



# **Manual de Fiscalização dos Serviços Locais de Gás Canalizado**

## **Planejamento, Procedimentos e Execução**

**Coordenadoria de Energia da Arce**

Fortaleza/2024

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| APRESENTAÇÃO.....   | 4  |
| DAS DEFINIÇÕES.....   | 7  |
| 1. DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA.....   | 7  |
| 1.1 Planejamento da Ação de Fiscalização.....   | 7  |
| 1.2 Execução da Ação de Fiscalização.....   | 8  |
| 1.3 Elaboração do Relatório de Fiscalização e Termo de Notificação.....   | 10 |
| 1.4 Manifestação da Concessionária ao Termo de Notificação.....   | 11 |
| 1.5 Parecer de Análise da Manifestação da Concessionária.....   | 12 |
| 1.6 Conclusão da Ação de Fiscalização.....  | 13 |
| 2. DOS PROCEDIMENTOS DE MONITORAMENTO DOS INDICADORES DA CONCESSIONÁRIA.....                                      | 13 |
| 2.1 Indicadores da Qualidade do Produto e dos Serviços.....   | 13 |
| 2.1.1 Indicador PRESSÃO .....   | 14 |
| 2.1.2 Indicador PCS - Poder Calorífico Superior.....  | 14 |
| 2.1.3 Indicador CFQ - Características Físico-Químicas.....  | 14 |
| 2.1.4 Indicador PPTG - Percentagem de Perdas Totais de Gás.....   | 15 |
| 2.2 Indicadores de Qualidade no Atendimento Comercial.....  | 15 |
| 2.2.1 Indicador AVISO - Antecedência mínima de aviso para usuários.....   | 15 |
| 2.2.2 Indicador FONE - Atendimento telefônico.....  | 16 |
| 2.2.3 Indicador TER - Tempo Médio de Execução de Ramal.....   | 16 |
| 2.2.4 Indicador TMEO - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição..... | 17 |
| 2.2.5 Indicador TMCE - Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede.....  | 17 |
| 2.3 Indicadores de Segurança no Fornecimento de Gás.....  | 17 |
| 2.3.1 Indicador ODOR.....   | 18 |
| 2.3.2 Indicador COG - Concentração de Odorante no Gás.....  | 18 |
| 2.3.3 Indicador IVAZ- Índice de Vazamento no Sistema de Distribuição de Gás.....                                  | 19 |
| 2.3.4 Indicador TAE - Tempo de Atendimento de Emergência.....   | 19 |

|   |    |
|---|----|
| 3. DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS CANALIZADO..... | 20 |
| 4. DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO.....   | 22 |
| 4.1 Elaborações da Exposição de Motivos e Auto de Infração.....                             | 22 |
| 4.2 Do Recurso da Concessionária.....   | 23 |
| 4.3 Do Pedido de Reconsideração da Concessionária.....                                      | 23 |
| 4.4 Da Decisão Final da Arce .....  | 23 |
| ANEXO I – Roteiro de fiscalização dos serviços locais de gás canalizado.....                | 24 |
| ANEXO II – Roteiro de fiscalização relacionado aos indicadores da concessionária.....       | 27 |
| ANEXO III – Legislação sobre Gás Natural e Serviços Locais de Gás Canalizado.....           | 28 |
| ANEXO IV – Modelo de Termo de Notificação.....  | 31 |

## APRESENTAÇÃO

Este Manual tem como objetivo apresentar as orientações básicas e procedimentos da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, relacionado a fiscalização do serviço locais de gás canalizado. O referido Manual foi desenvolvido pela Coordenadoria de Energia da ARCE.

O foco principal deste manual é estabelecer padrões de conduta do agente fiscalizador no desempenho das ações relacionadas com a fiscalização das atividades que compreendem a distribuição de gás canalizado realizada pela concessionária e o exercício da atividade de comercializador de gás no Estado do Ceará.

A fiscalização é uma das ferramentas de controle que o regulador dispõe para garantir o cumprimento das obrigações legais e contratuais pela concessionária e do agente comercializador, minimizando as assimetrias do mercado.

O manual esta organizado em 4 (quatro) seções, que tratam do planejamento, execução e procedimento de fiscalização, desde a abertura do processo até a decisão final do Conselho Diretor da Arce sobre o resultado da fiscalização.

Na primeira e segunda seção encontram-se os procedimentos de fiscalização referente a concessionária. Nestes itens são abordados temas que estão relacionados diretamente com os serviços prestados pela concessionária e que são mensurados com base em padrões de normativos definidos pela Arce. A terceira seção foi reservada para os procedimentos de fiscalização do agente comercializado de gás no Estado do Ceará. Os procedimentos e orientações sobre o processo administrativo punitivo estão na seção final no manual.

O texto deste manual deve ser revisado sempre que houver alteração na legislação pertinente aos seus procedimentos, prazos e definições ou atualização para adequação as novas tecnologias envolvidas na realização da ação de fiscalização da Arce.

## DAS DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste manual, adotam-se as definições da Lei estadual nº 17.897/2022, Resolução Arce 59/2005 e Resolução Arce 60/2005, acrescentando-se as seguintes:

- I - ação de fiscalização: ação programada ou eventual com realização direta ou indireta, por meio de visitas às instalações, análise documental e de monitoramento permanente do cumprimento dos normativos pelo fiscalizado no âmbito das atribuições legais da Arce;
- II - agente fiscalizador: servidor público do quadro permanente da Arce, designado para realizar a ação de fiscalização, no âmbito dos serviços locais de gás canalizado;
- III - agente comercializador: pessoa jurídica autorizada a adquirir e vender gás no Estado do Ceará, de acordo com a legislação estadual e federal vigentes, a consumidores livres;
- IV - agente comercializador supridor: empresa produtora e/ou importadora de gás executora da atividade de Suprimento de gás à concessionária, na forma da legislação federal, cujas condições técnicas e comerciais são ajustadas no contrato de comercialização de gás;
- V - agente regulado: concessionária ou agente comercializador dos serviços locais de gás canalizado com atuação no Estado do Ceará;
- VI - Arce ou Agência Reguladora: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará;
- VII - auto de infração (AI): documento destinado a imputar penalidade ao agente regulado quando: comprovação da não conformidade; ausência de manifestação tempestiva da interessada; serem consideradas insatisfatórias as alegações apresentadas ou não serem atendidas, no prazo, as determinações registradas no Termo de Notificação;
- VIII – CEE ou Coordenadoria de Energia da Arce: órgão setorial responsável por conduzir a ação de fiscalização, emitir os documentos necessários para apresentação dos resultados da fiscalização e se manifestar sobre recurso e pedido de reconsideração ao auto de infração;
- IX - concessionária: pessoa jurídica que celebrou com o poder concedente contrato de concessão, para prestação dos serviços locais de gás canalizado no Estado do Ceará;
- X - constatação: o registro de aspectos relevantes determinados na fase de planejamento que serão verificados na ação fiscalizadora;

