



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**ANEXO I - MANUAL DE PROCEDIMENTOS**

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO**

**I. CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

A sistemática de controle da Qualidade dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS aqui descrita prevê a sua implantação em etapas sucessivas, tendo sido contemplado para o seu desenvolvimento os seguintes enfoques: a qualidade do produto e do serviço, a segurança do fornecimento e a qualidade do atendimento comercial.

O controle da qualidade será executado considerando indicadores e padrões individuais e coletivos, sendo que a violação dos padrões definidos poderá gerar penalidades a serem recolhidas em favor dos CONSUMIDORES ou da AGER/MT. Adicionalmente, a referida sistemática considera a possibilidade de inclusão de novos indicadores e respectivos padrões, a qualquer momento, a critério da AGER/MT.

Os procedimentos para coleta, análise e encaminhamento dos indicadores à AGER/MT estão apresentados nos Apêndices deste Anexo, sendo válidos para todas as etapas de implementação detalhadas a seguir.

**1) DEFINIÇÕES**

Para a adequada compreensão do exposto neste Anexo, devem ser consideradas as definições apresentadas a seguir, sem prejuízo das demais definições constantes do CONTRATO e demais Anexos.

**ÁREA CRÍTICA:** Área da REDE DE DISTRIBUIÇÃO de GÁS que apresenta um IVAZ superior a 50% dos padrões estabelecidos neste Anexo.

**AVISO - ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DE AVISO PARA CONSUMIDORES:** Exprime o prazo de antecedência mínima de aviso para CONSUMIDORES a serem afetados por interrupção programada de fornecimento de GÁS, decorrente da realização de serviços de



## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

manutenção ou de manobras operacionais, informando data, horário e duração prevista para a mesma.

CFQ - CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS DO GÁS: São as características do GÁS, constantes de especificações definidas em portarias da Agência Nacional do Petróleo – ANP, ou de outras que venham a ser definidas pela AGER/MT.

CLASSE DE PRESSÃO: É identificada pela PRESSÃO Nominal do GÁS, no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO da CONCESSIONÁRIA.

COG - CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS: É a quantidade de odorante presente no GÁS, expressa em mg por m<sup>3</sup> de GÁS.

CORREÇÃO DO VOLUME DE GÁS MEDIDO: É a operação de ajuste do volume de GÁS medido e registrado nas condições de fornecimento, às condições de referência do GÁS, isto é: Pressão = 101,325 kPa; Temperatura = 293,15° K e Poder Calorífico Superior = 9400 kcal/m<sup>3</sup>.

CRM – CONJUNTO DE REGULAGEM E MEDIÇÃO: É o conjunto de equipamentos, instalado pela CONCESSIONÁRIA nas dependências de determinado CONSUMIDOR, destinado à regulagem da PRESSÃO e a medição e registro do volume do GÁS fornecido.

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, em que um grupo de CONSUMIDORES ligado a uma determinada ECP, ficou impossibilitado de utilizar o GÁS.

ECP – ESTAÇÃO DE CONTROLE DE PRESSÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO: É o conjunto de equipamentos do SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO, que tem por finalidade controlar a PRESSÃO do GÁS, de modo contínuo. Pode ser definida como primária, quando estiver exercendo a referida função na interligação da rede de AP com a de MP, de maior PRESSÃO nominal; secundária, caso esteja na interligação das duas redes de MP, ou ainda, distrital, quando atuar na interligação da rede de MP, de menor PRESSÃO nominal, com a de BP.



## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

ETC – ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE CUSTÓDIA: É o conjunto de equipamentos e instalações onde é feita a transferência de propriedade do GÁS, do SUPRIDOR à CONCESSIONÁRIA, e que tem por finalidade regular a PRESSÃO, assim como medir e registrar o volume de GÁS, nas condições de entrega, de modo contínuo.

FEG - FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO DE FORNECIMENTO DE GÁS: Exprime a razão entre o número de interrupções de fornecimento de GÁS, que os CONSUMIDORES atendidos em determinada CLASSE DE PRESSÃO sofreram e o número total de CONSUMIDORES da mesma classe.

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

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

INSTALAÇÃO INTERNA: Contempla toda a infra-estrutura de DISTRIBUIÇÃO e utilização de GÁS, montada nas dependências do CONSUMIDOR, a partir da válvula de bloqueio instalada após o MEDIDOR, quando se tratar de ligação em MP e AP, e a jusante do MEDIDOR, no caso de ligação em BP, em ambos os casos com a finalidade de fazer fluir e consumir o GÁS. No caso de CONSUMIDORES ligados em Baixa PRESSÃO, acresce-se à responsabilidade dos mesmos, a construção do RAMAL INTERNO.

IVAZ - ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS: É a relação entre a quantidade de vazamentos, registrada no período de doze meses, reclamados por CONSUMIDORES e/ou terceiros e efetivamente constatados, mais os identificados pela própria CONCESSIONÁRIA, e o comprimento total da rede da CONCESSIONÁRIA, por CLASSE DE PRESSÃO, por bairro, cidade e área de concessão.

LIMITE DE PRESSÃO MEDIDA: É o valor máximo da PRESSÃO do GÁS no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO no PONTO DE ENTREGA, por CLASSE DE PRESSÃO.





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**LPD - LINHA PRINCIPAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO:** É o conjunto de tubos e conexões, válvulas, reguladores de PRESSÃO, etc., que interliga as ETC's às ECP's.

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

**OCORRÊNCIA:** Trata-se de todo tipo de evento que exija intervenção no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO da CONCESSIONÁRIA ou na rede interna dos CONSUMIDORES, com deslocamento de equipe(s) de serviço.

**ODOR:** É a característica que é conferida ao GÁS, de forma a permitir a percepção da presença do mesmo no ambiente, em uma concentração mínima de 20% (vinte por cento) do seu limite inferior de explosividade.

**ODORIZAÇÃO DO GÁS:** É o processo de injeção de odorante na REDE DE DISTRIBUIÇÃO da CONCESSIONÁRIA, em níveis de concentração capazes de permitir, em caso de vazamento, na rede ou em instalações de CONSUMIDORES, a pronta detecção da presença de GÁS no ambiente.

**PCS - PODER CALORÍFICO SUPERIOR:** É a quantidade de calor, expressa em kcal, produzida pela combustão, à PRESSÃO constante, de uma massa de GÁS, saturado de vapor de água, que ocupa o volume de 1 m<sup>3</sup>, na temperatura de 293,15°K e à PRESSÃO absoluta de 101,325 kPa, com condensação total do vapor de água de combustão.

**PPC - PORCENTAGEM DE PERDAS COMERCIAIS:** Corresponde, em termos percentuais, à relação entre o volume de GÁS efetivamente entregue a CONSUMIDORES, mas não computado no total de GÁS vendido, e a soma dos volumes de GÁS faturado e consumo próprio.

**PPT - PORCENTAGEM DE PERDAS TÉCNICAS:** Corresponde, em termos percentuais, à relação entre o volume total de GÁS associado às perdas por vazamentos no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO, e a soma dos volumes de GÁS comprado e produzido.





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**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.

**PRESSÃO - PRESSÃO DO GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO:** Corresponde ao valor eficaz de PRESSÃO no PONTO DE ENTREGA do CONSUMIDOR e no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO. Os limites de PRESSÃO, por classe, encontram-se descritos neste Anexo.

**PRESSÃO MEDIDA:** É a média das pressões eficazes obtidas através de medição contínua, realizada em um determinado período, em equipamento específico instalado em um CONSUMIDOR 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, em relação à PRESSÃO PADRÃO DE SERVIÇO.

**PRESSÃO PADRÃO DE SERVIÇO:** É a PRESSÃO do GÁS que a CONCESSIONÁRIA se compromete a manter à montante dos MEDIDORES instalados em seus CONSUMIDORES ou no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO.

**RD - REDE DE DISTRIBUIÇÃO:** É o conjunto de tubulações, reguladores de PRESSÃO e outros componentes que recebe o GÁS de ECP's e o conduz até o RAMAL EXTERNO ou ramal de serviço de diferentes tipos de CONSUMIDORES.

**RE - RAMAL EXTERNO:** Trecho de tubulação que interliga a REDE DE DISTRIBUIÇÃO ao RAMAL INTERNO de CONSUMIDOR (ES), construído pela CONCESSIONÁRIA para ligação de CONSUMIDOR (ES) em baixa PRESSÃO.

**RG - REGULADOR DE SERVIÇO:** Equipamento instalado entre a válvula de ramal e o RAMAL INTERNO de CONSUMIDOR (ES), que serve para controlar a PRESSÃO do GÁS fornecido a CONSUMIDOR (ES) atendido(s) em baixa PRESSÃO.

**RI - RAMAL INTERNO:** Trecho de tubulação, construído por USUÁRIO(s), que interliga o RAMAL EXTERNO ao MEDIDOR de USUÁRIO(s) ligado(s) em baixa PRESSÃO.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**RS - RAMAL DE SERVIÇO:** Trecho de tubulação que deriva da REDE DE DISTRIBUIÇÃO e termina no CRM instalado pela CONCESSIONÁRIA em CONSUMIDORES ligado em média ou alta PRESSÃO.

**SD:** É o SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO.

**TAE - TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA:** É o tempo transcorrido desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma determinada emergência (vazamento ou falta de GÁS), feita por CONSUMIDOR ou não, até a interrupção da situação de risco detectada, quando da chegada da(s) equipe(s) da CONCESSIONÁRIA.

**TER – TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL:** É o quociente entre a soma dos tempos de construção de todos os ramais (RE ou RS em área urbana) executados em um determinado período, expressa em número de dias úteis, e o número total de ramais, no mesmo período.

**TMCE - TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE:** É a relação entre a soma dos tempos de execução das extensões de rede (projeto e obra) construídas em um determinado período, expressa em número de dias, e o correspondente comprimento total das mesmas, expresso em mil metros, no mesmo período.

**TMEO - TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO:** Refere-se ao quociente entre a soma dos tempos que cada CONSUMIDOR 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.

**VARIAÇÃO DE PRESSÃO:** É o aumento ou redução do valor eficaz da PRESSÃO de um determinado grupo de CONSUMIDORES, durante um dado intervalo de tempo, em relação à PRESSÃO PADRÃO DE SERVIÇO.

**VR - VÁLVULA DE RAMAL:** Válvula de bloqueio instalada entre o RAMAL EXTERNO e o regulador de serviço, cuja finalidade é interromper o fluxo de GÁS no RAMAL INTERNO.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**I. ETAPAS DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE**

- **Etapa de Implantação:** contemplará o período inicial da CONCESSÃO, com duração de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de assinatura do CONTRATO.

Nesta Etapa deverão ser preparados pela CONCESSIONÁRIA, os sistemas e procedimentos operacionais que serão utilizados para registrar o histórico dos indicadores, cujos padrões serão controlados a partir da Etapa seguinte, com exceção dos indicadores PCS, CFQ, PRESSÃO e todos os indicadores de segurança no fornecimento. Ainda nesta Etapa poderão ser definidos novos indicadores para acompanhamento e controle nas etapas subseqüentes.

- **Etapa de Transição:** contemplará o período de 24 (vinte e quatro) meses subseqüentes à Etapa de Implantação, no que se refere a qualidade do produto e do serviço e a segurança do fornecimento, e de 12 (doze) meses após a mesma data, no tocante a qualidade do atendimento comercial, servindo, em ambos os casos, para que a AGER/MT possa exercer o controle e a fiscalização de forma eficiente.

Nesta Etapa serão controlados os indicadores cujos padrões já estiverem definidos neste documento, bem como aqueles cujos padrões foram fixados na Etapa de Implantação.

