XII

Dos Procedimentos para Coleta, Apuração e Apresentação dos Indicadores Tempo de Atendimento de Emergência e Frequência Média de Atendimento de Emergência

Art. 53 - O período de apuração dos indicadores TAE e FME cor responde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências de emergência relativas a um determinado grupo de Usuários.

§ 1º - Para fins destes procedimentos deverão ser considerados períodos de apuração mensal e anual.

§ 2º - Os valores mensais e anuais de cada um dos indicadores aqui considerados, a serem apurados mensalmente, deverão referir-se, respectivamente, ao mês e aos doze meses anteriores.

Art. 54 - Os indicadores TAE e FME deverão ser apurados, para os seguintes grupos:

I - região geográfica: municípios;

II - classe de pressão: BP, MP e AP;

III - segmento de usuário: residencial; comercial e serviços; outras atividades; industrial; automotivo; co-geração; termoeletricidade; siderúrgico, etc.;

IV - tipo de ocorrência: vazamento no sistema de distribuição da Concessionária ou na instalação interna do Usuário e falta de Gás.

Parágrafo único - Ocorrências decorrentes de reclamações/ solicitações im procedentes tais como problemas na instalação interna dos Usuários, endereço não localizado, unidade consumidora fechada, 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 a redução sistemática do número de tais ocorrências.

Art. 55 - A fórmula do indicador TAE é a seguinte:

$$TAE = \sum_{i=1}^n TE_i / E$$

, onde

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

E = número total de solicitações de emergência recebidas no período de apuração, para cada grupo de Usuários considerado.

Parágrafo Único - 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.

Art. 56 - A fórmula da frequência média de atendimento de emergência é a seguinte:

FME = n_a / Q , onde:

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

Q = quantidade total de Usuários cor respondente a cada grupo, no final do mesmo período.

Parágrafo único - Os dados cor respondentes aos indicadores TAE e FME, coletados conforme exposto neste Capítulo, deverão ser encaminhados mensalmente à ARCE e mantidos pela Concessionária por um período mínimo de 5 (cinco) anos.

Capítulo XIII

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

Art. 57 - O período de apuração dos indicadores IVAZ, COG e PPTG cor responde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências relativas a um determinado grupo de Usuários.

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

I - IVAZ: - a periodicidade de apuração considerada para este indicador é mensal, devendo referir-se, no entanto, aos doze meses anteriores.

II - COG: - este indicador deverá ser apurado com periodicidade mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, com destaque para quando se completarem os anos civis.

III - PPTG: - a apuração e o controle deste indicador se dará a partir de metodologia adequada para sua correta apuração a ser apresentada previamente pela Concessionária, devendo a periodicidade de apuração, no decorrer de toda a concessão, ser mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

Art. 58 - Os três indicadores aqui considerados deverão ser apurados, separadamente, para os seguintes grupos:

I - região geográfica: municípios;

II - classe de pressão: BP, MP e AP;

III - material da RD: aço, polietileno e outros, exclusivamente para o IVAZ e PPTG;

IV - ECP's

Art. 59 - As ocorrências de vazamento ou excesso de odorante, identificadas por reclamação de Usuário(s) ou de outra pessoa qualquer ou, ainda, em identificação feita diretamente pela Concessionária, deverão ser registradas pela Concessionária em documentos especialmente desenvolvidos para esta finalidade e mantidos por um período mínimo de 5 anos.

§ 1º - Tais informações deverão ser registradas de maneira a assegurar a fidelidade, a precisão e a disponibilização das mesmas para consultas e fiscalizações.

§ 2º - Nos documentos a serem produzidos deverão constar as seguintes informações:

I - IVAZ:

a. - no total de vazamentos identificados pela Concessionária, reclamados por Usuários e por terceiros;

b. - classe de pressão (BP, MP e AP) e respectivo comprimento total (km) ;

c. - RD: material (aço, polietileno, outros) e respectivo comprimento total (km) .