- XI - contrato de concessão: contrato celebrado entre o poder concedente e a concessionária, que disciplina a prestação de serviços locais de gás canalizado no Estado do Ceará;
- XII - determinação: ação adicional às medidas para a regularização da não conformidade constatada, de caráter obrigatório, que deverá ser cumprida pela concessionária de distribuição;
- XIII - equipamento de proteção individual (EPI): todo dispositivo de uso individual destinado à proteção da segurança e da saúde dos agentes de fiscalização, em conformidade com os requisitos estabelecidos pelo órgão nacional competente;
- XIV – exposição de motivos: documento emitido consubstanciado na irregularidade constatada no relatório de fiscalização, que descreve cada fato gerador e apresentando a motivação e enquadramento da multa a ser aplicada, sendo parte integrante do AI;
- XV - não conformidade: os aspectos não conformes com os previstos no Contrato, na lei ou na normatização regulatória, constatados nas ações fiscalizadoras;
- XVI - Poder Concedente: o Estado do Ceará, titular da competência constitucional para prestação dos serviços locais de distribuição de gás canalizado ou a quem este delegar na forma da lei;
- XVII - planejamento de fiscalização: conjunto de atividades que abrange a seleção de assuntos fiscalizados, instalações específicas a serem inspecionadas e programação de execução;
- XVIII – processo administrativo punitivo: terá início com a emissão do Auto de Infração (AI) e a respectiva exposição de motivos (EX), pelo titular da CEE, constando o fato gerador das irregularidades, seu enquadramento, valor de cada multa e seu valor total.
- XIX - processo de fiscalização: ciclo de atividades que abrange o planejamento, procedimentos e a execução de ações de fiscalização, concluído com a decisão do Coordenador da CEE sobre abertura ou não do processo administrativo punitivo;
- XX - relatório de fiscalização: documento que reúne a descrição das constatações realizadas e os resultados da ação de fiscalização como não conformidade, determinação ou recomendação parte integrante do TN;
- XXI - recomendação: medida adicional a ser tomada pela concessionária de distribuição, quando forem verificados na ação fiscalizadora aspectos relevantes, mas que não se enquadrem como Determinação, na medida em que não se caracterizam em descumprimento do previsto, na lei, no Contrato ou na normatização regulatória;

XXII – termo de notificação (TN): documento emitido consubstanciado na constatada no relatório de fiscalização.

## 1. DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA

A Ação de Fiscalização tem por objetivos verificar as condições, os instrumentos, as instalações e os procedimentos utilizados pela concessionária de distribuição de gás canalizado, zelar para que a prestação do serviço se faça de forma adequada e identificar os pontos de não conformidade de acordo com a legislação aplicável.

Na ação de fiscalização são empreendidas atividades pela Coordenadoria de Energia como a abertura de Processo Administrativo no sistema informatizado do Governo do Estado do Ceará, o planejamento dos dispositivos a serem abordados das Resoluções Arce 59/2005 e 60/2025, dentre outras, a execução, a elaboração dos produtos finais que é o Relatório de Fiscalização e o Termo de Notificação, a análise da manifestação da concessionária e sua conclusão com a decisão final de abertura ou não do processo administrativo punitivo. A seguir são descritas as etapas que compreende a ação de fiscalização.

### 1.1. Planejamento da Ação de Fiscalização

O planejamento da ação de fiscalização tem início com a reunião da equipe técnica da CEE, onde o Coordenador escolherá o analista de regulação responsável para conduzir os trabalhos. Em seguida elabora-se o cronograma das etapas com as datas de inicio e conclusão. No passo seguinte define-se a abrangência da fiscalização considerando os dispositivos normativos das resoluções Arce que devem ser verificados. Nos Anexos I e II deste manual, estão catalogados os dispositivos normativos principais para orientação da elaboração do roteiro de fiscalização.

Na elaboração do roteiro de fiscalização deverão ser observados os dispositivos que estão relacionados com o atendimento comercial, segurança operacional dos serviços, qualidade do produto. Para evitar repetitividade no objeto de uma fiscalização com outra consecutiva, devem-se escolher itens de abrangência distinta.

Com o roteiro definido, a equipe elabora ofício à concessionária, identificando os componentes da equipe técnica, o período de realização, informa quais as etapas de fiscalização, o objetivo e por fim solicita as informações e documentos necessários para o início da fiscalização. O ofício será

encaminhado à concessionária, estabelecendo o prazo de 15 (dias) para a apresentar a responder.

Quando a fiscalização, programada ou eventual, incluir inspeção nas dependências da concessionária, esta será comunicada, com antecedência mínima de 15 (quinze) ou 5 (cinco) dias, respectivamente, por meio de documento escrito que conterá no mínimo:

- I - o local, os objetivos e as datas previstas para início e término da ação de fiscalização;
- II - identificação do analista de regulação responsável pela ação de fiscalização, com indicação de seu cargo, telefone e endereço do correio eletrônico;
- III - identificação de todos os demais integrantes da equipe de fiscalização.

A ação de fiscalização poderá ser executada sem comunicação prévia nos casos em que, a critério da Arce, seja necessária e urgente para comprovar ou afastar suspeita de irregularidade capaz de causar prejuízo significativo à qualidade dos serviços. Neste caso, a CEE deve previamente comunicada ao Conselho Diretor e à Diretoria Executiva.

No decorrer da ação de fiscalização o analista de regulação responsável poderá:

- I - adiar o seu início assim como prorrogar a sua duração;
- II - solicitar a qualquer tempo, esclarecimentos e documentos à concessionária;
- III - reiterar suas solicitações quando as considere não atendidas ou atendidas de forma insatisfatória;
- IV - fixar e prorrogar prazos para o atendimento de suas solicitações;
- V - solicitar inspeções de campo no sistema de distribuição de gás canalizado da concessionária, compreendendo medições e simulações de procedimentos adotados nos serviços de operação, manutenção e obras na sua rede de distribuição.

## 1.2. Execução da Ação de Fiscalização

Na etapa de execução da fiscalização realiza-se o acompanhamento, monitoramento e inspeção das condições de prestação do serviço locais de gás canalizado, tendo como referência as cláusulas do contrato de concessão, os dispositivos regulatórios da Arce e a legislação vigente aplicável. As constatações da fiscalização ocorrem por meio da avaliação documental de

resultados de indicadores, métodos operacionais, normas técnicas, sistemas informatizados e avaliam-se as condições operacionais, de conservação, de manutenção e de segurança das instalações com o objetivo de identificar possíveis situações que comprometam a qualidade na prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado.