Ao final desta Etapa, a AGER/MT reavaliará todos os indicadores e seus respectivos padrões, podendo a seu exclusivo critério, mantê-los, alterá-los, reduzi-los ou ampliá-los, objetivando a melhoria da qualidade dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS através da fixação de novos padrões para os indicadores existentes e, caso julgue oportuno, o estabelecimento de novos indicadores.

- **Etapa de Maturidade:** será iniciada a partir do término da Etapa de Transição, devendo ser dada continuidade ao controle dos padrões dos indicadores fixados pela AGER/MT ao final da Etapa anterior.

A AGER/MT realizará, a partir do início desta Etapa, revisões a cada 5 (cinco) anos, que poderão resultar em novos padrões para os indicadores existentes ou outros que venham a ser adotados. A seu exclusivo critério e sem obediência à periodicidade mencionada, revisões extraordinárias poderão ser praticadas pela AGER/MT, na ocorrência de fato que justifique alterações em padrões e indicadores de qualidade.





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**III. INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO**

**III.1) Indicadores para a Etapa de Implantação**

**1.a) Indicadores Controlados**

Os indicadores referentes à CONCESSIONÁRIA como um todo e cada um de seus grupos de CONSUMIDORES são expressos através de valores contínuos, mensais e/ou anuais, devendo ser apurados pela CONCESSIONÁRIA e enviados periodicamente à AGER/MT.

Mediante estudos e análises específicas a serem conduzidas nesta etapa, serão definidos pela AGER/MT os procedimentos para controle de outros indicadores e, particularmente, a metodologia para o cálculo das porcentagem das perdas comerciais, técnicas e totais de GÁS, conforme procedimentos constantes do Apêndice C.

Deste modo, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar as informações e os dados necessários para a realização de tais estudos e análises. A partir desses elementos serão criadas condições para a implementação do controle desses parâmetros na Etapa de Transição.

Os indicadores individuais são controlados pelo CONSUMIDOR ou, então, levantados através de auditorias efetuadas pela AGER/MT, sendo que a CONCESSIONÁRIA deverá manter, à disposição dos interessados, registros de reclamações dos CONSUMIDORES.

**a) Pressão**

A PRESSÃO do GÁS deverá ser controlada a partir de medições feitas nas ETC's e nas ECP's, quando for de caráter coletivo, tomando por base o Plano de Operação do SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO a ser enviado pela CONCESSIONÁRIA à AGER/MT, no prazo de 180 dias a partir da data de assinatura do CONTRATO, bem como os procedimentos constantes do Apêndice A.

Deverão ser acrescentados ao Plano acima referido, as medições de caráter individual, que deverão ocorrer no PONTO DE ENTREGA de cada CONSUMIDOR, em conformidade com os



## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

critérios apresentados no Apêndice A.

O indicador de PRESSÃO terá o seu padrão, efetivamente, controlado a partir de 180 dias do início da DISTRIBUIÇÃO de GÁS na ÁREA DE CONCESSÃO.

### **b) PCS e CFQ – Poder Calorífico Superior e Características Físico Químicas do GÁS**

O PCS e as CFQ do GÁS no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO serão monitorados e analisados, hora a hora, dia a dia, durante todo o período de CONCESSÃO, nas ETC's e ECP's, objetivando estabelecer os parâmetros básicos para definir, dentre outros aspectos, o correto valor do volume do GÁS a ser faturado.

(A frequência e periodicidade acima mencionadas estarão sujeitas à revisão pela AGER/MT, uma vez comprovada a impossibilidade de tais medições.)

A CONCESSIONÁRIA deverá manter o SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO sob supervisão, de forma a permitir a coleta de dados que subsidiem a realização de auditorias por sua conta e a pedido da AGER/MT.

### **III.1.b. Indicadores Acompanhados**

#### **a) PPC, PPT e PPTG – Porcentagem de Perdas Comerciais, Porcentagem de Perdas Técnicas e Porcentagem de Perdas Totais de GÁS**

O controle destes indicadores se dará, basicamente, através de registros que a CONCESSIONÁRIA deve manter e encaminhar periodicamente à AGER/MT, 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.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**III.2. Indicadores para a Etapa de Transição**

**III.2.a - Indicadores Controlados**

Ao final da Etapa de Implantação, todos os indicadores de interesse estarão disponíveis com o grau de desagregação desejado, assim como os padrões dos indicadores para cada grupo de CONSUMIDORES. Nesta Etapa, os padrões a serem exigidos permitirão à CONCESSIONÁRIA atingir o nível desejado de excelência na Qualidade do SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS.

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

**Tabela I - Indicadores controlados na etapa de transição**

a) já definidos

<b>Indicador</b>	<b>Abrangência</b>	<b>Período de Apuração</b>
PRESSÃO	CONCESSIONÁRIA/grupos de CONSUMIDORES e individual	Contínuo
PCS	CONCESSIONÁRIA/grupos de CONSUMIDORES	Contínuo
CFQ	CONCESSIONÁRIA/grupos de CONSUMIDORES	Contínuo

b) a definir

<b>Indicador</b>	<b>Abrangência e Período de Apuração</b>
PPC – Porcentagem de Perdas Comerciais	A definir na Etapa de Implantação
PPT – Porcentagem de Perdas Técnicas	A definir na Etapa de Implantação
PPTG – Porcentagem de Perdas Totais de GÁS	A definir na Etapa de Implantação





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**IV . PADRÕES DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO**

**IV.1. Padrões para a Etapa de Implantação**

**a) PRESSÃO**

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar à AGER/MT, no prazo de 180 dias após a assinatura do CONTRATO, o Plano de Operação do SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO a ser construído para atendimento dos diferentes segmentos do mercado existente na ÁREA DE CONCESSÃO, definindo entre outras informações as CLASSES DE PRESSÃO (baixa, média e alta), com as respectivas pressões nominal e máxima (no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO e no PONTO DE ENTREGA).

Os valores de PRESSÃO estabelecidos pela CONCESSIONÁRIA serão adotados como padrão, já na Etapa de Implantação, a partir da aprovação, pela AGER/MT, do Plano acima mencionado.

**b) PCS e CFQ – Poder Calorífico Superior e Características Físico Químicas do GÁS**

Os padrões para os indicadores PCS e CFQ considerados neste Anexo são os especificados no Quadro I do regulamento técnico ANP N°3/2002 anexo da Portaria 104/2002, da Agência Nacional do Petróleo - ANP, ou a que vier sucedê-la.

**c) PPC, PPT e PPTG - Porcentagem de Perdas Comerciais, Porcentagem de Perdas Técnicas e Porcentagem de Perdas Totais de GÁS**

Nesta Etapa, como não estão estabelecidos padrões para as porcentagens de perdas de GÁS, não haverá aplicação de penalidades. Com base nos resultados apurados nesta Etapa, tais padrões e as correspondentes penalidades serão fixados pela AGER/MT, para vigorarem na Etapa de Maturidade.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**IV.2. Padrões para a Etapa de Transição**

Nesta Etapa, os padrões a serem exigidos permitirão à CONCESSIONÁRIA aprimorar o nível da qualidade do produto e do serviço.

**a) PRESSÃO**

Os padrões de CLASSES DE PRESSÃO definidos para a Etapa anterior deverão ser mantidos.

**b) PCS e CFQ – Poder Calorífico Superior e Características Físico Químicas do GÁS**

Todos os padrões de PCS e CFQ da Etapa anterior deverão ser mantidos.

**c) PPC, PPT e PPTG - Porcentagem de Perdas Comerciais, Porcentagem de Perdas Técnicas e Porcentagem de Perdas Totais de GÁS**

Os padrões a serem exigidos nesta Etapa serão definidos pela AGER/MT até o final da Etapa de Implantação.

**IV.3. Padrões para a Etapa de Maturidade**

Nesta Etapa, os padrões a serem exigidos permitirão à CONCESSIONÁRIA atingir o nível desejado de excelência na qualidade do produto e do serviço.

**a) PRESSÃO**

Os padrões de CLASSES DE PRESSÃO reavaliados e definidos ao final da Etapa anterior deverão ser adotados a partir do início desta Etapa.

**b) PCS e CFQ – Poder Calorífico Superior e Características Físico Químicas do GÁS**



## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

Todos os padrões de PCS e CFQ da Etapa anterior deverão ser mantidos.

### c) **PPC, PPT e PPTG - Porcentagem de Perdas Comerciais, Porcentagem de Perdas Técnicas e Porcentagem de Perdas Totais de GÁS**

Os padrões a serem exigidos nesta Etapa serão reavaliados e definidos pela AGER/MT até o final da Etapa de Transição.

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

### V.1. **Indicadores Controlados para as Etapas de Implantação, Transição e de Maturidade**

Face a natureza dos indicadores aqui considerados, a CONCESSIONÁRIA deverá tomar as providências necessárias para que o atendimento dos padrões correspondentes ocorra desde a etapa de implantação, uma vez que o controle, pela AGER/MT, será exercido a partir do início desta etapa.

#### a) **ODORIZAÇÃO**

O GÁS no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO deve ser mantido odorizado de maneira uniforme e em níveis que assegurem, tanto à CONSUMIDORES como à população em geral, identificar a sua presença. O odorante do GÁS deve ter cheiro característico e ser o mesmo em toda a ÁREA DE CONCESSÃO.

**a.1) ODOR:** É a característica que é conferida ao GÁS, de forma a permitir a percepção da presença do mesmo no ambiente, em uma concentração mínima de 20% (vinte por cento) do seu limite inferior de explosividade, condição esta que deverá ficar assegurada, a qualquer momento e em qualquer ponto do SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO, nas três etapas previstas (implantação – 24 meses e maturidade – no restante da CONCESSÃO).

**a.2) COG – Concentração de Odorante no GÁS:** é a quantidade de odorante presente no GÁS, expressa em mg por m<sup>3</sup> de GÁS.





## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

A CONCESSIONÁRIA deverá tomar as providências necessárias para que os dois indicadores relativos a Odorização tenham os seus padrões assegurados durante toda a CONCESSÃO, obedecidos os procedimentos constantes do Apêndice C.

A CONCESSIONÁRIA deverá capacitar-se para determinar o ODOR e o COG, através de testes rinológicos e instrumentos adequados para esta finalidade.

Adicionalmente, a CONCESSIONÁRIA deverá possuir 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.

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

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

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

A CONCESSIONÁRIA deverá manter o SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO sob supervisão, também para realização de auditorias, por sua conta, e a pedido da AGER/MT, sem ônus para esta.

O controle desses indicadores será realizado pela CONCESSIONÁRIA, considerando todo o SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO de GÁS, inclusive nos PONTOS DE ENTREGA.

Quanto ao COG, os valores mensais, referidos ao mês anterior, deverão ser apurados, hora a hora, dia a dia, durante todo o período de CONCESSÃO, e encaminhados mensalmente à AGER/MT. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação deste indicador constam do Apêndice C.

A frequência e periodicidade acima mencionadas estarão sujeitas a revisão pela AGER/MT, uma vez comprovada a impossibilidade de tais medições.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**b) IVAZ – Índice de Vazamentos no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO de GÁS**

O controle desse indicador será realizado pela CONCESSIONÁRIA, considerando todo o SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO de GÁS. Os valores anuais desse indicador, referidos aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação deste indicador constam do Apêndice C.

O IVAZ deverá ser calculado para área urbana e para área semi-rural / rural, de forma a possibilitar que a CONCESSIONÁRIA identifique áreas de maior ou menor risco, em função de valores padrões definidos pela AGER/MT.

