



# **RELATÓRIO DE DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO NO ESTADO DE ALAGOAS**

**2007**



## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	3
2. FISCALIZAÇÕES .....	3
2.1. FISCALIZAÇÕES DE CAMPO .....	4
2.2 FISCALIZAÇÕES DE ODORANTE - COG.....	7
2.3 CFQ 'S - CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS.....	8
2.4 FISCALIZAÇÃO DE INDICADORES .....	9
3. NÃO CONFORMIDADES .....	23



## **1. INTRODUÇÃO**

A ARSAL-Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas foi criada em 20 de setembro de 2001, pela lei de nº 6.267, que lhe conferiu a missão de ser o órgão responsável pela fiscalização dos serviços públicos concedidos no Estado de Alagoas.

Dentre as atividades reguladas e fiscalizadas pela ARSAL, está o serviço de distribuição de gás canalizado, competência do Estado, prestado pela Concessionária de Gás de Alagoas S/A-ALGÁS, que detém a exclusividade da concessão por 50 anos a partir da assinatura do contrato, que ocorreu em 17 de setembro de 1993.

Este relatório aborda as principais atividades realizadas no ano de 2007, pela ARSAL, referentes ao controle, a regulação e a fiscalização do serviço público de distribuição de gás canalizado no Estado de Alagoas.

Além das atividades supracitadas, cabe ressaltar a existência de outras que, embora não estejam citadas neste relatório, também são constantemente executadas pela ARSAL, tais como: mediação de conflitos, troca de informações com outras agências reguladoras, visitas a órgãos ligados a regulação do setor, dentre outras.

O presente relatório está dividido em fiscalizações de campo, de odorante, de propriedades físico-químicas, fiscalizações de indicadores e não conformidades.

## **2. FISCALIZAÇÕES**

As atividades realizadas pela coordenação de gás canalizado da ARSAL visam garantir a prestação adequada deste serviço no Estado. Para isso são realizadas fiscalizações rotineiras, fiscalizações programadas ao longo do ano e, eventualmente, fiscalizações para esclarecimentos de fatos isolados.

O processo de fiscalização desenvolvido pela ARSAL é realizado basicamente de duas formas:



- **De forma Contínua e Sistemática**, pelo acompanhamento e análise permanente dos indicadores na própria sede da Agência das informações enviadas regularmente a ARSAL, atendendo as obrigações constantes no Decreto nº 1.224/03;
- **De forma Periódica ou por Contingência**, via missões de fiscalizações nos usuários, com o objetivo de verificar e esclarecer ocorrências específicas, nos procedimentos adotados pela ALGÁS na apuração dos indicadores constantes nas Normas Gerais de Fornecimento.

Ademais são realizadas visitas técnicas, de caráter educativo e informativo, com vistas a reforçar e rever, junto a Concessionária, conceitos teóricos e metodológicos das atividades de fiscalização, assim como divulgar as diversas normas regulatórias.

## 2.1. FISCALIZAÇÕES DE CAMPO

No ano de 2007 foi registrado um aumento importante no número de fiscalizações de campo. Os resultados das fiscalizações realizadas encontram-se apresentadas detalhadamente na seqüência.

Com relação às fiscalizações de campo, cabe destacar o monitoramento constante, por parte da coordenação, dos indicadores que tiveram atendimentos operacionais executado pela Concessionária, bem como a checagem de reclamações de usuários, através da ouvidoria da Agência.

Na fiscalização procura-se avaliar a organização, métodos e processos, identificando fatores que estão prejudicando ou possa vir a prejudicar a qualidade dos serviços de distribuição de gás canalizado e do atendimento ao consumidor, nos termos da legislação em vigor.

O acompanhamento desses aspectos se reveste da mais alta importância, uma vez que se pode aferir em que medida a Concessionária está cumprindo a legislação e as normas que regem o setor. Vale ressaltar que além de todos os itens citados acima, a ARSAL verifica se a ALGÁS está cumprindo as determinações oriundas de fiscalizações anteriores.



Além da rotina de fiscalização, eventualmente os técnicos são deslocados para vistorias específicas. Essas vistorias podem ser geradas por ocorrências relevantes que tenham sido percebidas em fiscalizações de rotina, que tenham sido informadas pela Concessionária, por terceiros, ou ainda que tenham sido objeto de denúncias por parte de usuários junto a ARSAL.