II - COG:

a. - ECP ou em qualquer outro ponto do sistema de distribuição, inclusive ponto de entrega;

b. - região afetada (município ou bairro) ;

c. - período em que o indicador apresentou variação em relação ao padrão;

d. - número estimado de Usuários afetados (por grupo) .

Art. 60 - Quanto a Porcentagem de Perdas Totais de Gás, também chamada de Gás não Contabilizado, a Concessionária deverá providenciar registro diário dos volumes de Gás recebidos nas ETC's, devidamente acumulados ao final de cada mês, bem como efetuar o registro mensal do volume de Gás faturado junto aos seus Usuários e do eventual consumo próprio, que, em existindo, deverá identificar o local onde é consumido e a finalidade do seu uso.

§ 1º - A Concessionária deverá apresentar à ARCE, a metodologia que utilizará para a determinação das perdas totais de gás.

§ 2º - Deverá a metodologia procurar compatibilizar as informações, em razão da diferença entre a soma do volume de gás recebido nas ETC's com o gás faturado aos Usuários e aquele utilizado para consumo próprio, que resulta da defasagem de tempo existente entre o período de consumo e o processo de faturamento.

§ 3º - A apuração das perdas totais terá início no ano imediatamente seguinte ao da apresentação à ARCE da metodologia citada no parágrafo anterior.

§ 4º - Os resultados das apurações deverão ser enviados à ARCE mensalmente, em planilha eletrônica padronizada, até o décimo dia posterior ao mês em que forem realizadas as medições.

Art. 61 - A Concessionária deverá fazer constar do seu Plano Quinqüenal de Exploração dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado um plano de redução de perdas totais no qual estejam explícitos os valores de PPTG a serem alcançados a cada ano no período.

Art. 62 - A Fórmula para o Cálculo do IVAZ é a seguinte:

12

$$IVAZ = \sum_{i=1}^{12} (V_{mi}/Ci)$$

, onde

V_{mi} = número total de vazamentos confirmados a cada mês i , anterior ao da apuração, e por tipo de material utilizado no sistema de distribuição.

Ci = comprimento total do sistema de distribuição cadastrado ao final de cada mês i (excluído ramais), expresso em quilômetros e por tipo de material empregado.

i = mês anterior ao mês de apuração.

Art. 63 - A fórmula para o cálculo da Porcentagem de Perdas Totais de Gás – PPTG é a seguinte:

$$PPTG (\%) = 100 \times [V_r - (V_f + C_p) / V_r] , \text{ onde:}$$

V_r = volume de Gás recebido mensalmente pela Concessionária nas ETC's, mais o eventualmente produzido pela própria Concessionária no mesmo período.

V_f = volume de Gás faturado mensalmente, junto aos Usuários.

C_p = volume de Gás correspondente ao consumo próprio mensal da Concessionária (se houver) .

Art. 64 - A medição da concentração do odorante no gás será realizada diariamente em cada ECP e, no mínimo, em um consumidor entre os mais distantes a jusante dela, com a utilização de odorímetros ou cromatógrafos.

§ 1º - O indicador COG será considerado conforme, quando os valores encontrados de concentração estiverem dentro da faixa limite padrão.

§ 2º - Os aparelhos utilizados para medição do COG, tanto em nível individual como coletivo, deverão ter laudo de aferição emitido por entidade homologada pelo INMETRO ou empresa afiliada a RBC – Rede Brasileira de Calibração, dentro do prazo de validade previsto.

§ 3º - Caso os valores de concentração do odorante estiverem fora da faixa limite padrão, a Concessionária deverá de imediato adotar as providências necessárias para o restabelecimento dos mesmos.

§ 4º - Se houver necessidade de medição no ponto de entrega, em virtude de reclamação de Usuário, a determinação do COG, deverá se dar considerando uma das seguintes hipóteses:

I - Utilização de odorímetro para apuração imediata, no ponto de entrega; ou

II - 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.

§ 5º - A medição do COG, deverá ser realizada conforme procedimentos descritos nesta Resolução, 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.