**c) TAE e FME – Tempo de Atendimento de Emergência e Frequência Média de Atendimento de Emergência**

O controle desses indicadores será realizado pela CONCESSIONÁRIA, considerando todo o SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO de GÁS. Os valores destes indicadores, referidos ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação destes indicadores constam do Apêndice B.

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

Os procedimentos adotados para a normalização das situações relacionadas ao TAE devem obedecer os Procedimentos para Situações de Emergência caracterizadas no Apêndice F, que deverão ser previamente homologados pela AGER/MT.

Quanto a Frequência Média de Atendimento de Emergência – FME, a CONCESSIONÁRIA deverá manter o seu controle durante toda a CONCESSÃO, sendo que os primeiros 36 meses, referentes a etapa de implantação, servirão de base para que a AGER/MT defina o padrão a ser controlado nas etapas seguinte.



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

**VI. PADRÕES DOS INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO**

**a) COG**

Na etapa de implantação, os valores adotados como padrão deste indicador, apresentados na Tabela III têm por objetivo verificar o processo de odorização da CONCESSIONÁRIA, em termos de manutenção e eficácia dos valores de COG em todos os pontos da rede.

**Tabela III - Limites máximo e mínimo para o COG**

ITEM	GÁS Canalizado	
	Valor mínimo	Valor máximo
Concentração de Odorante no GÁS - mg/m <sup>3</sup> de GN (**)	15	25

(\*\*) Limites válidos para o odorante Spotleak 1009. No caso de utilização de outro odorante, a CONCESSIONÁRIA deverá informar a AGER/MT, com antecedência mínima de 90 dias, para que esta homologue os novos limites.

Com base em Programa de Controle Rinológico a ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA à AGER/MT, no prazo de 180 dias após a data de assinatura do CONTRATO, que ficará sujeito à aprovação da AGER/MT e cuja validade se estenderá por todo o período de CONCESSÃO, a AGER/MT avaliará os resultados alcançados por este programa na etapa de implantação, de modo a permitir a confirmação ou alteração dos valores até então indicados, para vigorarem a partir do início da etapa de transição.

**b) IVAZ – Índice de Vazamentos no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO de GÁS**

Os padrões de IVAZ adotados nas etapas de implantação, transição e maturidade estão apresentados na Tabela IV a seguir.





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

**Tabela IV – Padrões de Qualidade do IVAZ, em Nº de Vazamentos por km de Rede por Ano**

Descrição	Etapa de Implantação	Etapa de Transição e Maturidade
Áreas urbanas – rede de polietileno ou aço	0,20	0,10
Áreas semi - rurais / rurais- rede de polietileno ou aço	0,15	0,10

Obs: A definição para a delimitação das áreas deverá obedecer a legislação de cada município.

A utilização destes padrões pela AGER/MT não isentam a CONCESSIONÁRIA das responsabilidades civil e criminal, em caso de vazamentos que causem acidentes de qualquer natureza, a seres humanos ou a bens móveis ou imóveis de terceiros.

**c) TAE – Tempo de Atendimento de Emergência**

Os limites máximos de TAE, para as etapas de implantação, transição e de maturidade, serão os valores indicados na Tabela V, para todos os grupos de CONSUMIDORES:

**Tabela V - Padrões de TAE**

Etapa de Implantação (horas)		Etapa de Transição e Maturidade (horas)	
Vazamento	Falta de GÁS	Vazamento	Falta de GÁS
2	4	1	3

**VII. INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL**

A sistemática de controle dos indicadores da qualidade do atendimento comercial considera três etapas sucessivas:

- **etapa de implantação:** contemplará o período inicial da CONCESSÃO, com duração de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de assinatura do CONTRATO.



## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

Nesta etapa, deverão ser preparados pela CONCESSIONÁRIA, os sistemas e procedimentos operacionais que serão utilizados para registrar o histórico dos indicadores, cujos padrões serão controlados a partir da etapa seguinte. Ainda nesta etapa poderão ser definidos novos indicadores para acompanhamento e controle nas etapas subseqüentes.

- **etapa de transição:** terá duração de doze meses, a contar do final da etapa de implantação. A AGER/MT poderá prorrogar este prazo a seu critério exclusivo.

Nesta etapa serão controlados os indicadores cujos padrões já estiverem definidos neste documento, bem como aqueles cujos padrões foram fixados na etapa de implantação.

Ao final desta etapa a AGER/MT reavaliará todos os indicadores e seus respectivos padrões, podendo, a seu exclusivo critério, mante-los, alterá-los, reduzi-los ou ampliá-los, objetivando a melhoria da qualidade dos serviços de DISTRIBUIÇÃO de GÁS através da fixação de novos padrões para os indicadores existentes e, caso julgue oportuno, o estabelecimento de novos indicadores.

- **etapa de maturidade:** terá duração desde o término da etapa de transição até o final da CONCESSÃO, estando prevista a realização de revisões, por parte da AGER/MT, a cada cinco anos a partir do início desta etapa, que poderão resultar em novos padrões para os indicadores já definidos ou a introdução de novos indicadores de qualidade do atendimento comercial.

### VII.1. DESCRIÇÃO DOS INDICADORES E PADRÕES INDIVIDUAIS DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

Na sistemática de controle da qualidade do atendimento comercial utilizam-se, para as etapas de transição e maturidade, os mesmos indicadores individuais a serem acompanhados na etapa de implantação.

Tais indicadores, independentemente da etapa, deverão ser apurados de forma mensal, referidos ao mês anterior e aos últimos doze meses, e serem encaminhados trimestralmente à AGER/MT até o décimo dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada trimestre civil, obedecidos os procedimentos fixados no Apêndice E.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

Os padrões fixados na Tabela VI, que deverão ser obedecidos pela CONCESSIONÁRIA, correspondem respectivamente a:

1. Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação - por CLASSE DE PRESSÃO, excluídos os casos de inexistência de RD em frente a unidade do CONSUMIDOR; de necessidade de remanejamento ou ampliação do SD; de necessidade de construção de RE ou RS pela CONCESSIONÁRIA e de RI pelo CONSUMIDOR; de necessidade de instalação de CRM ou de adequação das instalações do CONSUMIDOR aos padrões técnicos da CONCESSIONÁRIA (notificação feita pela CONCESSIONÁRIA, por escrito).

2. Prazo máximo para atendimento a pedido de religação, após o encerramento do motivo que gerou a suspensão do fornecimento de GÁS e desde que tenham sido pagos os débitos, encargos, multas e acréscimos incidentes.

3. Prazo máximo para religação de CONSUMIDOR que tenha sofrido corte indevido no fornecimento de GÁS.

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

5. Prazo máximo para devolução, ao CONSUMIDOR, de valores referentes a erros de faturamento, que tenham resultado em cobranças indevidas.

6. Prazo máximo para troca de MEDIDOR, na ocorrência de defeito no(s) MEDIDOR(ES) instalado(s) no CONSUMIDOR.

7. Prazo máximo para execução de serviços de assistência técnica a CONSUMIDORES atendidos nas diferentes classes de pressão, após aceitação do orçamento correspondente pelo CONSUMIDOR.

8. Prazo máximo para verificação de PRESSÃO ou PCS do GÁS no PONTO DE ENTREGA, a contar da data de recebimento da solicitação.





## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

Estes padrões serão acompanhados na etapa de implantação e exigidos nas duas etapas subsequentes, sendo que o seu cumprimento será aferido pela AGER/MT, através de auditorias, em função das tendências observadas no histórico de indicadores coletados, de resultados obtidos em pesquisas de opinião e de reclamações formuladas por CONSUMIDORES.

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

**Tabela VI - Padrões Individuais de Qualidade do Atendimento Comercial**

Item	Etapa de transição		Etapa de maturidade
1	Alta PRESSÃO:	7 dias úteis	5 dias úteis
	Média PRESSÃO	3 dias úteis	2 dias úteis
	Baixa PRESSÃO	2 dias úteis	1 dia útil
2	2 dias úteis		1 dia útil
3	4 horas		4 horas
4	24 horas		12 horas
5	5 dias úteis ou na fatura seguinte, conforme preferência do CONSUMIDOR		3 dias úteis ou na fatura seguinte, conforme preferência do CONSUMIDOR
6	2 dias úteis		1 dia útil
	Baixa PRESSÃO	2 dias úteis	1 dia útil
7	Média PRESSÃO	3 dias úteis	2 dias úteis
	Alta PRESSÃO	3 dias úteis	2 dias úteis
8	10 dias úteis		10 dias úteis

### VII.2. INDICADORES COLETIVOS

Para as etapas de transição e maturidade, os mesmos indicadores coletivos acompanhados na etapa de implantação, passarão a ser controlados.

Independentemente da etapa, os indicadores deverão ser apurados de forma mensal, referidos ao mês anterior e aos últimos doze meses, e encaminhados semestralmente à AGER/MT, até o décimo dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada semestre civil, obedecidos os procedimentos fixados no Apêndice E.





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

Os padrões correspondentes aos indicadores coletivos do atendimento comercial estão apresentados na Tabela VII a seguir:

**Tabela VII – Padrões Coletivos de Qualidade do Atendimento Comercial**

<b>Indicador</b>	<b>Etapa de Transição</b>	<b>Etapa de Maturidade</b>
AVISO	48 horas	72 horas
FONE	90% das chamadas no 1º toque (máximo 10 segundos)	95% das chamadas no 1º toque (máximo 10 segundos)
TER	4 dias úteis	2 dias úteis
TMEO	8 dias úteis	5 dias úteis
TMCE	extensões ≤ 5.000 m: 120 dias /(*) extensões > 5.000 m: (*) extensões c/ obras especiais: (*) (*) negociação entre as PARTES	extensões ≤ 5.000 m: 120 dias /(*) extensões > 5.000 m: (*) extensões c/ obras especiais: (*) (*) negociação entre as PARTES

Com base nos padrões dos indicadores TER, TMEO e TMCE, a AGER/MT poderá fazer comunicados ou auditorias e aplicar penalidades, quando verificar tendência de perda de qualidade ou de ultrapassagem dos limites estabelecidos. Quanto aos indicadores AVISO e FONE, as penalidades são aplicadas diretamente, de acordo com a Tabela IX, do item IX.3.2.

### **VIII. OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**

As obrigações descritas a seguir deverão ser implantadas a partir da etapa de implantação, devendo vigorar até o final da CONCESSÃO.

#### **VIII.1. REQUISITOS BÁSICOS NECESSÁRIOS PARA A OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS**

##### **a) CADASTRO DA REDE DE GÁS**

A CONCESSIONÁRIA deverá possuir cadastro de sua rede de DISTRIBUIÇÃO de



## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

GÁS, fundamental para sua operação e manutenção, de modo a:

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

### **b) PROTEÇÃO CATÓDICA**

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

- Manter um sistema de aquisição de dados, preferencialmente telemétrico, com informações centralizadas para análise, avaliação e providências com relação à proteção da rede, por um período mínimo de 5 anos;
- Manter um sistema de análise de dados da proteção catódica, informatizado, comparando os dados obtidos com padrões estabelecidos em normas;
- Manter uma periodicidade mínima de 2 meses para leitura de cada ponto;



## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

- Atender a norma RP 0169-97 – *Corrosion Control of Underground or Submerged Pipelines* – NACE;
- Atender a Norma NBR 12.712 ou ANSI 31.8, com relação aos critérios de instalação e distanciamento entre pontos de proteção catódica.