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

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

No caso de Determinação ou Não Conformidade estabelecida em fiscalização anterior, que tenham prazos que ultrapassem o ano em exercício da fiscalização, deve ser verificada a regularização de não conformidades e o cumprimento da determinação.

O agente fiscalizador seguirá o roteiro de fiscalização definido na etapa de planejamento, porém, poderá incluir outros assuntos pertinentes a fiscalização como reclamação de ouvidoria e acompanhamento de prazo de documentos previstos em resolução da Arce. Inicialmente será analisada toda a documentação encaminhada na carta resposta da concessionária, verificando se toda a documentação atende ao que foi solicitado, anotando, se for o caso, as pendencias para posterior envio de nova solicitação ou registrar no relatório de fiscalização como Determinação quando detecta a falta total da informação ou documento.

No passo seguinte deve-se comparar o conteúdo da documentação apresentada com o dispositivo normativo foco do item da fiscalização.

Verificado inconsistência ou divergências na resposta da concessionária, o agente fiscalizador poderá solicitar esclarecimentos adicionais para compor a fiscalização, incluindo dados e documentos em campo disponibilizado em prazo estabelecido e convocar reunião com os representantes da concessionária para dirimir dúvidas que restaram no final desta etapa.

Após a realização das fases mencionadas acima, e considerando os fatos e documentos apresentados pela concessionária, o agente fiscalizador deverá atribuir a cada constatação de

fiscalização sua conclusão, ou seja, se será considerada como Não Conformidade, Determinação Recomendação ou se o item está conforme, ficando registrada na elaboração do relatório de fiscalização.

### **1.3. Elaboração do Relatório de Fiscalização e Termo de Notificação**

O relatório de fiscalização é o instrumento que integraliza todos os fatos observados e constatados na fiscalização, servindo como documento base para definir e instruir as etapas seguintes do processo.

No relatório, os dados deverão estar devidamente consolidados e refletir a real situação dos itens fiscalizados a partir das informações coletadas. No corpo do relatório devem constar no mínimo as seguintes informações:

- I - identificação e endereço do Fiscalizado;
- II - objetivo da Ação de Fiscalização;
- III - período em que foi realizada e sua abrangência;
- IV - fatos relevantes verificados
- V - normas aplicáveis;
- VI - não conformidades, determinações e recomendações dirigidas ao Fiscalizado e os respectivos prazos para seu cumprimento;
- VII - nome, cargo, função, número de matrícula e assinatura do responsável pela Ação de Fiscalização;
- VIII - local e data de elaboração do relatório.

Para cada não conformidade ou determinação registrada no relatório, em conformidade com o Art. 15 da Resolução Arce 88/2007, será apresentada a justificativa e o dispositivo regulatório descumprido. A Arce estabelecerá prazo para a regularização de cada não conformidade ou para cumprir de cada determinação.

Caso sejam necessários esclarecimentos adicionais, a Arce pode solicitando à concessionária ou agendando uma reunião de fiscalização.

Concluído o relatório de fiscalização, ele será assinado pelo analista responsável pela ação de fiscalização e em seguida será elaborado o termo de notificação.

O Termo de Notificação será emitido sempre que algum fato que possa consubstanciar irregularidade na prestação do serviço de distribuição de gás canalizado seja constatado pela ARCE em Ação de Fiscalização.

O Termo de Notificação será lavrado pelo analista de regulação responsável pela Ação de Fiscalização e conterá o visto do Coordenador da CEE. O Termo de Notificação também poderá ser emitido para fins de recomendação ou de comunicação à prestadora do serviço sobre o resultado da fiscalização.

O Termo de Notificação será emitido em duas vias, em formulário próprio conforme Anexo IV, do qual constará:

I - identificação do órgão fiscalizador e respectivo endereço;

II - nome, qualificação e endereço da notificada;

III - constatações;

IV - indicação de não conformidade(s) e/ou recomendação(ões) e/ou determinação(ões) de ação(ões) a ser(em) empreendida(s) pela notificada nos prazos estabelecidos pela Arce, se for o caso;

V - nome, cargo, função, matrícula e assinatura do responsável por sua emissão;

VI - local e data da lavratura. (Acrescido pela Resolução nº 137, de 21 de julho de 2010)

Uma via do Termo de Notificação será remetida à notificada, outra via do TN ficará nos autos do processo.

O RF e do TN, serão enviados para conhecimento e, querendo, manifestação da concessionária.

No caso em que o TN não tenha registrado irregularidade, o TN será arquivado e o processo de fiscalização encerrado pelo Coordenador da CEE.

A concessionária terá o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento do Termo de Notificação, para se manifestar sobre o assunto, oferecendo as informações e os documentos que considerar necessários ou convenientes.

#### **1.4. Manifestação da Concessionária ao Termo de Notificação**

A concessionária terá até 15 (quinze) dia do recebimento do TN, para apresentar manifestação referente às constatações de irregularidades registradas no relatório de fiscalização que originaram a não conformidade, a determinação e/ou a recomendação. A concessionária na sua

manifestação poderá apresentar informações adicionais, documentos, fotos e outros fatos que considerar necessários ou convenientes para justificar seus argumentos, desde que relevante para o assunto em questão.

A Coordenadoria de Energia poderá, excepcionalmente, conceder prorrogação do prazo, desde que solicitada tempestivamente e devidamente justificada pela concessionária.

Após análise inicial da manifestação, caso necessário, a CEE poderá solicitar informações complementares à concessionária ou posicionamento aos outros órgãos da Arce para elucidar questões que tenha pertinência.

O analista de regulação, responsável pela fiscalização, elaborará parecer técnico descrevendo o fato gerador de cada irregularidade constatada, seguida da manifestação correspondente da concessionária. A análise deverá realizar uma comparação do fato que originaram a Não conformidade ou Determinação no relatório de fiscalização à época, e os argumentos da manifestação da concessionária.

O titular da Coordenadoria de Energia decidirá, com base no parecer de análise da manifestação, pela abertura do processo administrativo punitivo ou pelo arquivamento do Termo de Notificação.

O Termo de Notificação será arquivado quando não comprovada a Não Conformidade ou sendo consideradas procedentes as alegações da concessionária.

### **1.5. Parecer de Análise da Manifestação da Concessionária**

O Agente fiscalizador analisará a manifestação da concessionária e caso necessário solicitará esclarecimentos adicionais com a devida documentação comprobatória dos argumentos apresentados na manifestação.