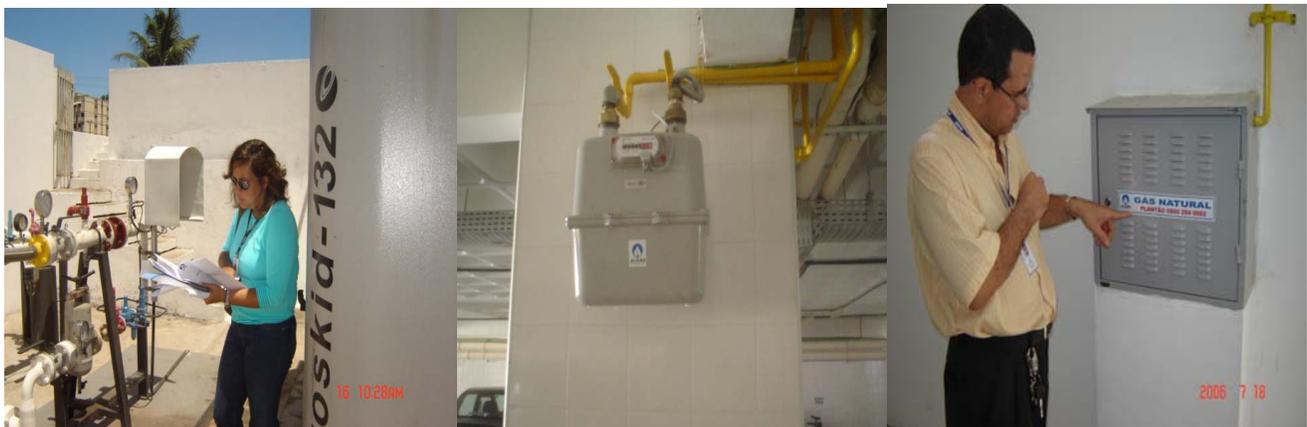
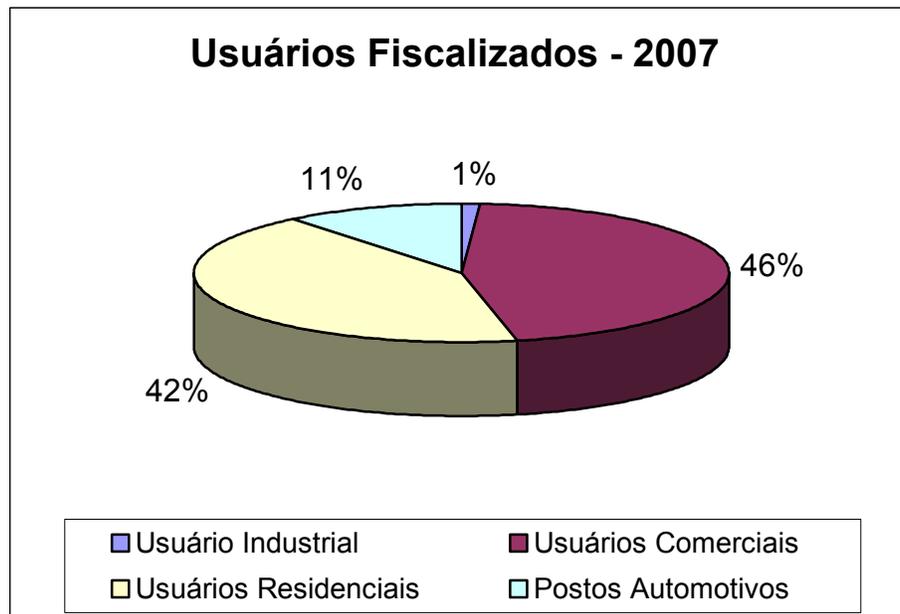
No ano de 2007, a coordenação realizou diversas Fiscalizações de Campo, as quais estão discriminadas abaixo:

Nº	Objeto da Fiscalização	PERÍODO/2007											
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1	Pressão	x	x	x			x	x					
2	Concentração de odorante no Gás –COG	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X
3	TAE- Tempo atendimento de emergência	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X
4	Prazo máximo para troca de medidor	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	
5	Prazo máximo de suspensão de fornecimento de gás natural	x	x										X
6	Prazo máximo para verificação de leitura e consumo			x			x	x	x	x	x	x	X
7	Outros	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X

A Concessionária possui uma malha de distribuição de 213 km abrangendo 8 municípios do Estado de Alagoas. São eles Maceió, Atalaia, Pilar, Santa Luzia do Norte, Satuba, São Miguel dos Campos, Rio Largo e Marechal Deodoro, atendendo cerca de 1.700 usuários dos segmentos industriais, residenciais, comerciais e automotivos.