### VIII.2. SEGURANÇA

#### a) PATRULHAMENTO E INSPEÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

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

- Detectar obras de terceiros e suas interferências sobre o SD, através de patrulhamento diário da rede;
- Efetuar acompanhamento de obras de terceiros que interfiram com a rede de GÁS, com base nas normas de segurança e construção aplicáveis;
- A frequência mínima de inspeção das ECP's, Estações de Odorização e outros componentes do SD nas áreas urbanas e semi-rural / rural, para identificação de falhas de equipamentos e vazamentos, será de 4 meses.

#### b) INSTRUÇÕES DE SEGURANÇA PARA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

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





## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

Estas instruções particulares devem ser atualizadas periodicamente, comunicadas à AGER/MT e testadas pelo menos uma vez por ano. Todos os empregados da CONCESSIONÁRIA com responsabilidades nestas circunstâncias devem ser devidamente treinados nos procedimentos propostos.

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

### **c) PESQUISAS DE VAZAMENTOS**

Em seus programas de operação e manutenção, a CONCESSIONÁRIA deve prever rastreamento noturno, diariamente, nas diferentes áreas abrangidas pela rede de DISTRIBUIÇÃO. Nas áreas críticas da rede, este rastreamento deve estar concluído em período trimestral, não podendo ser superior a seis meses nas demais áreas.

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

### **d) PRESSÃO DE OPERAÇÃO**

Qualquer componente do SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO de GÁS não poderá ser operado a pressões que excedam o menor dos seguintes valores:

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



## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

O SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO de GÁS deverá conter dispositivos de proteção contra sobrepressões.

### **e) INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO DE GÁS A CONSUMIDORES, MOTIVADAS POR QUESTÕES DE SEGURANÇA**

A CONCESSIONÁRIA deverá restringir ou interromper o fornecimento de GÁS a qualquer CONSUMIDOR, na ocorrência de qualquer situação de emergência, que ameace a integridade de pessoas ou instalações (da própria CONCESSIONÁRIA, de CONSUMIDORES ou de terceiros), com o objetivo de prevenir ou eliminar a situação de emergência detectada.

A CONCESSIONÁRIA não iniciará ou restabelecerá o fornecimento de GÁS, se as instalações do CONSUMIDOR não atenderem as normas técnicas exigíveis.

### **f) RELATÓRIOS SOBRE INSPEÇÕES DE SEGURANÇA E ACIDENTES**

A segurança do sistema também será avaliada através de relatórios contendo todas as ocorrências decorrentes das diferentes atividades inerentes à DISTRIBUIÇÃO do GÁS, inclusive as que envolverem prepostos, das quais destaque especial deverá ser dado às que resultarem em acidentes pessoais, com empregados da CONCESSIONÁRIA ou não.

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

Anualmente deverá ser encaminhado à AGER/MT relatório contemplando:

- valores verificados dos indicadores quantitativos relativos à segurança do fornecimento, definidos neste Anexo;
- empregados acidentados no ano, inclusive os de empresas contratadas, com indicação, no mínimo, de causas e níveis de gravidade dos acidentes ocorridos;
- acidentes com terceiros (CONSUMIDORES ou não) decorrentes de ocorrência no



## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO de GÁS, com indicação das respectivas causas e correspondentes medidas adotadas, e dos níveis de gravidade dos mesmos;

- campanhas preventivas/educativas sobre o uso seguro do GÁS.

Sem prejuízo deste, quando houver acidentes fatais e/ou com ferimentos graves envolvendo terceiros (CONSUMIDORES ou não) e/ou empregados, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar à AGER/MT relatório preliminar em 24 horas e um definitivo em 10 dias corridos, a contar do horário e dia do acidente.

### **VIII.3. QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

A CONCESSIONÁRIA deverá cumprir as seguintes obrigações adicionais:

a) deixar disponível a legislação referente às condições gerais de fornecimento de GÁS em todos os pontos de atendimento ao público, para conhecimento e consulta pelos interessados;

b) realizar todas as ligações novas, obrigatoriamente, com instalação de MEDIDORES;

c) fornecer ao CONSUMIDOR, quando o pedido de serviços à CONCESSIONÁRIA for feito pessoalmente, protocolo ou nº da ordem de serviço, com os prazos relativos aos serviços solicitados, observados os limites fixados neste Anexo;

d) informar verbalmente ao CONSUMIDOR, quando o pedido de serviços for realizado através de atendimento telefônico, os prazos relativos aos serviços solicitados, observados os limites fixados neste Anexo, além da identificação da(o) atendente e o número do protocolo ou nº da ordem de serviço de atendimento;

e) realizar atendimento pessoal de CONSUMIDORES, em lojas ou agências credenciadas, franqueadas ou próprias, de tal forma que o tempo de espera máximo seja de 15 minutos.





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

f) atender os seguintes prazos máximos:

- para envio de segunda via da fatura, solicitado ou não pelo CONSUMIDOR – 3 dias úteis.
- para a comunicação dos resultados de estudos, orçamentos, projetos e do prazo para início e conclusão de obras no SD, extensão de rede de distribuição e execução de RE ou RS, necessárias ao atendimento dos pedidos de ligação não cobertos no item 1 da Tabela VI – 10 dias úteis, na etapa de implantação, e 7 dias úteis, na etapa de maturidade.
- para construção (projeto e obra) e entrega em operação de extensões da RD, desde que satisfeitas as condições estabelecidas em instrumento legal firmado entre a CONCESSIONÁRIA e o CONSUMIDOR – 120 dias corridos em extensão de até 5.000 metros ou conforme negociação entre as PARTES e para o caso de extensão superior a 5.000 metros o prazo de execução deverá ser o acordado entre as PARTES. Independentemente do comprimento da extensão, havendo situações de necessidade de utilização de faixa de domínio e execução de travessias e outras obras especiais, o prazo de execução deverá ser o acordado entre as PARTES.
- para corte de ligação existente, a pedido do CONSUMIDOR - 9 dias úteis.
- para verificação de leitura e consumo, a pedido do CONSUMIDOR - 8 dias úteis.
- para aferição e emissão de laudo de MEDIDOR suspeito, em decorrência de verificação de leitura e consumo - 8 dias úteis.
- para resposta, por escrito, de correspondência enviada por CONSUMIDOR, referente a consulta ou reclamação - 10 dias corridos.

g) manter registros de reclamações e sugestões dos CONSUMIDORES, à disposição da AGER/MT;

h) nos casos de manutenção, remanejamento e/ou extensão de redes de DISTRIBUIÇÃO de GÁS, utilizar padrões construtivos em conformidade com as normas



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

técnicas apresentadas pela CONCESSIONÁRIA e homologadas pela AGER/MT, sem prejuízo das características urbanísticas ou ambientais existentes;

i) submeter à aprovação da AGER/MT, após o quinto ano da assinatura do CONTRATO de concessão, até o final do mês de setembro de cada ano, Plano de Inspeção, Substituição e/ou Aferição Programada de Equipamentos de Medição instalados nas unidades de consumo existentes;

j) fornecer à AGER/MT, após o sexto ano da assinatura do CONTRATO de concessão, até o final do mês de janeiro de cada ano, os resultados das inspeções, substituições e/ou aferições programadas de que trata o item i, acima, referentes ao ano imediatamente anterior;

k) requerer, como exigência contratual, uma antecedência mínima de 48 e 72 horas, respectivamente, para os períodos de implantação e maturidade, para avisos de interrupção do suprimento de GÁS, por parte da empresa SUPRIDORA, para realização de serviço de manutenção programada e manobras de operação nos sistemas de produção e na rede de transporte.

No que diz respeito à medição do fornecimento de GÁS, independentemente da CLASSE DE PRESSÃO, quando o(s) MEDIDOR(ES) instalado(s) for(em) do tipo diafragma, a margem de erro admissível é de, no máximo, 3 por cento, para vazões até 10 por cento da vazão máxima, e 1,5 por cento, para vazões superiores a este valor. Se, nas mesmas condições, o(s) MEDIDOR(ES) instalado(s) for(em) do tipo rotativo ou turbina, as margens de erro admissíveis são 2 e 1 por cento, respectivamente.

Quanto ao fluxo de faturamento, o período mínimo estabelecido para a realização completa do mesmo, compreendendo o fornecimento do GÁS, a leitura do MEDIDOR e a emissão, entrega e vencimento da nota fiscal/conta de GÁS, é de 37 dias, desde o início das atividades.

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



## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

- **Quanto à PRESSÃO e ao PCS**

Até 30 dias da constatação de variações acima dos limites fixados neste Anexo, no caso da PRESSÃO, e para mais ou menos, no caso do PCS, a CONCESSIONÁRIA deverá informar à AGER/MT as providências adotadas, descrevendo as causas e as ações executadas.

Os resultados das medições, inclusive relatórios gerados pelos equipamentos utilizados para medição desses indicadores, devem ser arquivados pela CONCESSIONÁRIA pelo prazo de 5 (cinco) anos.

Após a tomada de providências para corrigir a PRESSÃO ou o PCS para os limites fixados neste Anexo, uma nova medição deve ser realizada, devendo os registros dessa medição ser encaminhados à AGER/MT no prazo de até 7 (sete) dias.

Por outro lado, quando houver programação de alteração da PRESSÃO de DISTRIBUIÇÃO, em qualquer das classes existentes e desde que o número de CONSUMIDORES seja superior a 500, a CONCESSIONÁRIA deverá informar à AGER/MT, através de relatório circunstanciado e com antecedência mínima de 30 (trinta) 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 CONSUMIDORES envolvidos.

- **Quanto às CFQ**

Os resultados de medições de CFQ, inclusive os relatórios gerados pelos equipamentos utilizados para este fim, devem ser arquivados pela CONCESSIONÁRIA pelo prazo de 5 (cinco) anos.

- **Quanto ao meio ambiente**

Na operação e manutenção do SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO de GÁS existente ou na execução de serviços de ampliação do mesmo, a CONCESSIONÁRIA deverá manter registros e produzir relatórios anuais referentes ao meio ambiente.





## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

Nesse sentido, a CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, cumprir a legislação pertinente ao meio ambiente e à obtenção das correspondentes licenças prévia, de instalação e de operação, devendo mantê-los à disposição da AGER/MT, por período mínimo de 5 (cinco) anos.

- **Quanto à expansão e operação do SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO**

- manter à disposição da AGER/MT cópia de todas as plantas de engenharia relativas ao SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO, com folha de articulação das mesmas;

- quando se tratar de extensão de rede a ser construída, cujo comprimento for superior a 1.000 metros, com participação financeira de CONSUMIDORES, a CONCESSIONÁRIA deverá entregar à AGER/MT, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da programação de início da mesma, relatório contendo, dentre outros, os seguintes pontos:

- custo e cronograma da obra;

- descrição e finalidade de construção da extensão, remanejamento ou recuperação de rede programada;

- fluxograma das extensões de rede programadas, com indicação da localização geográfica da rede e das principais interferências físicas.

- apresentar à AGER/MT, anualmente, até o dia 28 de fevereiro, a partir do primeiro ano de operação do SD, relatório sumarizado referente aos resultados das vistorias/inspeções executadas no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO no ano calendário imediatamente anterior, incluindo dentre outras, informações sobre:

- vazamentos identificados e respectivos reparos;

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

- falhas detectadas no cadastro da CONCESSIONÁRIA (de rede ou de CONSUMIDORES) ou no de concessionárias de outros serviços públicos;



## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

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

No que diz respeito à operação e manutenção do SD, a CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, fornecer à AGER/MT, para fins de homologação, cópia dos Procedimentos para Atuação em Situações de Emergência, conforme estabelecido no Apêndice F.