Realizada a análise da manifestação o agente fiscalizador emitirá parecer sobre o assunto identificando para cada irregularidade constatada seu posicionamento. Caso concorde com os argumentos da concessionária deverá ser indicado no parecer que a não conformidade deve ser cancelada ou que a determinação foi cumprida. No caso da confirmação da não conformidade ou descumprimento de determinação, observado os termos do Art. 24 da Resolução 88/2007, o parecer será pela abertura do processo administrativo punitivo.

Concluído o parecer, esse será juntado ao processo de fiscalização e encaminhado para o Coordenador da CEE, que emitirá sua decisão de arquivamento do TN e encerramento do processo ou abertura do processo administrativo punitivo.

### **1.6. Conclusão da Ação de Fiscalização**

A ação de fiscalização será encerrada pelo Coordenador da CEE. O titular da CEE decidirá fundamentadamente pela emissão do auto de infração ou pelo arquivamento do Termo de Notificação. Na hipótese de emissão de auto de infração, o Coordenador da CEE comunicará tal procedimento, em 72 horas, ao Conselho Diretor.

## **2. DOS PROCEDIMENTOS DE MONITORAMENTO DOS INDICADORES DA CONCESSIONÁRIA**

A concessionária é responsável pela prestação de serviço adequado a todos os usuários, satisfazendo as condições básicas previstas, no que couber em legislação específica, quanto à regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia na prestação do serviço e de informações para a defesa de interesses individuais e coletivos. Neste contexto, a Resolução Arce 60/2005 estabelece três blocos com os indicadores de qualidade e segurança na prestação dos serviços da concessionária, a saber: i) indicadores de Qualidade do Produto e Serviços; ii) indicadores de Qualidade de Atendimento Comercial e iii) indicadores de Segurança no Fornecimento de Gás.

Nos itens seguintes estão destacados a definição, a função principal, seu padrão e os procedimentos de coleta e apuração dos indicadores que serão monitorados pela CEE, de acordo com os dispositivos da resolução Arce.

No Anexo II deste manual consta roteiro que deve ser observado na fiscalização relacionado com os indicadores de qualidade e segurança da concessionária.

### **2.1. Indicadores da Qualidade do Produto e dos Serviços.**

Indicadores de qualidade do produto e serviços visam apurar a qualidade do produto fornecido aos usuários e a eficiência da concessionária na distribuição do gás canalizado, no que diz respeito ao nível de perdas, pressão, composição e poder calorífico do gás canalizado resultantes

da operação do sistema de distribuição, com período de apuração mensal e anual.

### **2.1.1. Indicador PRESSÃO**

O indicador PRESSÃO corresponde ao valor eficaz da pressão no ponto de entrega do Usuário e no Sistema de Distribuição.

A apuração dos níveis de pressão deverá ser considerada em nível individual e coletivo. Do ponto de vista coletivo, a PRESSÃO deverá ser controlada a partir de medições contínuas feitas nas ETC's e nas ERP's, enviadas periodicamente à Arce através de relatórios sistematizados.

Os limites de pressão máxima no sistema de distribuição serão os estabelecidos na tabela II do Art.8º da Resolução 60/2005.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do Indicador PRESSÃO estão estabelecidos nos artigos 50, 51 e 52 da Resolução Arce 60/2005.

### **2.1.2. Indicador PCS - Poder Calorífico Superior**

O PCS é 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.

O PCS do Gás no sistema de distribuição será monitorado 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.

O Art. 9º da Resolução Arce 60/2005 estabelece que o limite de PCS é o constante na Resolução 16/2008 da ANP, que estabelece a especificação do gás natural a ser comercializado em todo o território nacional, ou outro regulamento que vier sucedê-lo.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do Indicador PCS estão estabelecidos nos artigos 66, 67, 69, 70, 71 e 72 da Resolução Arce 60/2005.

### **2.1.3. Indicador CFQ - Características Físico-Químicas**

A CFQ é a especificação físico-química do Gás, definidas em regulamentação da ANP. 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.

Da mesma forma do PCS, o Art. 9º da Resolução Arce 60/2005 estabelece que os limites de CFQ sejam os constantes na Resolução 16/2008 da ANP, que estabelece a especificação do gás natural a ser comercializado em todo o território nacional, ou outro regulamento que vier sucedê-lo.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do Indicador CFQ estão estabelecidos nos artigos 66, 67, 68, 69, 70, 71 e 72 da Resolução Arce 60/2005.

#### **2.1.4. Indicador PPTG - Percentagem de Perdas Totais de Gás**

A PPTG exprime, em termos porcentuais, 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. O controle da 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.

O limite padrão do indicador PPTG a ser observado pela concessionária está estabelecido no Art. 1º da Resolução ARCE 227/2017, ou em outra que vier a sucedê-la.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do Indicador PPTG estão estabelecidos nos artigos 57, 58, 60 e 63 da Resolução Arce 60/2005.

### **2.2. Indicadores de Qualidade no Atendimento Comercial**

Indicadores no atendimento comercial são utilizados para verificar o atendimento dos padrões que têm por objetivo avaliar como a concessionária atende as demandas de seus usuários, no que se refere à solicitação de serviços e ao cumprimento de procedimentos de caráter comercial previstos nas resoluções da Arce.

#### **2.2.1. Indicador AVISO - Antecedência mínima de aviso para usuários.**

O indicador AVISO exprime o prazo de antecedência mínima de comunicação para usuários a serem afetados por interrupção programada de fornecimento de gás, decorrente da realização de serviços de manutenção ou de manobras operacionais.

A antecedência mínima para comunicação ao usuário está estipulada na tabela VI do Art. 25 da

Resolução Arce 60/2005, constando no mínimo a data, o horário e a duração prevista para as mesmas. A CEE poderá solicitar documento comprobatório para verificar se o prazo de entrega da comunicação foi observado pela concessionária.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do indicador AVISO estão estabelecidos nos artigos 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79 e 85 da Resolução Arce 60/2005.

### **2.2.2. Indicador FONE - Atendimento telefônico**

O indicador FONE exprime o percentual de chamadas telefônicas atendidas no primeiro toque, referentes 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, se for o caso, devendo ficar assegurado o registro auditável das chamadas, com as informações de data e horário de início e término das mesmas, assim como da solicitação e/ ou reclamação apresentada. O padrão a ser o observado para o FONE está estabelecido na tabela VI do Art. 25 da Resolução Arce 60/2005.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do indicador FONE estão estabelecidos nos artigos 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79 e 86 da Resolução Arce 60/2005.

### **2.2.3. Indicador TER - Tempo Médio de Execução de Ramal**

O indicador TER é calculado do 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.