As fiscalizações atenderam um total de 92 usuários, sendo: 01 usuário industrial, 42 usuários comerciais, 10 automotivos e 39 residenciais.





## 2.2 FISCALIZAÇÕES DE ODORANTE – COG

O COG é o indicador que aponta a quantidade de odorante presente no gás natural fornecido pela Concessionária. A ARSAL iniciou esse processo de fiscalização em abril/06, quando a ALGÁS efetivamente deu início as análises do odorante, através do processo de cromatografia gasosa, atualmente utilizando o Etil mercaptana ( $C_2H_5SH$ ).

A Concessionária, de acordo com as Normas Gerais de Fornecimento, realiza diariamente, inclusive aos fins de semana, coletas de gás em pontos previamente determinados pela ARSAL, levando-se em consideração pontos equidistantes ao longo da atual rede de distribuição. Os pontos monitorados são: ERP`s Cambona, Pólo, Pontal, Jangadeiros, 101 Norte, Maxi Posto e Posto Santa Lúcia.

As análises são realizadas diariamente no laboratório da empresa QUALITEX, prestadora de serviços devidamente credenciada a operar nesta área. Todas essas análises são inspecionadas e auditadas diariamente por um técnico da coordenação.

No ano de 2007, a ARSAL inspecionou 179 (cento e setenta e nove) análises de COG.





## **2.3 CFQ´S – CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS.**

Outra fiscalização realizada é a referente as CFQ´S- Características Físico Químicas do gás natural. Suas propriedades têm como referência a Portaria ANP Nº 104 de 08/10/02, que estabelece a especificação do gás natural a ser comercializado em todo o território brasileiro.

Para realização de tal procedimento, a ARSAL pré determina anualmente pontos para coleta de gás, localizados a jusante das instalações, principalmente nos usuários dos segmentos industrial e automotivo. Essas análises são realizadas semanalmente, em laboratório contratado pela Concessionária e inspecionadas por técnicos da coordenação. São monitoradas as seguintes propriedades: Composição do Gás, Poder Calorífico Superior e Inferior, Densidade Relativa e Absoluta, Fator de Compressibilidade e Índice de WOBBE.

Após a realização dos ensaios, os dados são encaminhados a ARSAL para uma análise detalhada dos resultados obtidos. Dentre as características do gás natural o PCS – Poder Calorífico Superior tem uma especial atenção, visto ser esse o indicador que estabelece os parâmetros básicos para definir o correto valor do gás a ser faturado.





## 2.4 FISCALIZAÇÃO DE INDICADORES

As fiscalizações referentes aos indicadores são de caráter permanente e rotineiro. O objetivo principal é a verificação da evolução da qualidade dos serviços prestados pela Concessionária, por meio do monitoramento mensal desses dados.

De acordo com as Normas Gerais de Fornecimento, a Concessionária deve encaminhar a ARSAL, até o 10º dia útil do mês subsequente os valores apurados dos diferentes indicadores para análise da coordenação.

A partir do recebimento regular das informações, as mesmas são consolidadas para uma avaliação criteriosa do desempenho da companhia, utilizando-se para isso os índices estabelecidos em Normas e nos demais instrumentos regulatórios emitidos pela Agência. Para tanto, é enviado mensalmente para análise da coordenação um total de 55 planilhas, referentes a 25 (vinte e cinco) diferentes indicadores.

Os indicadores são classificados em:

### **INDICADORES COMERCIAIS:**

- ✓ AVISO - Antecedência mínima de aviso aos usuários;
- ✓ FONE-Atendimento telefônico;
- ✓ TER -Tempo médio de execução de ramal;
- ✓ TMEO - Tempo médio de elaboração de estudos e orçamentos;
- ✓ TMCE - Tempo médio construções de extensões;
- ✓ Prazo máximo de ligação;
- ✓ Prazo máximo de religação;
- ✓ Prazo máximo de religação por corte indevido;
- ✓ Tempo máximo de interrupção de fornecimento;
- ✓ Tempo máximo de devolução de valores;
- ✓ Prazo máximo para troca de medidores;
- ✓ Prazo máximo para verificação de Pressão, PCS e COG.
- ✓ Prazo máximo para envio de segunda via da fatura a pedido do usuário;
- ✓ Prazo máximo para corte de ligação existente a pedido do usuário;
- ✓ Prazo máximo para verificação de leitura e consumo a pedido do usuário;
- ✓ Prazo máximo para aferição e emissão de laudo de medidor;
- ✓ Prazo mínimo de antecedência para entrega de fatura.