A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo registro e pela manutenção de informações necessárias à realização de confronto entre sua atuação e o que estabelece este Anexo. Nesse sentido, é obrigatório que mantenha à disposição da AGER/MT, por um período de 5 (cinco) anos, para utilização em eventuais auditorias, as seguintes informações:

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

A CONCESSIONÁRIA terá o prazo de 360 (trezentos e sessenta) dias, após a data de assinatura do CONTRATO de concessão, para submeter à AGER/MT 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.

Até o final do prazo de apresentação das referidas normas à AGER/MT, o padrão mínimo exigido para as atividades referidas no parágrafo anterior, será o contido na norma ASME B 31.8 - *Gas Transmission And Distribution Piping Systems*.

Caso a CONCESSIONÁRIA, ao final dos 360 dias, não tenha submetido à AGER/MT as normas técnicas que pretenda utilizar, o padrão mínimo referido no parágrafo anterior deverá ser mantido.

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

São também obrigações da CONCESSIONÁRIA:



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

a) A realização de pesquisas anuais de satisfação de CONSUMIDORES atendidos em baixa PRESSÃO, com base em amostras dimensionadas e segmentadas coerentemente com o universo considerado, nas quais dentre outros, sejam abordados os seguintes aspectos:

- Freqüência e duração das interrupções no fornecimento do GÁS;
- Qualidade do serviço – variações de PRESSÃO;
- Segurança – COG - concentração de odorante no GÁS;
- Atendimento pessoal e/ou telefônico comercial e de emergência, em termos de disponibilidade do serviço, atenção, presteza e eficiência;
- Serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, tais como ligação, religação, leitura de MEDIDORES, entrega de contas, orçamentos para extensões de rede, etc.;
- Orientações obrigatórias feitas pela CONCESSIONÁRIA sobre o uso seguro e eficiente do GÁS;
- Esclarecimentos obrigatórios sobre direitos e deveres dos CONSUMIDORES;
- Imagem institucional da CONCESSIONÁRIA;
- Tarifas de fornecimento e valores dos demais serviços; e
- Notificações sobre interrupções programadas.

Para CONSUMIDORES atendidos em média e alta PRESSÃO, tendo em vista o universo restrito destes CONSUMIDORES, a CONCESSIONÁRIA deverá avaliar, anualmente, através de questionário especialmente entregue a todos eles, as respostas relativas, entre outras, às informações abaixo que deverão constar de relatório específico encaminhado à AGER/MT.

- Freqüência e duração das interrupções;





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

- Qualidade do produto – CFQ e PCS;
- Qualidade do serviço - variações de PRESSÃO;
- Segurança – COG - concentração de odorante no GÁS;
- Atendimento comercial e de emergência;
- Serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA;
- Orientações obrigatórias da CONCESSIONÁRIA;
- Tarifas de fornecimento e taxas de serviços; e
- Notificações sobre interrupções programadas.

Compiladas as respostas, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar relatório específico anualmente à AGER/MT.

b) Elaboração e encaminhamento de Relatórios de Programas Especiais, de Mercado e Faturamento e de Interrupções.

Os relatórios serão obrigatórios e deverão ser enviados à AGER/MT com a periodicidade indicada em cada item, sendo que o ônus da elaboração desses relatórios ficará a cargo da CONCESSIONÁRIA.

Tais relatórios deverão permitir que a AGER/MT possa analisar o desempenho da CONCESSIONÁRIA no que se refere a:

- **Programas Especiais:**
  - conservação e racionalização no uso do GÁS natural;



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

➤ pesquisa e desenvolvimento em novas tecnologias, aplicáveis ao SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO de GÁS e demais sistemas operacionais da CONCESSIONÁRIA.

Este relatório deverá ser encaminhado anualmente à AGER/MT.

• **Mercado e Faturamento:**

Número de CONSUMIDORES atendidos, volume de GÁS comprado, vendido, produzido e consumo próprio e os respectivos valores financeiros envolvidos, a cada mês, para a CONCESSIONÁRIA como um todo, por classes de pressão e de consumo dos CONSUMIDORES.

Este relatório deverá ser encaminhado mensalmente à AGER/MT.

• **Interrupções**

A partir do início de operação do SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar à AGER/MT, até 31 de janeiro de cada ano, relatório contendo os dados abaixo, correspondentes aos doze meses imediatamente anteriores.

➤ Duração e frequência das interrupções coletivas no fornecimento do GÁS:

❖ relação das interrupções ocorridas no fornecimento de GÁS, decorrentes de qualquer uma das seguintes ocorrências:

- vazamento na INSTALAÇÃO INTERNA do CONSUMIDOR.

- 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.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

- acidente no SD provocado por ação de terceiros ou falha operacional de empregados da CONCESSIONÁRIA.

❖ as interrupções relacionadas deverão conter registro das seguintes informações:

- ordem de serviço: nº; horário e data de abertura (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 estimado de CONSUMIDORES atingidos, por grupo de CONSUMIDORES e CLASSE DE PRESSÃO.
- caracterização da interrupção (conforme classificação de ocorrências acima).

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

Em função do histórico a ser criado para o acompanhamento da Duração Equivalente de Interrupção de GÁS - DEG e da Frequência Equivalente de Interrupção de GÁS - FEG, a AGER/MT, a seu critério exclusivo, poderá, a qualquer tempo, implementar indicadores correspondentes, bem como estabelecer os seus respectivos padrões.





## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

### IX. PENALIDADES

#### IX.1. Tipos de Penalidades

Os indicadores controlados nas etapas descritas anteriormente, quando transgredirem os padrões estabelecidos, gerarão penalidades à CONCESSIONÁRIA, havendo dois grupos de degradação de qualidade:

Grupo 1 -	Fato Gerador:	Violação de padrão de qualidade que afeta um único CONSUMIDOR visto individualmente.
	Penalidade:	Recolhimento, pela CONCESSIONÁRIA, de multa específica conforme padrão não atendido, a ser paga ao CONSUMIDOR afetado no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data do registro da ocorrência, podendo ser creditada em nota fiscal/conta de GÁS.
Grupo 2 -	Fato Gerador:	Violação de padrão de qualidade que afeta um grupo de CONSUMIDORES, ou de transgressão de outras obrigações descritas.
	Penalidade:	Quando se tratar de violação de padrão de qualidade do produto e do serviço e/ou da segurança do fornecimento, a CONCESSIONÁRIA recolherá, à AGER/MT, multa específica correspondente ao padrão não atendido, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data da notificação formal; Quando se tratar de violação de padrão de qualidade do atendimento comercial (com exclusão do AVISO e FONE, cujas penalidades estão definidas na Tabela IX) ou de transgressão de outras obrigações, a AGER/MT definirá o valor da penalidade conforme a transgressão, devendo o mesmo ser recolhido pela CONCESSIONÁRIA, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após a notificação formal.

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

Além das penalidades fixadas neste Anexo, outras poderão ser convencionadas entre CONSUMIDORES e CONCESSIONÁRIA, de acordo com contratos celebrados entre as partes, os quais, obrigatoriamente, deverão ser submetidos à homologação da AGER/MT.



## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

A ausência de valores nas medições dos diversos indicadores, conforme estabelecida neste Anexo, serão subentendidos como zero, ficando a CONCESSIONÁRIA sujeita a aplicação da penalidade devida.

### **IX.2. PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO E DA SEGURANÇA DO FORNECIMENTO**

As penalidades correspondentes ao descumprimento de padrões de qualidade do produto e do serviço e da segurança do fornecimento são calculadas, para o Grupo 1, com base no faturamento mensal resultante do fornecimento de GÁS, realizado pela CONCESSIONÁRIA para o CONSUMIDOR afetado. Para o Grupo 2, as penalidades são calculadas com base no volume de GÁS efetivamente medido na ETC/ECP envolvida, no período de tempo em que o padrão do indicador foi ultrapassado.

#### **IX. 2.1. PENALIDADES DO GRUPO 1**

Serão aplicadas penalidades do Grupo 1 para os casos de descumprimento dos padrões fixados para PRESSÃO, quando envolver CONSUMIDOR atendido em qualquer CLASSE DE PRESSÃO.

Constatado o atendimento de CONSUMIDOR com nível de PRESSÃO acima ou, quando for o caso, abaixo do padrão estabelecido no PONTO DE ENTREGA, será aplicada multa à CONCESSIONÁRIA, em favor do CONSUMIDOR afetado, calculada com base na seguinte expressão:

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

$$\text{Penalidade} = T \times CM \times 2$$

T = Período de tempo, expresso em horas, em que a PRESSÃO ultrapassou o limite estabelecido, apurado através de medição, dividido pelo tempo total da medição;



## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

CM = Média dos importes das notas fiscais/contas de GÁS mensais do CONSUMIDOR afetado, em Reais, relativa aos três meses anteriores à ocorrência.

Na expressão apresentada, entende-se por importe das notas fiscais/contas do CONSUMIDOR afetado os seus valores líquidos, referentes exclusivamente ao faturamento do GÁS fornecido, excluídos impostos, encargos e outras cobranças e obrigações.

A CONCESSIONÁRIA terá o prazo de 20 dias úteis para pagamento, ao CONSUMIDOR, da penalidade estipulada, podendo esta ser abatida da nota fiscal/conta de GÁS do CONSUMIDOR. Neste caso, se o valor da penalidade for superior ao valor da conta, também as parcelas restantes poderão ser abatidas das contas subseqüentes, corrigidas com base em eventuais atualizações das tarifas de fornecimento aplicáveis ao interessado. Todos os valores correspondentes às penalidades deverão ser discriminados nas respectivas notas fiscais/contas de GÁS.

### IX.2.2.PENALIDADES DO GRUPO 2

#### a) Para PRESSÃO, PCS, COG e IVAZ

As penalidades decorrentes da violação dos padrões de PRESSÃO, PCS, COG e IVAZ para CONSUMIDORES atendidos em qualquer CLASSE DE PRESSÃO, serão aplicadas por grupo de CONSUMIDORES, isto é, terão caráter coletivo, e considerarão todas as ocorrências deste tipo.

As penalidades relativas ao PCS serão aplicadas às quantidades de GÁS correspondentes aos contratos de suprimento de GÁS celebrados a partir da data da assinatura do CONTRATO de concessão. A CONCESSIONÁRIA deverá, obrigatoriamente, incluir nestes contratos cláusula que considere o repasse das penalidades aqui estabelecidas.

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

- na gradualidade da intensidade das sanções, sendo proporcional ao número de ocorrências em que os indicadores aqui considerados, apresentarem valores que ultrapassem os





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

limites estabelecidos; e

- no montante do volume do GÁS efetivamente medido na ETC/ECP envolvida, no período de tempo afetado.

**Fórmula de Cálculo da Penalidade de PRESSÃO, PCS ou COG:**

$$\text{Penalidade} = \{\text{abs. } [(Pc / Pn) - 1]\} \times \text{VGÁS} \times \text{VUP}$$

PCS	=	Valor de PRESSÃO, PCS ou COG coletado;
Plano de Negócios	=	Valor padrão da PRESSÃO, PCS ou COG. No caso da PRESSÃO, o Pn será igual à PRESSÃO nominal do SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO;
VGÁS	=	Volume de GÁS, em m <sup>3</sup> , efetivamente medido na ETC/ECP, no período de tempo em que o padrão do indicador foi ultrapassado;
VUP	=	Valor Unitário de Penalidade (VUP = 1 R\$, corrigido pelo IPCA a partir da data da assinatura do contrato de concessão).

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

$$\text{Penalidade} = (\text{INDc} / \text{INDp}) \times 10.000 \times \text{VUP}$$

INDc = Valor de IVAZ coletado mensalmente, referido aos últimos doze meses;

INDp = Valor padrão de IVAZ

VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP = 1 R\$, corrigido pelo IPCA a partir da data da assinatura do contrato de concessão).