A concessionária deverá implantar sistema informatizado de controle para registrar as informações correspondentes aos pedidos de ligação cujo atendimento depende da execução de rama externo e ramal de serviço e apurar o TER, que deverá atender o padrão a ser o observado na tabela VI do Art. 25 da Resolução Arce 60/2005.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do indicador TER estão estabelecidos nos artigos 73, 74, 75, 83 84 e 85 da Resolução Arce 60/2005.

#### **2.2.4. Indicador TMEO - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição**

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

A Concessionária deverá implantar sistema informatizado de controle, para registrar as informações correspondentes aos pedidos de elaboração de estudos e orçamentos e apurar o TMEO observando o padrão estabelecido na tabela VI do Art. 25 da Resolução Arce 60/2005.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do indicador TMEO estão estabelecidos nos artigos 73, 74, 75 e 81 da Resolução Arce 60/2005.

#### **2.2.5. Indicador TMCE - Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede**

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

A Concessionária deverá implantar sistema informatizado de controle para registrar as informações correspondentes 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, observando o padrão estabelecido na tabela VI do Art. 25 da Resolução Arce 60/2005.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do indicador TMCE estão estabelecidos nos artigos 73, 74, 75 e 82 da Resolução Arce 60/2005.

### **2.3. Indicadores de Segurança no Fornecimento de Gás.**

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 referem à odorização do gás, vazamentos no sistema de distribuição e tempo de resposta no atendimento de situações ocorridas no sistema de distribuição, incluindo as instalações no ponto de fornecimento de responsabilidade da Concessionária.

### 2.3.1. Indicador ODOR

O indicador ODOR é a característica 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.

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

A Concessionária deverá apresentar à Arce, sempre quando houver alteração do tipo e/ou da concentração do odorante no gás, “Programa de Controle Rinológico”, com a finalidade de avaliar os critérios de apuração e medição do indicador e permitir a confirmação ou necessidade de alteração dos padrões.

O indicador ODOR tem relação direta ao monitoramento do indicador COG, por se tratar de fatores relacionados com a mesma substância do processo de odorização do gás canalizado.

### 2.3.2. Indicador COG - Concentração de Odorante no Gás

O indicador COG tem relação com a quantidade de odorante presente no gás, expressa em mg por m<sup>3</sup> de gás.

Nos serviços locais de gás canalizado 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. Assim, 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, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás, inclusive os Pontos de fornecimento.

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. O padrão estabelecido para o indicador COG está definido na Tabela III do Art. 16.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do Indicador COG estão estabelecidos nos artigos 57, 58, 64 e 65 da Resolução Arce 60/2005.

### **2.3.3. Indicador IVAZ- Índice de Vazamento no Sistema de Distribuição de Gás**

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.

O controle do será realizado pela Concessionária, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás. Os valores mensais e anuais desse indicador, referidos, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente. O calculado deve considerar as situações de vazamento por bairro, em se tratando de área urbana, ou por município, em se tratando de área rural, identificará áreas de maior ou menor risco, em função dos valores padrões definidos pela Arce, ficando assegurada a verificação do padrão adotado na Tabela IV do Art. 17.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do Indicador COG estão estabelecidos nos artigos 57, 58, 59 e 62 da Resolução Arce 60/2005.

### **2.3.4. Indicador TAE - Tempo de Atendimento de Emergência**

O indicador TAE refere-se ao 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.

O controle do TAE será realizado permanentemente 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 limites máximos do TAE serão os valores indicados na tabela V do Art.18, para todos os

grupos de usuários, considerando-se um raio de distância em quilômetros (km), que parte do centro de operações da Concessionária, localizado em Fortaleza, ou de novas unidades operacionais existentes em outros Municípios dentro da área de Concessão, para a localidade de onde originou a ocorrência.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do Indicador PPTG estão estabelecidos nos artigos 53, 54 e 55 da Resolução Arce 60/2005.

### **3 – DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS CANALIZADO**

A livre competição exercida no mercado de gás canalizado estadual foi estabelecida na Lei nº 17.897/2022 que, dentre outras funções, estabelece requisitos para o enquadramento dos agentes autoprodutor, autoimportador, comercializador e consumidor livre. A Lei estabeleceu que atividade de comercialização de gás canalizado no Estado do Ceará é exercida em livre competição, ficando sujeita ao regime de regulação e fiscalização da Arce.

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce), cumprindo o que ficou determinado pela Lei Estadual, Nº 17.897/2022, emitiu as Resoluções Arce 10/2023 e 06/2024, que tratam da metodologia de cálculo da Tarifa de Uso do Serviço de Distribuição (TUSD) e das regras para o enquadramento no mercado de gás canalizado estadual de consumidor livre, autoprodutor, autoimportador e das condições para autorização da atividade de comercializador, respectivamente. Neste contexto a ação de fiscalização deve observar todos os requisitos estabelecidos pelas resoluções da Arce e da lei estadual.

O planejamento e execução da ação de fiscalização do exercício de comercialização de gás deve seguir, no que couber, os procedimentos utilizados para a concessionária detalhados no item 1 deste manual.

Para o exercício da atividade de comercialização, a lei criou três tipos de enquadramento de agente comercializador, a saber: i) o comercializador supridor, que é o responsável por fornecer gás à concessionária local; ii) a concessionária, que comercializa com o consumidor cativo; e iii) o comercializador, que vende o gás diretamente ao consumidor livre.

Para a realização de fiscalização a Arce deverá abordar, dentre outros, os seguintes itens relacionados ao comercializador:

- I - preços e demais condições comerciais do gás canalizado;
- II - demonstrar capacidade legal e financeira ao exercício da atividade de comercialização;
- III - assegurar a disponibilidade de gás canalizado ao consumidor livre;
- IV - cumprir prazos quantitativos negociados com consumidores livres;
- V - utilizar boas práticas comerciais nas suas operações e transparência comercial;
- VI - quando pertencente ao mesmo grupo da concessionária, agir com a devida independência legal e operacional;
- VII - manter durante 5 (cinco) anos toda a documentação dos contratos celebrados com agentes supridores e consumidores livres;
- VIII - manter os registros de consumo medidos de cada consumidor livre durante pelo menos 5 (cinco) anos;
- IX - capacitar-se e colaborar com a Arce e a concessionária durante situações de emergência e de contingência no fornecimento de gás canalizado;
- X - colaborar na promoção das políticas de eficiência energética;
- XI - cumprir com as disposições estabelecidas na autorização de comercialização;
- XII - proteger a confidencialidade da informação do consumidor livre;
- XII - implementar e manter sistemas que permitam adequada interface com a concessionária.
- XIII – cumprir o Termo de Compromisso para fins de Autorização de Comercializador;
- XIV - informar anualmente, até 31 de março do ano subsequente, o seu faturamento com a comercialização de gás canalizado no Estado do Ceará, encaminhando as demonstrações contábeis correspondentes à Arce.