Art. 65 - Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, apurados conforme exposto nesta Resolução, deverão ser encaminhados à ARCE, mensalmente, em planilha eletrônica padronizada, até o décimo dia útil do mês posterior ao período de apuração de referência.

Capítulo XIV

Dos Procedimentos para Coleta, Apuração e Apresentação dos Indicadores Índice de Poder Calorífico Superior e Características Físico-Químicas do Gás

Art. 66 - A Concessionária deverá apurar o PCS – Poder Calorífico Superior e as CFQ - Características Físico–Químicas do Gás.

§ 1º - O período adotado para a apuração do PCS e CFQ corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências relativas ao universo considerado.

§ 2º - Para fins coletivos destes procedimentos, as apurações deverão ocorrer nas ETC's em períodos diários, mensais e anuais, tomando por base os valores médios obtidos das amostras diárias submetidas à análise cromatográfica.

§ 3º - Para fins individuais de apuração solicitada, 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 Usuário, de duas amostras do Gás no ponto de entrega, sendo uma prova e outra contra prova, para análise cromatográfica do Gás e determinação do valor a ser apurado, devendo ficar assegurado o registro dos resultados alcançados.

§ 4º - Nos Usuários com unidade remota de dados a apuração do PCS e CFQ deverá ocorrer da mesma maneira considerada no nível coletivo.

§ 5º - Os valores mensais e anuais, de cada um dos indicadores aqui considerados, referidos, respectivamente, ao mês e aos doze meses anteriores, deverão ser, em ambos os casos, apurados mensalmente.

Art. 67 - As amostras adotadas para determinação do PCS e CFQ deverão ser extraídas, em diferentes horários do dia, das distintas ETC's em operação na área de concessão.

Art. 68 - A Concessionária deverá apurar as CFQ, por substância, comparando-as com os limites padrões estabelecidos no Regulamento Técnico nº 3/ 2002, Anexo da Portaria nº 104, de 08 de julho de 2002 da Agência Nacional do Petróleo – ANP, que estabelece a especificação do gás natural a ser comercializado em todo o território nacional, ou em outro regulamento que vier sucedê-la.

Art. 69 - Caso os valores medidos do PCS e das CFQ sejam diferentes dos limites padrões, a Concessionária deverá restabelecê-los, junto ao seu fornecedor, em caráter emergencial, de maneira a torná-los adequados nos pontos mais críticos do sistema.

Parágrafo único - Nas ETC's, as amostras deverão ser extraídas no ponto de entrega do Gás à Concessionária.

Art. 70 - Juntamente com as informações entregues pelo Supridor, relativas à qualidade do Gás, os dados resultantes das análises cromatográficas realizadas deverão ser registrados e mantidos por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, para consulta ou fiscalização que for julgada necessária.

Art. 71 - Se solicitado pelo Usuário a Concessionária deverá fazer a verificação do PCS e CFQ em caráter extraordinário, enviando os resultados ao usuário e à ARCE, ficando a cobrança dos custos da referida apuração por conta do

solicitante, caso o resultado encontrado se enquadre dentro dos padrões fixados pela ANP.

§ 1º - Referidos custos deverão ser informados ao Usuário, no momento da solicitação. Assim, a realização da medição deverá se dar após a manifestação de concordância do Usuário em pagar o valor correspondente aos custos da mesma.

§ 2º - Sempre que o resultado da apuração não atenda aos padrões fixados, os custos correspondentes ficarão por conta da Concessionária, que em tal situação ficará, ainda, sujeita ao pagamento do valor de multa estipulada para o caso.

§ 3º - 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.

Art. 72 - Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, obtidos conforme exposto nesta Resolução, deverão ser entregues trimestralmente à ARCE, em planilha, por ela desenvolvida especialmente para esta finalidade, tendo como limite o décimo dia útil do mês posterior de cada trimestre civil.

Capítulo XV

Dos Procedimentos para Coleta, Apuração e Apresentação dos Indicadores de Qualidade do Atendimento Comercial

Art. 73 - Os indicadores coletivos do atendimento comercial deverão ser apurados de forma mensal - referidos ao mês anterior, e anual - referidos aos 12 (doze) meses imediatamente anteriores, sendo encaminhados à ARCE trimestralmente até o décimo dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada trimestre civil, obedecidos os procedimentos fixados neste Capítulo.