## **INDICADORES DE QUALIDADE**

- ✓ PRESSÃO;
- ✓ PCS - Poder Calorífico Superior;
- ✓ PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás.

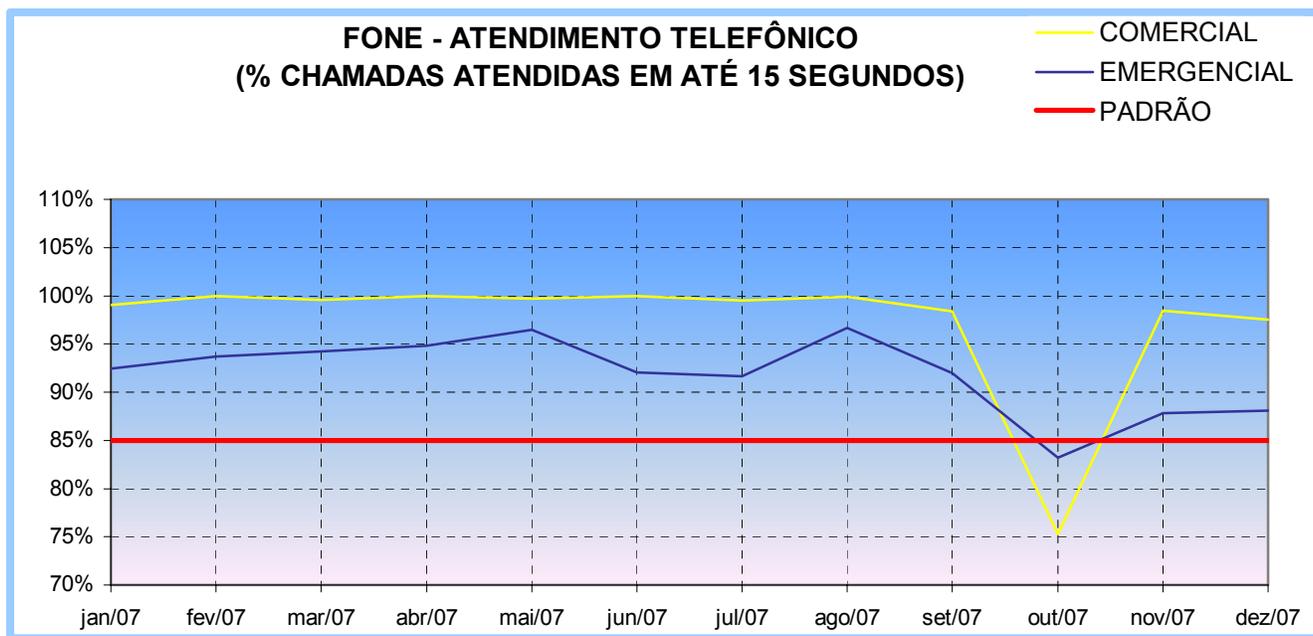
## **INDICADORES DE SEGURANÇA**

- ✓ COG - Concentração de odorante no gás;
- ✓ IVAZ - Índice de vazamento no sistema de distribuição;
- ✓ TAE - Tempo de atendimento de emergência;
- ✓ FME - Frequência média de emergência;
- ✓ FMPP - Frequência de manutenção preditiva e preventiva.