Será mantido pela Arce um registro dos comercializadores autorizados a atuarem no Estado do Ceará, visando ao monitoramento de seu desempenho, informação societária, comercial e financeira, situação da autorização, mantendo as condições de regularidade.

A ARCE poderá, a qualquer tempo, solicitar que o Comercializador disponibilize o seu faturamento, para fins de auditoria do RRFSGC devido.

## 4 – DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO

O Processo Administrativo Punitivo será instaurado pela CEE com base no parecer de análise de manifestação, quando caracterizada as seguintes situações:

- I - comprovação da não conformidade;
- II - ausência de manifestação tempestiva da interessada;
- III - serem consideradas insatisfatórias as alegações apresentadas;
- IV - não serem atendidas, no prazo, as determinações da Arce.

A Coordenadoria responsável pela ação fiscalizadora fará a abertura dos Processos Administrativos Punitivos, incumbindo-lhe numeração, organização, controle e autuação dos mesmos.

### 4.1 Elaborações da Exposição de Motivos e Auto de Infração

O Processo Administrativo Punitivo terá início com a emissão do Auto de Infração (AI), pelo titular da CEE, que será instruído com o Termo de Notificação e a respectiva manifestação da concessionária, se houver, bem como com a exposição de motivos da autuação e outros documentos a esta relacionados, que não impliquem duplicidade da documentação constante do processo de fiscalização correspondente, e deverá conter:

- I - o local e a data da lavratura;
- II - o nome, o endereço e a qualificação da autuada;
- III - a descrição do(s) fato(s) ou do(s) ato(s) constitutivo(s) da(s) infração(ões);
- IV - a indicação dos dispositivos legais, regulamentares, ou contratuais infringidos e as respectivas penalidades;
- V - o prazo e as instruções para recolhimento da multa correspondente e/ou apresentação de pedido de recurso à Arce;
- VI - o nome, cargo, função e número de matrícula do titular da CEE, a quem poderá ser interposto o pedido de recurso.

A Exposição de Motivo (EM) é documento parte integrante do auto de infração. A EM deve apresentar um resumo considerando os fatos registrados no relatório de fiscalização e o parecer

de análise de manifestação da concessionária. Neste documento devem constar os dispositivos da Resolução Arce que foram descumpridos, bem como, a infração relacionada com cada irregularidade e quadro resumo dos valores de cada multa aplicada.

O Auto de Infração será lavrado em duas vias, assinadas pelo titular da Coordenadoria responsável por sua lavratura, destinando-se a primeira via à notificação da Autuada e a segunda para os autos do processo punitivo.

#### **4.2 Do Recurso da Concessionária**

O prazo para o pagamento da multa, ou apresentação de recurso ao Conselho Diretor da Arce, é de 10 (dez) dias, contado do recebimento do AI pela autuada.

Apresentado recurso, a CEE, emitirá parecer opinando pela reconsideração de sua decisão de emitir o AI ou mantê-la, total ou parcialmente, enviando para o processo ao Conselho Diretor da Arce para deliberação.

Caso o Conselho Diretor mantenha o auto de infração, a concessionária poderá interpor Pedido de Reconsideração à Arce, observado o prazo de 10(dias) do recebimento da comunicação da decisão sobre o seu recurso.

#### **4.3 Do Pedido de Reconsideração da Concessionária**

Interposto do pedido de reconsideração, os autos serão imediatamente conclusos ao Conselheiro Relator que, após a elaboração do seu voto, submeterá a questão ao Conselho Diretor para decisão final. O Conselheiro Relator poderá solicitar posicionamento da CEE sobre assunto específico do auto de infração, que opinará por meio de novo parecer.

#### **4.4 Da Decisão Final da Arce**

O pedido de reconsideração será julgado em nova reunião do CDR. A multa aplicada em decisão final do Conselho Diretor da Arce deverá ser recolhida pela concessionária à Arce no prazo de 10 (dez) dias contados da data da intimação, que a repassará para o Tesouro Estadual, conforme estabelecido no art. 17, § 4º, do Decreto Estadual 25.059/98. Efetuado o pagamento da multa o processo será encerrado e arquivado pela CEE.

## ANEXO I

Quatro 1. Roteiro de fiscalização dos dispositivos das resoluções Arce.

| ASSUNTO  | RESOLUÇÃO ARCE | DISPOSITIVO(S)   | CLASSIFICAÇÃO         |
|--|----------------|--|-----------------------|
| Do Pedido de Ligação                           | 59/2005        | Art. 3º, §1º; Art. 4º; Art. 5º e Art. 6º.                                | Comercial             |
| Da Pressão de Fornecimento e sua Verificação   | 59/2005        | Art. 7º e Art. 9º  | Comercial             |
| Do Ponto de Entrega                            | 59/2005        | Art.11; Art.12, §3º;   | Operacional           |
| Dos Usuários e da Unidade Usuária              | 59/2005        | Art.14; Art.15; Art.16;  | Comercial/Operacional |
| Da Classificação e Cadastro da Unidade Usuária | 59/2005        | Art.18; Art.19, §2º e §3º; Art.20.                                       | Comercial             |
| Dos Contratos                                  | 59/2005        | Art.21; Art.22 e Art.23  | Comercial             |
| Dos Serviços Iniciais                          | 59/2005        | Art.24 e Art.25  | Comercial             |
| Da Medição                                     | 59/2005        | Art.28, §2º, §4º e §6º; Art.29; Art.31, Art. 32; Art.33; Art.34 e Art.35 | Operacional           |
| Do Calendário                                  | 59/2005        | Art.36   | Comercial             |
| Da Leitura e do Faturamento                    | 59/2005        | Art.37; Art. 38; Art.39  | Comercial/Operacional |
| Das Compensações do Faturamento                | 59/2005        | Art.44; Art.45; Art.46; Art.50.  | Comercial             |
| Da Fatura e seu Pagamento                      | 59/2005        | Art.53; Art.55; Art. 56; Art.57 e Art.58                                 | Comercial             |
| Da Suspensão e Interrupção do Fornecimento     | 59/2005        | Art.62; Art.63 e Art.65.   | Operacional           |