O valor mínimo da penalidade para o COG e IVAZ será de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser corrigido pelo IPCA, a partir da data da assinatura do contrato de concessão.

**b) Para CFQ**

Face à diversidade de padrões que envolve as CFQ - Características Físico Químicas do



## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

GÁS, quando houver violação destes valores, as penalidades serão estabelecidas pela AGER/MT.

### c) Para TAE e FME

Face às dificuldades para atendimento de emergências em grandes cidades, devido, entre outros aspectos, ao tráfego intenso de veículos observado em praticamente todos os dias da semana, as penalidades destes indicadores tomarão por base a coleta de informações originadas ou não de reclamações/solicitações de CONSUMIDORES e/ou de terceiros.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação dos indicadores TAE e FME estão apresentados no Apêndice B, ficando a critério da AGER/MT a aplicação da penalidade, cuja definição se dará em função da graduação desta (leve, grave ou muito grave) e coerentemente com os padrões estabelecidos neste Anexo.

## IX.3. PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

### IX.3.1 - PENALIDADES DO GRUPO 1

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

**Penalidade = [INT (INDc / INDp)] x Q x VUP, onde:**

INT = Parte inteira do resultado da operação indicada entre parênteses;

INDc = Valor coletado do indicador;

INDp = Padrão estabelecido para o indicador;

Q = Quantidade de VUP, conforme indicado na Tabela VIII, aplicável para cada transgressão do padrão fixado pela AGER/MT.

VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP = 1 R\$, corrigido pelo IPCA a partir da data da assinatura do contrato de concessão).



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

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

Descrição do Indicador	Q
1) Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação, excluídos os casos de inexistência de RD em frente a unidade do CONSUMIDOR; de necessidade de remanejamento ou ampliação do SD; de necessidade de construção de RE ou RS pela CONCESSIONÁRIA e de RI pelo CONSUMIDOR; de necessidade de instalação de CRM ou de adequação das instalações do CONSUMIDOR aos padrões técnicos da CONCESSIONÁRIA, com base em notificação feita por escrito.	100
2) Prazo máximo para atendimento a pedidos de religação, após o encerramento do motivo que gerou a suspensão do fornecimento de GÁS e desde que tenham sido pagos os débitos, taxas, multas e acréscimos incidentes.	100
3) Prazo máximo para religação de CONSUMIDORES que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de GÁS.	100
4) Tempo máximo de interrupção do fornecimento de GÁS para realização de serviço de manutenção programada no SD.	100
5) Prazo máximo para devolução, ao CONSUMIDOR, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças indevidas.	50
6) Prazo máximo para troca de MEDIDOR, na ocorrência de defeito no(s) MEDIDOR(ES) instalado(s) no CONSUMIDOR.	100
7) Prazo máximo para execução de serviços de assistência técnica a CONSUMIDOR, após aceitação do correspondente orçamento.	30
8) Prazo máximo para verificação de PRESSÃO ou PCS do GÁS, a contar do recebimento da solicitação.	50

Nos casos em que houver descumprimento dos padrões individuais, a CONCESSIONÁRIA terá o prazo de 20 dias úteis para pagamento, ao CONSUMIDOR, da penalidade estipulada pela AGER/MT, podendo esta ser abatida do valor do fornecimento mensal, na nota fiscal/conta de GÁS seguinte. Se o valor da penalidade for superior ao valor da conta, a diferença poderá ser abatida em parcela única ou em mais de uma, conforme o caso, nas contas de GÁS subsequentes, corrigidas com base em eventuais atualizações das tarifas de fornecimento aplicáveis. Todos os valores das penalidades pagas deverão ser discriminados nas respectivas notas fiscais/contas de GÁS.

### IX.3.2. PENALIDADES DO GRUPO 2

Para os indicadores de qualidade do atendimento comercial, de caráter coletivo, as penalidades referentes ao descumprimento dos padrões estabelecidos na Tabela VII serão





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

calculadas de acordo com a Tabela IX a seguir, devendo o pagamento das mesmas ser revertido em favor da AGER/MT.

**Tabela IX – Penalidades do Grupo 2 para padrões de qualidade do atendimento comercial**

<b>Indicador</b>	<b>Etapa de Implantação</b>	<b>Etapa de Maturidade</b>
AVISO	300 VUP por CONSUMIDOR não avisado	400 VUP por CONSUMIDOR não avisado
FONE	<b>Valor</b> multiplicado por 100 VUP	<b>Valor</b> multiplicado por 200 VUP

Obs.:

1. **Valor** é igual a diferença, em termos absolutos, entre a porcentagem das chamadas efetivamente atendidas e o padrão fixado pela AGER/MT para a etapa de implantação ou maturidade.

2. VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP = 1 R\$, corrigido pelo IPCA a partir da data da assinatura do contrato de concessão).

**IX.4. PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DAS OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**

Haverá aplicação de multa à CONCESSIONÁRIA, cujo valor será definido pela AGER/MT, cada vez que for constatado o descumprimento de qualquer uma das obrigações citadas no item VIII.

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

- nível e eventual reincidência da infração;
- nível geral de descumprimento das obrigações deste Anexo, por parte da CONCESSIONÁRIA;



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

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

Os limites superiores das multas para as infrações leves, graves ou muito graves serão de 0,04%, 0,4% e 2,0% do faturamento anual, respectivamente. No caso de necessidade de aplicação de penalidade no primeiro ano de operação da CONCESSIONÁRIA, esta incidirá sobre o faturamento acumulado até a data da constatação da infração.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**APÊNDICE A**

**PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DO  
INDICADOR RELATIVO À PRESSÃO**

**1. OBJETIVO**

Estabelecer diretrizes para a coleta e apuração do nível de PRESSÃO do GÁS nas ETC's e ECP's e nos PONTOS DE ENTREGA aos CONSUMIDORES, bem como para a apresentação dos correspondentes valores encontrados.

**2. DEFINIÇÕES**

Na elaboração destes procedimentos, os conceitos relacionados com os indicadores aqui considerados foram extraídos do item I.1 deste Anexo.

**3. PERÍODO DE APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES**

Em termos coletivos, a apuração da PRESSÃO deverá ser realizada nas ETC's e ECP's, hora a hora, dia a dia, durante todo o período de CONCESSÃO, sendo que os resultados obtidos deverão ser apresentados à AGER/MT trimestralmente.

A frequência e periodicidade acima mencionadas estarão sujeitas a revisão da AGER/MT, uma vez comprovada a impossibilidade de tais medições.

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

Em nível individual, quando a solicitação for feita por escrito, a apuração deverá ter início, no máximo, 4 dias úteis após o recebimento da referida solicitação, seja ela feita por um determinado CONSUMIDOR ou pela AGER/MT, devendo os resultados alcançados serem informados à parte solicitante, no prazo máximo de 3 dias úteis após o término da apuração.





### **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

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.

A medição dos valores da PRESSÃO (coletivo e em CONSUMIDORES com unidade remota de dados) deverá ser encaminhada à AGER/MT trimestralmente, tendo como limite o décimo dia útil após o encerramento de cada trimestre civil, devendo ser utilizada, para tanto, planilha especialmente desenvolvida pela AGER/MT para esta finalidade.

Com relação especificamente à PRESSÃO MEDIDA, o período mínimo considerado para a medição é de 72 horas contínuas, considerando para tanto apenas dias úteis, quando a reclamação for por redução ou falta de PRESSÃO, para o sistema de baixa PRESSÃO, e 72 horas contínuas, incluindo fim de semana, se a reclamação for por excesso de PRESSÃO, independentemente da CLASSE DE PRESSÃO.

#### **4. UNIVERSO DE APURAÇÃO**

A apuração dos níveis de PRESSÃO deve ser considerada em nível individual e coletivo. No primeiro caso, em todos os CONSUMIDORES que a CONCESSIONÁRIA tenha instalado unidade remota de dados ou, ainda, quando solicitada diretamente por um outro CONSUMIDOR ou pela AGER/MT. Em nível coletivo, a apuração deve ser realizada em cada ETC/ECP do SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO, inclusive as ECP's de unidades de produção de GÁS.

#### **5. MEDIÇÃO DO NÍVEL DE PRESSÃO**

A medição do nível de PRESSÃO deve ser realizada por um período mínimo de 72 horas, em ponto imediatamente posterior ao MEDIDOR instalado nas dependências do CONSUMIDOR, com auxílio de aparelho apropriado para esta finalidade, devendo ficar assegurado o registro dos resultados alcançados, cuja análise deverá apontar se o nível de PRESSÃO encontra-se acima do padrão fixado para o valor máximo da PRESSÃO no PONTO DE ENTREGA, incluindo, no caso de baixa PRESSÃO, a possibilidade do mesmo encontrar-se abaixo do valor mínimo.



## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

A CONCESSIONÁRIA informará os resultados ao CONSUMIDOR e à AGER/MT, ficando a cobrança dos custos da medição por conta do CONSUMIDOR solicitante, caso o resultado apurado não ultrapasse o valor máximo estabelecido para a correspondente CLASSE DE PRESSÃO ou não fique abaixo do valor mínimo, no caso de baixa PRESSÃO.

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

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

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

Em termos coletivos, a medição será realizada, hora a hora, dia a dia, durante todo o período de CONCESSÃO.

A frequência e periodicidade acima mencionadas estarão sujeitas a revisão da AGER/MT, uma vez comprovada a impossibilidade de tais medições.

Caso o valor da PRESSÃO apurado em uma ETC/ECP qualquer fique acima dos limites máximos fixados para o SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO, a CONCESSIONÁRIA ficará sujeita ao pagamento da quantia correspondente a multa prevista no item IX.2.2, deste Anexo, referente às penalidades do Grupo 2.



*GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO*

**6. REQUISITO TÉCNICO DOS APARELHOS DE MEDIÇÃO DE PRESSÃO**

A CONCESSIONÁRIA deverá manter em seus arquivos e apresentar à AGER/MT, caso seja solicitado, laudo de aferição emitido por entidade homologada pelo INMETRO, correspondente aos aparelhos utilizados para a medição da PRESSÃO do GÁS, tanto em nível individual como coletivo.

**7. REGISTRO DAS INFORMAÇÕES E APRESENTAÇÃO DESTAS À AGER/MT**

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





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

## **APÊNDICE B**

### **PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA E FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA**

#### **1. OBJETIVO**

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

#### **2. DEFINIÇÕES**

Na elaboração destes procedimentos, os conceitos relacionados com os indicadores aqui considerados foram extraídos do item I.1 deste Anexo.

#### **3. PERÍODO DE APURAÇÃO**

O período de apuração dos indicadores TAE e FME corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências de emergência relativas a um determinado CONSUMIDOR(ES).

Os indicadores aqui considerados, a serem apurados mensalmente, deverão referir-se, respectivamente, ao mês e aos doze meses anteriores.

No caso da FME, a Etapa da Implantação servirá para a construção de série histórica, que será utilizada pela AGER/MT para fixação do padrão a ser controlado na Etapa de Maturidade.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**4. UNIVERSO DE APURAÇÃO**

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

- região geográfica: municípios;
- CLASSE DE PRESSÃO: BP, MP e AP;
- grupo de CONSUMIDORES: residencial; comercial / serviços, industrial e automotivo;
- tipo de ocorrência: vazamento no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO e falta de GÁS.

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

Quando existirem CONSUMIDORES de GÁS para fins de cogeração ou termoelectricidade, os segmentos correspondentes deverão complementar o elenco acima destacado.