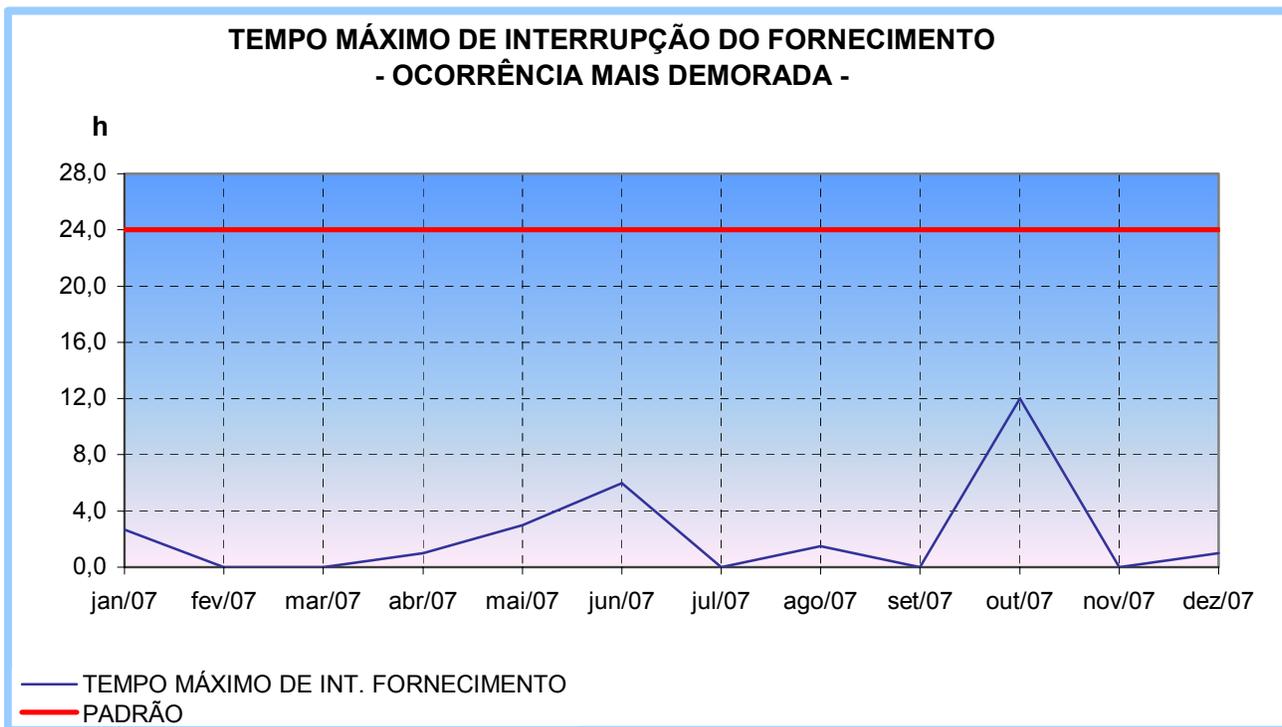
Em 2007, os indicadores analisados apresentaram os seguintes resultados:

## INDICADORES COMERCIAIS

FONE - ATENDIMENTO TELEFÔNICO							
MÊS	COMERCIAL			EMERGENCIAL			PADRÃO (%)
	TOTAL CHAMADAS	ATENDIMENTOS EM ATÉ 15 s	%	TOTAL CHAMADAS	ATENDIMENTOS EM ATÉ 15 s	%	
jan/07	522	517	99,04%	558	516	92,47%	85%
fev/07	283	283	100,00%	366	343	93,72%	85%
mar/07	732	729	99,59%	625	589	94,24%	85%
abr/07	573	573	100,00%	465	441	94,84%	85%
mai/07	711	709	99,72%	595	574	96,47%	85%
jun/07	569	569	100,00%	479	441	92,07%	85%
jul/07	1059	1054	99,53%	695	637	91,65%	85%
ago/07	1228	1227	99,92%	660	638	96,67%	85%
set/07	563	554	98,40%	811	746	91,99%	85%
out/07	1073	808	75,30%	773	643	83,18%	85%
nov/07	653	643	98,47%	649	570	87,83%	85%
dez/07	480	468	97,50%	588	518	88,10%	85%