Art. 74 - 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.

Art. 75 - Os indicadores aqui considerados deverão ser apurados, separadamente, em toda área de concessão, para os seguintes grupos:

I - Região geográfica: municípios;

II - Classe de pressão: BP, MP e AP;

III - Segmento de Usuário: residencial; comercial e serviços; outras atividades; industrial; automotivo; co-geração e termoeletricidade.

Art. 76 - O atendimento comercial será avaliado com base na evolução dos indicadores selecionados e na comparação dos mesmos com os correspondentes padrões de qualidade estabelecidos.

Art. 77 - Para fins destes procedimentos, os indicadores e padrões definidos visam conhecer :

I - O período de tempo que um Usuário, a partir da data/horário de determinada solicitação ou reclamação dirigida à Concessionária, aguarda para ser atendido.

II - Outros aspectos relativos a qualidade do atendimento comercial, que complementam a avaliação decorrente da evolução dos indicadores de tempo.

Art. 78 - Os indicadores AVISO e FONE, estarão sujeitos a penalidades diretas, revertidas em favor do Concedente.

Art. 79 - 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.

Art. 80 - Sempre que, através da comparação entre os resultados correspondentes aos indicadores apontados e os padrões fixados, ficar evidenciada a perda da qualidade do atendimento comercial ou de ultrapassagem dos limites estabelecidos, a Concessionária ficará sujeita a fiscalização e notificação por parte da ARCE

Capítulo XVI

Dos Procedimentos para Apuração dos Indicadores Coletivos e Respetivos Procedimentos Relativos a Qualidade do Atendimento Comercial – Pedidos / Reclamações de Usuários

Art. 81 - O cálculo do indicador TMEO – Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição deverá ser feito da seguinte forma:

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

di = número de dias úteis transcorridos entre a solicitação do Usuário, 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 rede de distribuição e/ ou do ramal (ramal externo ou ramal de serviço) necessários ao atendimento de seu pedido.

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

Parágrafo único - Na apuração deste indicador deverão ser desconsiderados os pedidos que a Concessionária precisar aguardar dados e/ ou documentos essenciais à elaboração dos estudos e orçamentos de responsabilidade do Usuário.

Art. 82 - O cálculo do indicador TMCE – Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede é feito da seguinte forma:

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

d_i = número de dias transcorridos entre o dia imediatamente seguinte à data de aprovação, por parte de um determinado usuário, do orçamento e das condições de pagamento relativos aos serviços de construção de extensão de ramal de distribuição, incluso ramal externo ou ramal de serviço, e a data de conclusão da mesma obra.

n = comprimento total das obras de extensões de ramal de distribuição e construção de ramal externo e ramal de serviço executadas no período de apuração, expresso em mil metros, necessárias ao atendimento de pedidos de novas ligações e de aumento do volume de gás consumido.

§ 1º - O registro da data de início deste prazo deverá ser feita em sistema informatizado, uma vez constatada a aprovação, pelo Usuário, do valor do orçamento e das correspondentes condições de pagamento. O prazo de conclusão também deverá ser registrado em sistema informatizado.

§ 2º - A contagem do número de dias corridos deverá ser iniciada no dia útil imediatamente seguinte ao dia da aprovação, pelo Usuário, do orçamento e das condições de pagamento.

§ 3º - Serão excluídos os dias necessários à obtenção de licenças, autorizações e aprovações de autoridades competentes ou ainda de servidão de passagem ou via de acesso necessária à execução das obras.

Art. 83 - Com relação ao TER – Tempo Médio de Execução de Ramal, embora a Concessionária possa controlar a execução de ramais em qualquer região, os procedimentos aqui abordados restringem-se aos construídos em áreas urbanas.

§ 1º - O intervalo de tempo a ser considerado para atendimento de pedidos de ligação deverá ser expresso em dias úteis, excluindo-se o primeiro e incluindo-se o último dia, observado o disposto no § 3º do artigo 82.

