RESOLUÇÃO ARSAL Nº 19, DE 26 DE AGOSTO DE 2003.

Considerando que, em 05 de maio de 2003, na cidade de Maceió, Estado de Alagoas, o Exmo. Sr. Governador Dr. Ronaldo Lessa aprovou, assinou e mandou publicar o Decreto Nº. 1224, que Regulamenta o Projeto de Qualidade para a Prestação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de Alagoas e dá outras providências;

Considerando, que a Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de Alagoas – ARSAL detém o poder de regulação e fiscalização sobre Serviços Públicos Delegados pelo Estado de Alagoas nos termos da Lei nº 6.267, de 20 de setembro de 2001,

O Diretor-geral da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas – ARSAL, com a finalidade de Regulamentar o Projeto de Qualidade, em pontos que se fazem necessário,

RESOLVE:

Art. 1º INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO.

§1º Com relação à Medição do indicador de Pressão, item 3.1.1.1 do Projeto de Qualidade, deverão ser medidos na Etapa de Implantação do Projeto de Qualidade nos seguintes pontos:

1.1 ETC (Estação de Transferência de Custódia ou City Gate):

- Pilar, medição que englobará a ETC Satuba, atualmente sem medição direta e
- São Miguel dos Campos

1.2 ECP (Estação de Controle de Pressão):

Residencial e Comercial

- Stella Maris

Indústrial:

- Atol
- Profertil
- Braskem UCS
- Braskem UPVC
- Café AFA
- Cinal
- Coca-cola
- Moinho Dona Benta
- Socôco

Postos de Combustível

- Praia Mar
- Pichilau – Cambona
- Santa Lúcia
- Jangadeiros
- Quatro Rodas

§2º Com relação ao indicador CFQ, item 3.1.1.2 do Projeto de Qualidade, serão aceitas na Etapa de Implantação do Projeto de Qualidade as medições feitas e encaminhadas pela Petrobrás a ALGÁS, que por sua vez as encaminharão ÀRSAL, na forma de planilhas de acordo com modelos encaminhados à ALGÁS.

§3º Com relação ao indicador CFQ, item 3.1.1.2 do Projeto de Qualidade, as medições dos indicadores que não são fornecidas pela Petrobrás atualmente, serão exigidas da ALGÁS a partir da etapa de Maturidade.

Art. 2º INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO

§1º Com relação ao indicador de COG, item 5.1.1 do Projeto de Qualidade, deverão ser medidos na Etapa de Implantação do Projeto de Qualidade nos seguintes pontos:

2.1 ECP:

- ECP Stella Maris e
- ECP Pajuçara

Outros Pontos

- Com relação ao sistema ETC Satuba – Profertil e ETC São Miguel dos Campos - Atol, a medição só será feita no ponto mais distante da ETC, quando um ou mais Usuários forem adicionados ao sistema existente.

§2º O prazo para início do Controle Rinológico fica adiado para a etapa de Maturidade do Projeto de Qualidade, não implicando esta condição em alteração no prazo para apresentação no Programa de Controle Rinológico a ARSAL.

Art. 3º INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL.

§1º O Atendimento de Emergência deverá ser feito conforme estabelecido no Projeto de Qualidade, ou seja, 85% de atendimentos no primeiro toque, 24 horas por dia.

§2º O Atendimento Comercial deverá ser feito em 85%, no segundo toque 12 horas (das 8:00 às 20:00 horas) por dia, na Etapa de Implantação.

§3º O Atendimento Comercial deverá ser feito em 85%, no primeiro toque 12 horas (das 8:00 às 20:00 horas) por dia, da Etapa de Transição em diante.

Art. 4º Outras obrigações da Concessionária, algumas flexibilizações devem ser feitas de modo a não obrigar a ALGÁS a um grande de investimento inicial, que conseqüentemente viria a penalizar o Usuário dos Serviços de Gás Canalizado.

§1º Com relação Cadastro da Rede de Gás, item 7.1.1 do Projeto de Qualidade, esta deverá ser implantada na forma proposta no Projeto de Qualidade apenas na Etapa de Maturidade, desta maneira a ALGÁS não necessitará adquirir o Sistema de Informação Georeferenciado (GIS), nos próximos dois anos por exigências do Projeto de Qualidade.

§2º Com relação Patrulhamento e Inspeção do Sistema de Distribuição, item 7.2.1, este deverá ser implantado na Etapa de Maturidade do Projeto de Qualidade.

§3º Com relação Pesquisa Anual de Satisfação do Usuário, item 7.3 do Projeto de Qualidade, em função da pressão de atendimento:

- Baixa Pressão, a Pesquisa deverá abranger um número representativo de clientes de tal sorte para atender a ARSAL, de tal sorte que não onere a concessionária.

- Média e Alta Pressão, a Pesquisa que deverá abranger todos os consumidores destas Classes de Pressão, de acordo com o Projeto de Qualidade, deverá ser implantada a 50% do total desses consumidores na Etapa de Implantação, 75% na Etapade Transição e 100% da Etapa de Maturidade até o fim da Concessão.

§4º Com relação, Programas Especiais, item 7.3 do Projeto de Qualidade, temos a regulamentar:

- Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico, a Concessionária deverá apresentar relatório a ARSAL referente a estes aspectos que lhe forem repassados pela Petrobrás, seu Centro de Pesquisas CTGÁS ou outros, sem necessitar para tanto despender recursos financeiros adicionais.

- Programas Sociais, a Concessionária deverá apresentar relatório a ARSAL referente a este aspecto relatando o Programa desenvolvido até a presente data e sem necessitar para tanto despender recursos financeiros adicionais.

Art. 5º A cada nova ETC implantada, deverão ser definidos novos pontos de medição dos diversos indicadores do Projeto de Qualidade.

Art. 6º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 7º Revogam-se as disposições em contrário.

Agência Reguladora de Serviços Públicos do estado de Alagoas – ARSAL, em Maceió, 26 de agosto de 2003, 115º da República.

Álvaro Otávio V. Machado

Diretor Geral