**5. FÓRMULAS DE CÁLCULO DOS INDICADORES**

**5.1. TAE - TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA**

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

$\sum_{i=1}^n TE_i$  = somatória dos intervalos de tempo transcorridos entre os horários  $i=1$  das



## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

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 apuração considerado.

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 horas, mesmo quando contemplarem minutos.

### **5.2. FME - FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA**

$$\text{FME} = n_a / Q$$

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

Q = quantidade total de CONSUMIDORES correspondente a cada grupo de apuração considerado, no final do mesmo período.

## **6. DISPONIBILIZAÇÃO DOS INDICADORES**

Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, coletados conforme exposto neste Apêndice, deverão ser encaminhados em planilhas especialmente desenvolvidas pela AGER/MT para esta finalidade, mensalmente, até o décimo dia útil do mês posterior ao período de apuração de referência e mantidos a disposição desta por um período mínimo de 5 (cinco) anos, para consultas em caso de reclamações de CONSUMIDORES e auditorias da própria AGER/MT.





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**APÊNDICE C**

**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**

**1. OBJETIVO**

Fixar os procedimentos a serem adotados na coleta de informações relativas à ocorrência de vazamentos no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO de GÁS, ao nível de odorante no GÁS e perdas de GÁS, assim como para a apuração e apresentação dos respectivos indicadores: IVAZ, COG e PPTG.

**2. DEFINIÇÕES**

Na elaboração destes procedimentos, os conceitos relacionados com os indicadores aqui considerados foram extraídos do item I.1 deste Anexo.

**3. PERÍODO DE APURAÇÃO**

O período de apuração dos indicadores IVAZ, COG e PPTG corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências relativas a um determinado CONSUMIDOR(ES). A periodicidade de apuração, no entanto, variará para cada um dos indicadores da seguinte maneira:

- IVAZ: - a periodicidade de apuração considerada para este indicador é mensal, devendo referir-se, no entanto, ao mês anterior e aos últimos doze meses.
- COG: - este indicador deverá ser apurado hora a hora, dia a dia, durante todo o período de CONCESSÃO, referindo-se, ao mês anterior, frequência e periodicidade estas que estarão sujeitas a revisão da AGER/MT, uma vez comprovada a impossibilidade de tais medições.
- PPTG: - embora a apuração deste indicador seja obrigatória desde a Etapa da



## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

Implantação, seu controle, no entanto, se dará a partir da Etapa de Maturidade. A periodicidade de apuração, no decorrer de toda a CONCESSÃO, será mensal, referindo-se ao mês anterior e aos últimos doze meses.

### **4. UNIVERSO DE APURAÇÃO**

Os três indicadores aqui considerados deverão ser apurados, separadamente, para os seguintes grupos:

No que se refere ao IVAZ e PPTG:

- CLASSE DE PRESSÃO: BP, MP e AP;
- material da RD: aço, ferro fundido, polietileno e outros.

Quanto ao COG:

- ETC's e ECP's.

### **5. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS E DOS VALORES APURADOS**

Normalmente, o conhecimento de uma ocorrência de vazamento ou excesso de odorante, tem origem em reclamação de CONSUMIDOR (ES) ou de outra pessoa qualquer que estiver transitando por uma determinada rua ou, ainda, em identificação feita diretamente pela CONCESSIONÁRIA.

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

Tais informações deverão ser anotadas de maneira a assegurar a fidelidade, a precisão e a disponibilização das mesmas para as consultas e auditorias que a AGER/MT julgar necessário



*GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO*

realizar.

Os documentos a serem produzidos deverão conter, entre outras, as seguintes informações:

- IVAZ:

- nº total de vazamentos identificados pela CONCESSIONÁRIA, reclamados por CONSUMIDORES e por terceiros;

- CLASSE DE PRESSÃO (BP, MP e AP) e respectivo comprimento total (km);

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

- COG:

- ETC's e ECP's ou em qualquer outro ponto do SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO, inclusive PONTO DE ENTREGA;

- região afetada (município);

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

- número estimado de CONSUMIDORES afetados (por grupo).

Quanto às PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS, também chamadas de Gás não Contabilizado, a CONCESSIONÁRIA deve providenciar registro diário dos volumes de GÁS recebidos nas ETC's, mais o volume de GÁS produzido, devidamente acumulados ao final de cada mês, bem como efetuar o registro mensal do volume de GÁS faturado junto aos seus CONSUMIDORES e do eventual consumo próprio, que, em existindo, deve identificar o local onde é consumido e a finalidade do seu uso.





## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

A CONCESSIONÁRIA deve procurar compatibilizar as informações fornecidas à AGER/MT, em razão da diferença entre a soma do volume de GÁS recebido nas ETC's com o GÁS produzido e o faturado junto aos CONSUMIDORES, que resulta da defasagem de tempo existente entre o período de consumo e o processo de faturamento.

### 6. FÓRMULAS DE CÁLCULO DOS INDICADORES

#### 6.1. IVAZ

$$IVAZ = \sum_{i=1}^{12} (V_m/C)_i$$

$V_m$  = número total de vazamentos confirmados a cada mês no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO.

$C$  = comprimento total do SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO cadastrado ao final de cada mês (incluindo ramais externo e de serviço), expresso em quilômetros.

$i$  = número total de meses de apuração.

#### 6.2. PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS - PPTG

$$PPTG = \{ [V_r - (V_f + C_p)] / V_r \} \times 100$$

$V_r$  = 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 CONSUMIDORES.

$C_p$  = volume de GÁS correspondente ao consumo próprio da CONCESSIONÁRIA (se houver).

### 7. MEDIÇÃO DO COG

A medição da CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS será realizada, hora a hora, dia a dia, durante todo o período de CONCESSÃO.



## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

A frequência e periodicidade acima mencionadas estarão sujeitas à revisão da AGER/MT, uma vez comprovada a impossibilidade de tais medições.

Se houver necessidade de medição no PONTO DE ENTREGA, face reclamação de CONSUMIDOR, a determinação do COG, deverá se dar considerando as seguintes hipóteses:

- utilização de equipamento apropriado para apuração imediata, no PONTO DE ENTREGA, ou
- coleta de duas amostras do GÁS no mesmo PONTO DE ENTREGA, sendo uma para prova e outra para contra prova, a serem levadas para análise cromatográfica e determinação do valor a ser apurado.

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

A CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, apresentar à AGER/MT, no prazo de 180 dias após a data de assinatura do CONTRATO, Programa de Controle Rinológico, que deverá ser aprovado pela AGER/MT e cujo desenvolvimento servirá para avaliar os critérios de apuração e medição do COG e até mesmo os valores indicados para o padrão deste indicador, de modo a permitir a confirmação ou necessidade de alteração dos mesmos até o final da Etapa da Implantação, o que poderá, portanto, resultar no estabelecimento de novos valores para o padrão deste indicador na Etapa de Maturidade.

### **8. ENCAMINHAMENTO DAS INFORMAÇÕES À AGER/MT**

Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, apurados conforme exposto neste Apêndice, deverão ser encaminhados mensalmente, até o décimo dia útil do mês posterior ao período de referência, em planilhas especialmente desenvolvidas pela AGER/MT para esta finalidade.



*GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO*

## **APÊNDICE D**

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

#### **1. OBJETIVO**

Fixar os procedimentos a serem adotados na coleta de informações relativas à qualidade do GÁS distribuído, quanto ao PODER CALORÍFICO SUPERIOR e às demais CARATERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS.

#### **2. DEFINIÇÕES**

Na elaboração destes procedimentos, os conceitos relacionados com os indicadores aqui considerados foram extraídos do item I.1 deste Anexo.

#### **3. PERÍODO DE APURAÇÃO**

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.

Para fins coletivos destes procedimentos, as apurações deverão ocorrer hora a hora, dia a dia, durante todo o período de CONCESSÃO (medidos nas ECP's das unidades de produção e nas ETC's), tomando por base os valores obtidos das amostras submetidas a análise cromatográfica ou outro método que vier a ser aprovado pela AGER/MT.

A frequência e periodicidade acima mencionadas estarão sujeitas à revisão da AGER/MT, uma vez comprovada a impossibilidade de tais medições.

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





## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

entre a CONCESSIONÁRIA e o CONSUMIDOR, de duas amostras do GÁS no PONTO DE ENTREGA, sendo uma prova e outra contra prova, para análise em equipamento apropriado e determinação do valor a ser apurado. Nos CONSUMIDORES com unidade remota de dados a apuração do PCS e CFQ deverá ocorrer da mesma maneira considerada no nível coletivo.

### **4. UNIVERSO DE APURAÇÃO**

As amostras adotadas para determinação do PCS e CFQ deverão ser extraídas, hora a hora, dia a dia, durante todo o período de CONCESSÃO, das distintas ETC's em operação na ÁREA DE CONCESSÃO, bem como das ECP's das unidades de produção de GÁS.

A frequência e periodicidade acima mencionadas estarão sujeitas à revisão da AGER/MT, uma vez comprovada a impossibilidade de tais medições.

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

Para a apuração dos valores correspondentes ao PCS e as CFQ deverão ser empregados os métodos constantes da Portaria Nº 104/2002 da Agência Nacional do Petróleo – ANP e do Regulamento Técnico ANP Nº3/2002 anexo à mesma.

Caso as referidas portarias, no decorrer do tempo, sejam alteradas ou substituídas por outros dispositivos legais, emitidos pela ANP ou outro órgão que receba, de autoridade competente, delegação para tal, a CONCESSIONÁRIA deverá ajustar-se aos novos padrões.

As amostras deverão ser extraídas no PONTO DE ENTREGA do GÁS à CONCESSIONÁRIA, nas ETC's, e nas ECP's das unidades de produção de GÁS.

Juntamente com as informações entregues pelo SUPRIDOR, relativas à qualidade do GÁS, os dados resultantes das análises realizadas deverão ser registrados e mantidos à disposição da AGER/MT, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, para toda e qualquer consulta ou auditoria que for julgada necessária, em decorrência ou não de reclamação de CONSUMIDOR(ES).



## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

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

A CONCESSIONÁRIA informará, em até 7 (sete) dias úteis após o final da referida medição, os resultados ao CONSUMIDOR e à AGER/MT, ficando a cobrança dos custos da referida apuração por conta do CONSUMIDOR solicitante, caso o resultado encontrado se enquadre dentro dos padrões fixados na Portaria 104/2002 da ANP ou a que vier sucedê-la.

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

Sempre que o resultado da apuração não atenda aos padrões fixados, os custos correspondentes ficarão por conta da CONCESSIONÁRIA, que em tal situação ficará, ainda, sujeita ao pagamento do valor da multa prevista no item IX.2.2, deste Anexo.

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 CONSUMIDOR e/ou da AGER/MT.

### **6. DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES**

Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, obtidos conforme exposto neste Apêndice, deverão ser entregues trimestralmente à AGER/MT, tendo como limite o décimo dia útil do mês posterior de cada trimestre civil. Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá se utilizar de planilha especialmente desenvolvida pela AGER/MT para esta finalidade.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**APÊNDICE E**

**PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS  
INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL**

**1. OBJETIVO**

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

**2. DEFINIÇÕES**

Na elaboração destes procedimentos, os conceitos relacionados com os indicadores aqui considerados foram extraídos do item I.1 deste Anexo.

**3. PERÍODO DE APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES À  
AGER/MT**

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

Para fins destes procedimentos, as apurações deverão ser realizadas mensalmente, contemplando, separadamente, o mês anterior e os últimos doze meses. O encaminhamento dos mesmos à AGER/MT, por sua vez, deverá ser providenciado até o décimo dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada trimestre civil, no que diz respeito aos indicadores individuais e no caso de indicadores coletivos até o décimo dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada semestre civil.