| ASSUNTO  | RESOLUÇÃO ARCE | DISPOSITIVO(S)  | CLASSIFICAÇÃO         |
|--|----------------|---|-----------------------|
| Da Segurança e Proteção quanto a Riscos  | 59/2005        | Art.68 e Art.69.  | Operacional/Segurança |
| Das Responsabilidades  | 59/2005        | Art.71; Art.72; Art.73 e Art.75                                       | Comercial             |
| Da Religação   | 59/2005        | Art.79; Art.80, §3º   | Comercial/Operacional |
| Do Poder Calorífico e das Características Físico Químicas (CFQ) do Gás                     | 59/2005        | Art.82  | Operacional           |
| Do Encerramento das Relações Contratuais   | 59/2005        | Art.85, §2º   | Comercial/Operacional |
| Das Disposições Gerais   | 59/2005        | Art.86; Art.87; Art.88 e Art.89 e Art.93.                             | Comercial/Operacional |
| Dos Requisitos Básicos Necessários para a Operação e Manutenção do Sistema de Distribuição | 60/2005        | Art.29; Art.30; Art.31; Art.32; Art.33                                | Operacional/Segurança |
| Da Segurança do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado.                                 | 60/2005        | Art.34; Art.35; Art.36; Art.38; Art.39                                | Segurança             |
| Da Qualidade dos Serviços  | 60/2005        | Art.40, incisos II,III e IV; Art.41; Art.42; Art.43; Art.46 e Art.47. | Operacional           |
| Dos Procedimentos para Atuação em Situações de Emergência                                  | 60/2005        | Art.89; Art.91 e Art.92   | Segurança             |
| Do Plano de Contingência   | 60/2005        | Art. 93; Art.94 e Art.95  | Operacional/Segurança |
| Do Registro, Arquivo e Difusão das Informações   | 60/2005        | Art.99; Art.106 e Art.107.  | Comercial/Operacional |
| Do Plano de Negócios   | 60/2005        | Art.108, Art.109, Art.111 e Art.112.                                  | Comercial/Operacional |

| ASSUNTO  | RESOLUÇÃO ARCE | DISPOSITIVO(S)   | CLASSIFICAÇÃO                   |
|--|----------------|--|---------------------------------|
| Das Obrigações Adicionais da Concessionária  | 60/2005        | Art.114.   | Comercial                       |
| Das Disposições Transitórias   | 60/2005        | Art.117.   | Operacional                     |
| Modelos de Contrato de Adesão  | 92/2008        | Art.1º e Art.2º.   | Comercial                       |
| Procedimentos para comunicação de incidentes   | 170/2013       | Art.2º e Art.3º.   | Operacional/Segurança           |
| Tarifa de religação normal e de urgência   | 193/2014       | Art. 2º.   | Comercial/Operacional           |
| Regulamentação do limite padrão para a Porcentagem de Perdas Totais de Gás – PPTG e a Realização de Pesquisa de Vazamento  | 227/2017       | Art.1º e Art. 2º   | Comercial/Operacional           |
| Condições Gerais de Distribuição de Biometano  | 16/2022        | Art.3º; Art.4º; Art.5º; Art.6º; Art.7º; Art.8º; Art.9º; Art.11 e Art.12. | Comercial/Operacional/Segurança |
| Metodologia de cálculo da Tarifa de Uso do Serviço de Distribuição (TUSD)  | 10/2023        | Art.3º e Art.6º  | Comercial                       |
| Regras para prestação do serviço de distribuição de gás canalizado para os consumidores livres, os autoprodutores, os autoimportadores e as condições para autorização do comercializador. | 06/2024        | Art.3º; Art.5º; Art.6º; Art.7º; Art.8º; Art.11; Art.16; Art.17 e Art.19  | Comercial/Operacional/Segurança |

Nota: Não foram incluídos neste quadro os dispositivos referentes aos indicadores por constarem no Anexo II.

## ANEXO II

Quatro 2. Roteiro de fiscalização relacionado aos indicadores da concessionária.

| ASSUNTO  | INDICADOR | DISPOSITIVO(S) RESOLUÇÃO ARCE 60/2005                                 |
|--|-----------|---|
| PRESSÃO  | PRESSÃO   | Art.3º; Art.7º; Art.8º; Art.50; Art.51 e Art.52                       |
| Poder Calorífico Superior  | PCS       | Art.4º; Art.7º; Art.9º; Art. 66; Art. 67 e Art.72                     |
| Características Físico-Químicas  | CFQ       | Art.4º; Art.7º; Art.9º; Art. 66; Art. 67; Art. 68 e Art. 72           |
| Percentagem de Perdas Totais de Gás  | PPTG      | Art.5º; Art.7º; Art.10; Art.57; Art. 58 e Art.60                      |
| Intensidade da substancia odorante   | ODOR      | Art.11 e Art.12   |
| Concentração de Odorante no Gás  | COG       | Art.11; Art.13 e Art.16; Art. 57; Art. 58; Art. 59; Art. 64 e Art. 65 |
| Índice de Vazamento no Sistema de Distribuição de Gás  | IVAZ      | Art.11; Art. 14 e Art.17; Art. 57; Art. 58 e Art. 59                  |
| Tempo de Atendimento de Emergência   | TAE       | Art.11; Art.15 e Art.18; Art.53 e Art.54                              |
| Antecedência mínima de aviso para usuários a serem afetados por interrupção programada de fornecimento de gás. | AVISO     | Art.20 e Art. 25; Art.73; Art.75 e Art. 85                            |
| Atendimento telefônico referente a ocorrências de emergência ou não.   | FONE      | Art.21 e Art. 25; Art. 73; Art. 75 e Art.86                           |
| Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição                          | TMEO      | Art.22 e Art. 25; Art. 73 e Art. 75                                   |
| Tempo Médio de Execução de Ramais  | TER       | Art.23 e Art. 25; Art. 73 e Art. 75                                   |
| Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede   | TMCE      | Art.24 e Art. 25; Art. 73 e Art. 75                                   |

## ANEXO III

Quatro 3. Legislação sobre Gás Natural e Serviços Locais de Gás Canalizado.