§ 2º - Antes de iniciar a construção do ramal (ramal externo ou ramal de serviço), a Concessionária deverá assegurar-se de que todas as informações que dependam do Usuário estejam em seu poder, assim como as autorizações dos órgãos competentes, não cabendo, portanto, alegação posterior de impossibilidade de ligação devido a inadequação das instalações internas do Usuário, falta de documentação deste ou, ainda, ausência de autorizações pertinentes.

Art. 84 - O cálculo do indicador TER – Tempo Médio de Execução de Ramal é feito da seguinte forma:

di = número de dias úteis transcorridos entre o dia seguinte à data do pedido de ligação de determinado Usuário e a data da efetiva ligação.

n = número total de ramais (ramal externo e ramal de serviço) construídos no período de apuração.

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

Art. 85 - Com relação ao AVISO - Antecedência Mínima de Aviso para Usuários a serem afetados por Interrupção Programada de Fornecimento de Gás, o horário e a data em que as informações relativas à interrupção 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 das interrupções.

Parágrafo único - Apesar do indicador ser de caráter coletivo, para fins de aplicação de penalidade, se for o caso, bastará a reclamação de um único Usuário.

Art. 86 - Com relação ao FONE – Número médio de chamadas telefônicas atendidas no 1o Toque, referente a Ocorrências de Emergência ou não, o sistema que gerencia o recebimento das chamadas telefônicas de Usuário e de interessados em geral, 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 atendente com o solicitante ou reclamante.

Parágrafo único - O serviço de atendimento telefônico deverá estar disponível no regime de 24 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.

Capítulo XVII

Dos Procedimentos para Atuação em Situações de Emergência

Art. 87 - Para fins destes procedimentos, as situações de emergência estão assim caracterizadas:

I - Falta de Odorização;

II - Vazamento nas instalações internas do usuário;

III - Vazamento no Sistema de Distribuição (SD) ;

IV - Falta de Gás, ocasionada por deficiência de suprimento; e

V - Falta de Gás ocasionada por necessidade de manutenção no Sistema de Distribuição.

Art. 88 - A Concessionária deverá elaborar procedimentos correspondentes a cada uma das situações relacionadas, encaminhando-os previamente à ARCE, para conhecimento e registro.

Art. 89 - A Concessionária deverá entregar à ARCE, anualmente, até o último dia útil do mês de janeiro, relatório específico contendo todas as situações de emergência registradas durante o período de doze meses anteriores, apontando, dentre outras informações:

I - a data e horário de início da emergência, a caracterização da emergência e o diagnóstico da causa da mesma;

II - o TAE correspondente e a duração das providências necessárias à normalização;

III - o número estimado de Usuários afetados, por grupo de Usuários:

a. - região geográfica: municípios, ETC's e ECP's;

b. - classe de pressão: BP, MP e AP;

c. - segmento de Usuário: residencial, comercial e serviços; outras atividades, industrial, automotivo, cogeração, termelétrica e siderúrgico;

d. - providências tomadas, em decorrência da caracterização da emergência.

Art. 90 - Para fins destes procedimentos, no que diz respeito a contagem do tempo de atendimento de situações de emergência, a Concessionária deverá caracterizar esta informação de forma a fazer constar dos relatórios encaminhados à ARCE o TAE e o tempo posterior, necessário à normalização da situação.

Art. 91 - 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.

Art. 92 - Os dados coletados deverão ser mantidos pela Concessionária, por um prazo mínimo de cinco anos,

CAPÍTULO XVIII

Do Plano de Contingência

Art. 93 - A Concessionária deverá elaborar um Plano de Contingência, observando os requisitos contidos no Art. 33, que contenha pelo menos:

I - Descrição: descrição de todo o sistema de distribuição, bem como da área geográfica coberta, das dimensões das tubulações envolvidas e das condições normais de operação;

II - Responsabilidades;

III - Centros de Controle: o plano deverá designar e fornecer a localização e os números de telefones do centro de controle de emergências em cada área;

IV - Registros: o Plano de Contingência deverá conter informações sobre as características significativas do gás distribuído, bem como sobre as características do sistema de tubulações, dispondo de registros atualizados sobre localização e identificação das instalações, retirados do cadastro da rede conforme descrito no Art. 31.