**4. UNIVERSO DE APURAÇÃO**

Os indicadores aqui considerados deverão ser apurados, separadamente, em toda ÁREA DE CONCESSÃO, para os seguintes grupos:





## GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

- região geográfica: municípios;
- CLASSE DE PRESSÃO: BP, MP e AP
- grupo de CONSUMIDOR: residencial, comercial / serviços, industrial, automotivo, cogeração e termoeletricidade

### 5. METODOLOGIA

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

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

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

Enquanto três dos indicadores coletivos que representam valores médios dos resultados alcançados pela CONCESSIONÁRIA não estão sujeitos a penalidades diretas, dois outros (AVISO e FONE), estão sujeitos a penalidades diretas, revertidas em favor da AGER/MT. Quanto aos indicadores individuais, seus padrões estabelecem limites máximos que, se superados, sujeitarão a CONCESSIONÁRIA a penalidades a serem revertidas em favor do(s) CONSUMIDOR (ES) envolvido(s).

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



## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

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

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

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

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

$$\text{TMEO} = \sum di/n$$

$di$  = número de dias úteis transcorridos entre a solicitação do CONSUMIDOR (excluído o dia do pedido) e a comunicação ao mesmo dos resultados dos estudos desenvolvidos pela CONCESSIONÁRIA, com o correspondente valor do orçamento e prazo relativos aos serviços de construção da extensão da RD e/ou do ramal (RE ou RS) necessários ao atendimento de seu pedido.

$n$  = número total de pedidos de novas ligações e de aumento do volume de GÁS consumido no período de apuração, cujo atendimento depende da realização de serviços de construção de extensão da REDE DE DISTRIBUIÇÃO e/ou de ramal (RE ou RS).

Na apuração deste indicador deverão ser desconsiderados os dias que a



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

CONCESSIONÁRIA aguardar para receber os dados e/ou documentos de responsabilidade do CONSUMIDOR.

**TMCE – TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE**

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

$$\text{TMCE} = \sum di/n$$

$di$  = número de dias transcorridos entre o dia imediatamente seguinte à data de aprovação, por parte de um determinado CONSUMIDOR, do orçamento e das condições de pagamento relativos aos serviços de construção de extensão da RD, incluso RE ou RS, e a data de conclusão da mesma obra.

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

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

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





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**TER - TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL**

Também neste caso, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar o registro, em sistema informatizado, das informações correspondentes a pedidos de ligação cujo atendimento dependem da execução de ramal (RE ou RS). A CONCESSIONÁRIA, dentro de sua ÁREA DE CONCESSÃO, deverá controlar a execução de ramais em qualquer tipo de região.

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

Antes de iniciar a construção do ramal (RE ou RS), a CONCESSIONÁRIA deverá assegurar-se de que todas as informações que dependam do CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR, falta de documentação deste ou, ainda, ausência de autorizações pertinentes.

$$\text{TER} = \sum \text{di}/\text{n}$$

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

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

**AVISO – ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DE AVISO PARA CONSUMIDORES A SEREM AFETADOS POR INTERRUPTÃO PROGRAMADA DE FORNECIMENTO DE GÁS**

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

O horário e a data em que tais informações forem passadas ao(s) CONSUMIDOR (ES)





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

envolvido(s) deverão ser registradas em sistema informatizado, assim como o horário e a data do efetivo início e término da interrupção.

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

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

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

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

O serviço de atendimento telefônico deverá estar disponível no regime de 24 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 CONSUMIDORES e interessados em geral.

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

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



## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

Os casos em que as reclamações, de caráter individual, estiverem relacionadas ao descumprimento dos padrões estabelecidos, e confirmada a procedência das mesmas, a CONCESSIONÁRIA pagará ao CONSUMIDOR a correspondente penalidade, conforme exposto no item IX.3.1 deste Anexo, no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da data do registro da comprovação da procedência, sendo que o pagamento da mesma poderá ser feito na forma de crédito em nota fiscal/conta de GÁS, em reais ou em m<sup>3</sup> equivalentes, ou em conta bancária, de acordo com a preferência do CONSUMIDOR.

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

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

Para apuração dos dados relativos ao cumprimento dos prazos máximos estabelecidos para atendimento de pedidos de ligação por CLASSE DE PRESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá registrar em sistema informatizado a data do pedido de ligação.

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

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

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



## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

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

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

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

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

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

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

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

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

A finalidade deste indicador é a de acompanhar o tempo real das interrupções decorrentes de serviços de manutenção programada no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO, devendo, para tanto, ficar registrado, em sistema informatizado, os correspondentes horário e





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

data de início e término das mesmas.

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

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

Os períodos de tempo válidos para as etapas de implantação e maturidade deverão assegurar, que a devolução ocorra em 5 e 3 dias úteis respectivamente ou na nota fiscal/conta de GÁS seguinte a data da reclamação do CONSUMIDOR, conforme a preferência deste.

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

No caso do CONSUMIDOR optar pelo pagamento da devolução, no prazo de cinco ou três dias úteis, de acordo com a etapa que estiver vigorando, a CONCESSIONÁRIA poderá fazê-lo em cheque ou dinheiro. Se, por outro lado, o CONSUMIDOR preferir receber a devolução, na forma de crédito na nota fiscal/conta de GÁS seguinte à reclamação, deverá ser considerada como data do efetivo pagamento aquela em que ele aceitou esta condição.

**6. Prazo máximo para troca de MEDIDOR.**

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

O sistema informatizado, implantado pela CONCESSIONÁRIA, deverá prever o





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

registro das datas de comunicação da programação de troca do MEDIDOR e da efetivação da mesma, além daquela em que o CONSUMIDOR confirma a sua presença ou de preposto, que para efeito destes procedimentos poderá ser a mesma, ou não, da correspondente a comunicação da programação.

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

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

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

**7. Prazo máximo para execução de serviços de assistência técnica a CONSUMIDORES atendidos nas diferentes CLASSES DE PRESSÃO** (após aceitação do orçamento preliminar pelo CONSUMIDOR).

Toda vez que um CONSUMIDOR fizer solicitação de serviço de assistência técnica à CONCESSIONÁRIA, esta deverá, além de registrar a data e o horário em que a mesma ocorreu, fornecer o valor estimado do(s) serviço(s) solicitado(s). A CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, informar ao CONSUMIDOR que o referido valor está sujeito a alteração, para mais ou para menos, em função da avaliação que o seu técnico fizer, por ocasião da visita destinada a execução dos serviços, cuja data deverá, igualmente, ser informada no transcorrer do mesmo contato, seja este telefônico ou pessoal.

Caso o CONSUMIDOR concorde com o orçamento preliminar, a CONCESSIONÁRIA providenciará, no mesmo dia, a correspondente ordem de serviço interna, devendo o dia imediatamente seguinte ser adotado para início de contagem do tempo de atendimento.

Se, por outro lado, o CONSUMIDOR solicitar tempo para manifestar-se, não haverá



## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

necessidade de ordem de serviço e nem de registro da data, pois neste caso não haverá condições de dar início a contagem do tempo. Caso o CONSUMIDOR manifeste, posteriormente, a sua concordância, a CONCESSIONÁRIA deverá considerar a nova data como a de início de contagem do referido tempo, com a conseqüente emissão da ordem de serviço.

Na data programada para a visita, o técnico da CONCESSIONÁRIA, com base na avaliação efetuada “in loco”, apresentará ao CONSUMIDOR a relação de serviços necessários, os correspondentes orçamento definitivo e tempo estimado para execução dos serviços, bem como o prazo de garantia dos mesmos. Caso o CONSUMIDOR concorde com as informações fornecidas, o técnico executará os serviços na mesma ocasião, encerrando, em seguida, a ordem de serviço com o registro dos serviços executados, além da data e do horário de conclusão dos mesmos.

A diferença entre o dia da solicitação do CONSUMIDOR e da execução dos serviços, definirá o tempo real de atendimento, que deverá ser expresso em dias úteis.

Se, por outro lado, o CONSUMIDOR não concordar com o orçamento fornecido, o técnico deve encerrar a ordem de serviço utilizada para a visita, registrando na mesma a decisão do CONSUMIDOR, assim como a data e o horário em que se deu o encerramento. Casos deste tipo não devem ser considerados para fins de contagem de tempo.

Sempre que um CONSUMIDOR fizer reclamação relativa a serviços executados pela CONCESSIONÁRIA, que estejam dentro do período de garantia, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar nova visita, no prazo máximo aqui estabelecido, sem direito a exigir do CONSUMIDOR o pagamento de qualquer importância, a qualquer título, se, comprovadamente, a reclamação proceder.

### **8. Prazo máximo para verificação da PRESSÃO ou PCS do GÁS.**

Quando um CONSUMIDOR apresentar reclamação à CONCESSIONÁRIA, relativa à PRESSÃO ou ao PCS do GÁS, a data correspondente a mesma deverá ser registrada em sistema informatizado e utilizada para início de contagem de tempo. Na seqüência, a CONCESSIONÁRIA deverá dar início aos trabalhos de verificação, para os quais deverão ser



## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

adotados os procedimentos constantes dos Apêndices A e D, respectivamente.

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

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

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

### **9. REGISTRO DE INFORMAÇÕES E SISTEMA INFORMATIZADO**

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

### **10. TEMPO DE MANUTENÇÃO DOS REGISTROS**

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

O relatório referente aos indicadores coletivos deverá ser entregue a cada semestre e o





**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

dos indicadores individuais deverá ser entregue trimestralmente, sempre até o décimo dia útil após o encerramento do período considerado.

Os dados coletados dos indicadores, coletivos e individuais, deverão ser encaminhados em planilhas especialmente desenvolvidas pela AGER/MT para esta finalidade.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**APÊNDICE F**

**PROCEDIMENTOS PARA ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA**

**1. OBJETIVO**

Homologar os procedimentos a serem adotados pela CONCESSIONÁRIA em situações de emergência, assim como a periodicidade de envio de relatórios à AGER/MT.

**2. TIPOLOGIA DAS EMERGÊNCIAS**

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

- Falta de ODORIZAÇÃO DO GÁS;
- Vazamento nas INSTALAÇÕES INTERNAS do CONSUMIDOR;
- Vazamento no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO (SD);
- Falta de GÁS, devida a deficiência de suprimento; e
- Falta de GÁS ocasionada por necessidade de manutenção no SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO.

**3. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS**

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar procedimentos correspondentes a cada uma das situações relacionadas, encaminhando-os à AGER/MT, para fins de homologação, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, após a data de assinatura do CONTRATO.

**4. ENVIO DE RELATÓRIOS À AGER/MT**

A CONCESSIONÁRIA deverá entregar à AGER/MT, anualmente, até o último dia útil do mês janeiro, relatório específico contendo todas as situações de emergência registradas



### **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

durante o período de doze meses anteriores, apontando, dentre outras informações: a data e horário de início da emergência, a caracterização da emergência e o diagnóstico da causa da mesma; o TAE correspondente e a duração das providências necessárias à normalização e, por último, o número estimado de CONSUMIDORES afetados pela mesma, por grupo de apuração considerado (\*); além das providências tomadas, em decorrência da caracterização da emergência.

(\*) região geográfica: municípios, ETC's e ECP's;

CLASSE DE PRESSÃO: BP, MP e AP

grupo de CONSUMIDOR: residencial, comercial / serviços, industrial, automotivo, cogeração e termoeletricidade

#### **5. CONTAGEM DE TEMPO**

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

#### **6. REGISTRO DE INFORMAÇÕES E SISTEMA INFORMATIZADO**

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

#### **7. TEMPO DE MANUTENÇÃO DOS REGISTROS**

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