| LEGISLAÇÃO                                   | ASSUNTO   |
|--|---|
| LEI Nº 14.134/2021                           | Dispõe sobre as atividades relativas ao transporte de gás natural, de que trata o art. 177 da Constituição Federal, e sobre as atividades de escoamento, tratamento, processamento, estocagem subterrânea, acondicionamento, liquefação, regaseificação e comercialização de gás natural.   |
| DECRETO Nº 10.712/2021                       | Regulamenta a Lei nº 14.134, de 8 de abril de 2021, que dispõe sobre as atividades relativas ao transporte de gás natural, de que trata o art. 177 da Constituição, e sobre as atividades de escoamento, tratamento, processamento, estocagem subterrânea, acondicionamento, liquefação, regaseificação e comercialização de gás natural. |
| LEI ESTADUAL Nº 17.897/2022                  | Dispõe sobre a prestação dos serviços locais de gás canalizado no estado do Ceará.  |
| RESOLUÇÃO ANP Nº 16/2008                     | Especificação do gás natural, nacional ou importado, a ser comercializado em todo o território nacional.  |
| RESOLUÇÃO ANP Nº 50/2011                     | Terminais de GNL e os critérios para definir os gasodutos que são parte integrante desses terminais   |
| RESOLUÇÃO ANP Nº 51/2011                     | Registro de autoprodutor e autoimportador   |
| RESOLUÇÃO ANP Nº 52/ 2011                    | Autorização da prática da atividade de comercialização de gás natural.  |
| RESOLUÇÃO ANP Nº 948/2023                    | Regulamenta a autorização para o exercício da atividade de revenda varejista de combustíveis automotivos  |
| RESOLUÇÃO ANP Nº 971/2024                    | Regulamenta a autorização das atividades de acondicionamento e movimentação de gás natural liquefeito a granel, por modais alternativos ao dutoviário.  |
| RESOLUÇÃO ANP Nº 973, DE 26 DE JULHO DE 2024 | Dispõe sobre requisitos e procedimentos para outorga de autorização das atividades de acondicionamento e de movimentação de gás natural comprimido a granel por modais alternativos ao dutoviário.  |
| RESOLUÇÃO ANP Nº                             | Estabelece a especificação e as regras para aprovação do controle da qualidade  |

| LEGISLAÇÃO                 | ASSUNTO  |
|----------------------------|--|
| 886/2022                   | do biometano oriundo de aterros sanitários e de estações de tratamento de esgoto destinado ao uso veicular e às instalações residenciais, industriais e comerciais, a ser comercializado no território nacional.   |
| RESOLUÇÃO ANP Nº 906/2022  | Dispõe sobre as especificações do biometano oriundo de produtos e resíduos orgânicos agrossilvopastoris e comerciais, destinado ao uso veicular e às instalações residenciais e comerciais a ser comercializado em todo o território nacional.   |
| RESOLUÇÃO Arce Nº 59/ 2005 | Disciplina as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado   |
| RESOLUÇÃO Arce Nº 60/2005  | Estabelece as disposições e os requisitos básicos relativos à garantia da qualidade na prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado.   |
| RESOLUÇÃO Arce Nº 88/ 2007 | Regulamenta a imposição de penalidades à Concessionária de serviços de distribuição de gás canalizado.   |
| RESOLUÇÃO Arce Nº 92/2008  | Dispõe sobre a aprovação dos modelos de Contrato de Adesão para o segmento de usuários residenciais, atendidos em qualquer volume, segmento de usuários industriais e comerciais e do segmento usuários públicos dos serviços de distribuição de gás canalizado, atendidos em volumes mensais inferiores a 5.000m <sup>3</sup> . |
| RESOLUÇÃO Arce Nº 123/2010 | Disciplina os procedimentos a serem adotados na formulação e apresentação de propostas de revisão ordinária e extraordinária das tarifas dos serviços de distribuição de gás canalizado.   |
| RESOLUÇÃO Arce Nº 127/2010 | Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - Arce, nas solicitações de Ouvidoria referentes ao serviço público de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará   |
| RESOLUÇÃO Arce Nº 170/2013 | Dispõe sobre procedimentos para comunicação de incidentes na prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado   |

| LEGISLAÇÃO                 | ASSUNTO   |
|----------------------------|---|
|                            | no Estado do Ceará.   |
| RESOLUÇÃO Arce Nº 227/2017 | Estabelece a Regulamentação do limite padrão para a Porcentagem de Perdas Totais de Gás – PPTG e a Realização de Pesquisa de Vazamento na prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará                     |
| RESOLUÇÃO Arce Nº 16/2022  | Dispõe sobre as Condições Gerais de Distribuição de Biometano através do Sistema de Gás Canalizado no Estado do Ceará.  |
| RESOLUÇÃO Arce Nº 10/2023  | Dispõe sobre a metodologia de cálculo da Tarifa de Uso do Serviço de Distribuição (TUSD) no Estado do Ceará.  |
| RESOLUÇÃO Arce Nº 06/2024  | Dispõe sobre as regras para prestação do serviço de distribuição de gás canalizado para os consumidores livres, os autoprodutores, os autoimportadores e as condições para autorização do comercializador de gás canalizado no Estado do Ceará. |

## ANEXO IV

### Modelo de Termo de Notificação



| TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN   |   |
|---|---|
| <b>1. ÓRGÃO FISCALIZADOR</b>  |   |
| NOME:   | AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE                                 |
| ENDEREÇO:   | Edifício Sede da Arce - Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambeba<br>CEP: 60.822-325 - Fortaleza/CE |
| TELEFONE:   | (85) 3194 5600  |
| <b>2. AGENTE NOTIFICADO</b>   |   |
| NOME:   | COMPANHIA DE GÁS DO CEARÁ - CEGÁS   |
| RESPONSÁVEL:  | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  |
| ENDEREÇO:   | Av. Washington Soares, 6475 – Bairro José de Alencar – CEP 60.830-005 – Fortaleza/CE                        |
| QUALIFICAÇÃO:   | Concessionária de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado                                       |
| <b>3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS</b>  |   |
| A análise e o detalhamento dos fatos relatados nas Constatações C.1 a C.11, que resultaram nas Não Conformidades N.1 e N.2 e nas Determinações D.1 e D2 objeto da ação de fiscalização de 2024, são apresentados no Relatório de Fiscalização RF/CEE/0014/2024, em anexo, que passa a ser parte integrante do presente Termo de Notificação, independente de transcrição.   |   |
| <b>4. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA</b>  |   |
| A Cegás deverá regularizar nos prazos as Não Conformidades e cumprir as Determinações, contidas no Relatório de Fiscalização RF/CEE/0014/2024, parte integrante do processo administrativo NUP 13012.009335/2024-81.<br>A manifestação da Concessionária ao Termo de Notificação deverá ser encaminhada no prazo de 15 (quinze) dias, por meio de correspondência escrita ou eletrônica (protocolo@arce.ce.gov.br) endereçada à Coordenadoria de Energia da Arce. |   |
| <b>5. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DA ARCE - CEE</b>   |   |
| NOME:   | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  |
| CARGO/FUNÇÃO:   | Analista de Regulação   |
| MATRÍCULA nº:   | XXXXXXX   |
| Fortaleza, XX/XX/2024   | <b>ASSINATURA:</b>  |
| RECEBI EM: _____ / _____ / _____  | ASSINATURA MÁCARIMIRO   |
| 1ª Via  |   |

A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO DESTE TN, PARA MANIFESTAR-SE SOBRE OS AS NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES QUE JULGAR CONVENIENTES.

Edifício Sede da ARCE - Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambeba, Fortaleza/CE CEP: 60.822-325