V - Notificação: notificação de qualquer incidente envolvendo o sistema de distribuição, seja através de monitoramento da própria Concessionária ou terceiros;

VI - Alerta e ação inicial;

VII - Equipamentos de emergência;

VIII - Exercícios de emergência.

Art. 94 - A Concessionária deverá capacitar os seus funcionários e prepostos para atuar conforme os procedimentos constantes no Plano de Contingência.

Art. 95 - O Plano de Contingência 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, e associações de moradores, dentre outros.

Art. 96 - A Concessionária deverá tomar conhecimento e participar de outros planos de contingência relacionados aos serviços de sua responsabilidade, coordenados pela Defesa Civil Estadual e/ou Municipal.

Art. 97 - Os procedimentos e instruções constantes no Plano de Contingência devem ser utilizados tanto no sistema de distribuição, quanto nas instalações internas dos Usuários, naquilo que for aplicável.

Art. 98 - O Plano de Contingência deverá ser elaborado com base nas premissas estabelecidas pela Norma ANSI B31.8, ou a que vier sucedê-la, e pelas normas da ABNT.

CAPÍTULO XIX

Do Registro, Arquivo e Difusão das Informações

Art. 99 - A Concessionária manterá registros e arquivos, pelos últimos cinco anos, relativos ao desenvolvimento de suas atividades e à qualidade dos seus serviços, que estarão à disposição dos Usuários, do Poder Concedente e da ARCE.

Art. 100 - 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, tais como cadastro de usuários, cadastro de redes e instalações, faturamento e cobrança, registro de devedores, sistemas de medição, sistema contábil, dentre outros envolvidos na distribuição de gás canalizado.

Art. 101 - Os registros deverão incluir bens de superfície e subterrâneos, com grau de detalhamento que possibilite o completo conhecimento da sua existência, localização e estado.

Art. 102 - 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 que facilitem o controle da gestão.

Art. 103 - Serão mantidos registros adequados e completos, que resumam a informação técnica, comercial, financeira e de pessoal.

Art. 104 - Os registros deverão ser contábeis e tecnicamente auditáveis e representarão o estado passado, atual e projetado relativo a suas atividades.

Art. 105 - Exceto em relação aos critérios especificamente regulamentados pela ARCE, as informações sobre receitas, custos, gastos, ativos e passivos, que a Concessionária deverá disponibilizar serão elaboradas aplicando os princípios contábeis exigíveis para uma Concessionária de serviços públicos.

Art. 106 - Com o objetivo de facilitar o acompanhamento e fiscalização dos serviços os registros deverão ser mantidos sempre atualizados pela Concessionária, de forma que possam ser consolidados periodicamente para fornecer uma imagem real e compreensiva da sua gestão.

Parágrafo único - Nos casos em que não houver informação disponível, ou a mesma não for suficiente para manter adequadamente atualizado o inventário de bens, a Concessionária deverá tomar as providências necessárias para a obtenção dos dados requeridos.

Art. 107 - A Concessionária disponibilizará:

I - a seus usuários, as informações relativas à quantidade, qualidade e preços dos serviços e ao regulamento da Concessionária;

II - a terceiros, as informações operacionais básicas do sistema e as condições gerais de fornecimento de gás canalizado.

CAPÍTULO XX

Do Plano Quinquenal da Exploração dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado

Art. 108 - A Concessionária deverá apresentar à ARCE, anualmente, até a primeira quinzena de novembro, o Plano Quinquenal de Exploração dos Serviços

de Distribuição de Gás Canalizado, em que fique expresso o compromisso com a segurança, a qualidade do serviço e a busca permanente da satisfação dos usuários, existentes e potenciais, dos diferentes segmentos de mercado, em toda a área de concessão.

§ 1º - Quando o Plano contemplar a expansão do segmento residencial, demonstrar que a tecnologia e a estrutura técnica a serem utilizadas, são adequadas para a implantação e operação do sistema de distribuição que atenderá este segmento.

§ 2º - O Plano, de que trata o caput deste artigo, deverá conter o Plano para Cumprimento de Metas e ser detalhado, para o primeiro ano, mês a mês, e para os subsequentes, ano a ano.

§ 3º - O Plano para Cumprimento de Metas deverá conter cronograma, descrição dos materiais e serviços, bem como as respectivas estimativas dos valores econômico-financeiros do custo para sua execução, detalhando, para o primeiro ano, mês a mês, e para os subsequentes, ano a ano.

Art. 109 - A ARCE realizará avaliação anual do Plano Quinquenal de Exploração dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, cotejando os resultados alcançados com aqueles planejados.

Art. 110 - No Plano Quinquenal de Exploração dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado serão indicados, de forma clara e separadamente, os gastos com investimentos de capital e os gastos operacionais, administrativos e comerciais, com justificativa da inclusão de cada obra ou ação.

Parágrafo único - O Plano Quinquenal de que trata o caput deste artigo deverá conter também os planos comerciais, administrativos, de operação e de manutenção, de maneira a apresentar as metas de serviços a serem alcançadas no período quinquenal correspondente.

Art. 111 - Após aprovado o Plano Quinquenal de Exploração dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, a Concessionária poderá propor à ARCE mudanças e ajustes, com base na experiência de operação dos sistemas e nas tendências verificadas na expansão física e demográfica de sua área de atuação, desde que mantenha as metas estabelecidas no instrumento de delegação.

Art. 112 - A Concessionária apresentará à ARCE anualmente, até o último dia do mês de janeiro do ano subsequente, um relatório do avanço do Plano Quinquenal de Exploração dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, indicando os desvios verificados entre as previsões e as metas efetivamente alcançadas e os ajustes a serem feitos para alcançar as metas previstas no instrumento de delegação.

Capítulo XXI

Das Obrigações Adicionais da Concessionária

Art. 113 - Todos os indicadores deverão ficar registrados na Concessionária por um período de, no mínimo, 5 (cinco) anos.

Art. 114 - A Concessionária deverá prever, nos contratos celebrados com terceiros, cujo objeto encontre-se integrado às atividades delegadas, que sejam observados rigorosamente os procedimentos desta Resolução e demais disposições legais, regulamentares e pactuadas aplicáveis, obrigando-se, ainda, a somente contratar entidades que detenham capacidade técnica e profissional adequadas, estabelecendo claramente que o prazo dos contratos não será superior ao prazo de concessão, informando ainda aos terceiros que não haverá qualquer relação jurídica entre terceiros e a ARCE ou o Titular dos Serviços.

Parágrafo único - O disposto neste artigo, com relação aos prazos, não se aplica para os contratos vigentes na data de publicação desta Resolução.

Art. 115 - A Concessionária deverá responder, nos termos da lei, por qualquer dano e/ ou prejuízo causado, por si, por seus prepostos ou por terceiros contratados, ao Titular dos Serviços, à ARCE, aos usuários e/ou terceiros no exercício da execução das atividades da delegação, não sendo imputável ao Titular dos Serviços e à ARCE qualquer responsabilidade direta ou indireta.

Capítulo XXII

Das Disposições Transitórias

Art. 116 - A fim de possibilitar a adaptação da Concessionária às novas regras estabelecidas nesta Resolução, a sistemática de Controle da Qualidade do Serviço de Distribuição de Gás prevê a sua implantação segundo os prazos estabelecidos no artigo seguinte.

Art. 117 - Até o término dos seguintes prazos, calculados a partir da entrada em vigor desta Resolução, deverão ser preparados, pela Concessionária, os sistemas e procedimentos operacionais que serão utilizados para tornar disponíveis os indicadores a serem controlados:

I - 360 (trezentos e sessenta) dias: apresentar, à ARCE, Programa de Controle Rinológico de que trata o § 3º do Art. 13 desta Resolução;

II - 720 (setecentos e vinte) dias: implementar Programa de Controle Rinológico de que trata o § 3º do Art. 13 desta Resolução;

III - 720 (setecentos e vinte) dias: iniciar apuração do indicador ODOR, conforme estabelece o § 2º do Art. 13 desta Resolução;

IV - 180 (cento e oitenta dias) : para implantar o cálculo do indicador IVAZ – Índice de Vazamento no Sistema de Distribuição de Gás definido no Art. 62;

V - 360 (trezentos e sessenta) dias: apresentar à ARCE as normas técnicas a serem utilizadas na execução dos serviços relativos a projeto, construção,

operação e manutenção do sistema de distribuição, durante todo o período de concessão, referidas no Art. 46 desta Resolução;

VI - 360 (trezentos e sessenta) dias: implantar os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do indicador COG – Concentração de Odorante no Gás de que trata o Art. 13 desta Resolução;

VII - Durante 2 anos serão coletadas amostras ao longo da rede para aferir a concentração de odorante no gás e verificar a eficácia do processo de odorização.

VIII - 720 (setecentos e vinte) dias: implantar estações de odorização automatizadas de alta precisão conforme estabelece o § 1º do Artigo 13.

IX - 180 (cento e oitenta dias): implantar os procedimentos correspondentes às Situações de Emergência de que trata o Capítulo XVII desta Resolução;

X - 180 (cento e oitenta dias) : para implantar os procedimentos de apuração do Indicador AVISO, de que trata o Art. 20 desta Resolução;

XI - 360 (trezentos e sessenta) dias: dispor de sistema que gerencie o recebimento das chamadas telefônicas de Usuários e de interessados em geral, objetivando apurar o indicador FONE, conforme estabelece o Art. 21 desta Resolução;

XII - 180 (cento e oitenta) dias: implantar os procedimentos de apuração dos Indicadores TMEO - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição, TER– Tempo Médio de Execução de Ramal e TMCE – Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede, referidos nos artigos 22, 23 e 24 desta Resolução;

XIII - 180 (cento e oitenta) dias: apresentar à ARCE, a metodologia para a determinação das perdas totais de gás referida no § 1º do Art. 60 desta Resolução;

XIV - 180 (cento e oitenta) dias: implantar os procedimentos de apuração do TAE – Tempo de Atendimento de Emergência, do indicador FME – Frequência Média de Atendimento de Emergência, referidos no art. 15 desta Resolução;

XV - 180 (cento e oitenta) dias: implantar os procedimentos de apuração da PRESSÃO, do PCS – Poder Calorífico Superior e das CFQ - Características Físico – Químicas do Gás, conforme referido nos Capítulos XI e XIV desta Resolução;

XVI - 360 (trezentos e sessenta) dias: apresentar à ARCE, o “Manual Para Operação do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado” e o “Manual de Instrução de Manutenção do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado”, conforme estabelecido nos artigos 29 e 30 desta Resolução;

XVII - 360 (trezentos e sessenta) dias: adequar o Cadastro do Sistema de Distribuição da Concessionária ao especificado no Art. 31 desta Resolução.

XVIII - 360 (trezentos e sessenta) dias: adequar o Plano de Proteção Catódica da Concessionária ao especificado no parágrafo único do Art. 32 desta Resolução.

XIX - 180 (cento e oitenta) dias: apresentar à ARCE, o “Plano de Contingência”, conforme estabelece o Capítulo XVIII desta Resolução;

Art. 118 - A presente Resolução entrará em vigor 60 (sessenta) dias após sua publicação no Diário Oficial do Estado do Ceará.

Art. 119 - Cabe ao Conselho Diretor da ARCE resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução.

José Luiz Lins dos Santos

Presidente do Conselho Diretor da ARCE

Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes

Conselheira da ARCE

Lúcio Correia Lima

Conselheiro da ARCE

* Publicado no Diário Oficial do Estado de 20/12/2005.