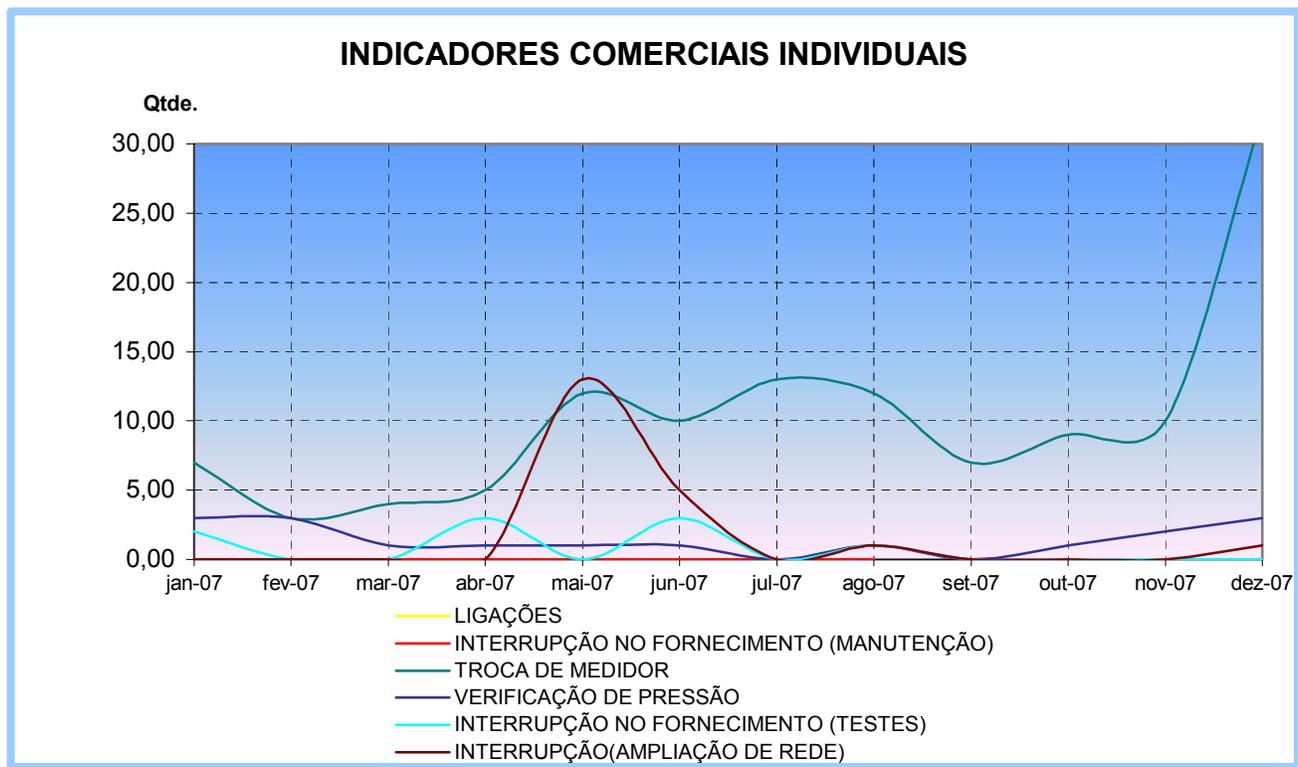


TEMPO MÁXIMO DE INTERRUÇÃO DE FORNECIMENTO DE GÁS							
MÊS	NÚMERO DE INTERRUÇÕES					INTERRUPÇÃO MAIS DEMORADA (h)	PADRÃO (h)
	0 - 8hs	8 - 16hs	16 - 24hs	> 24hs	TOTAL		
jan/07	2	-	-	-	-	3	24
fev/07	-	-	-	-	-	-	24
mar/07	-	-	-	-	-	-	24
abr/07	3	-	-	-	3	1	24
mai/07	13	-	-	-	13	3	24
jun/07	8	-	-	-	8	6	24
jul/07	-	-	-	-	-	-	24
ago/07	2	-	-	-	-	2	24
set/07	-	-	-	-	-	-	24
out/07	-	13	-	-	-	12	24
nov/07	-	-	-	-	-	-	24
dez/07	1	-	-	-	-	1	24





INDICADORES COMERCIAIS INDIVIDUAIS						
MÊS	LIGAÇÕES	INTERRUPÇÕES NO FORNECIMENTO			TROCA DE MEDIDOR	VERIFICAÇÃO DE PRESSÃO
		TESTES DE ESTANQUEIDADE OU DE BLOQUEIO REMOTO	MANUTENÇÃO	AMPLIAÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO		
jan/07	40	2	-	-	7	3
fev/07	59	-	-	-	3	3
mar/07	56	-	-	-	4	1
abr/07	84	3	-	-	5	1
mai/07	47	-	-	13	12	1
jun/07	60	3	-	5	10	1
jul/07	60	-	-	-	13	-
ago/07	43	1	-	1	12	1
set/07	50	-	-	-	7	-
out/07	58	-	-	-	9	1
nov/07	87	-	-	-	10	2
dez/07	81	-	-	1	32	3





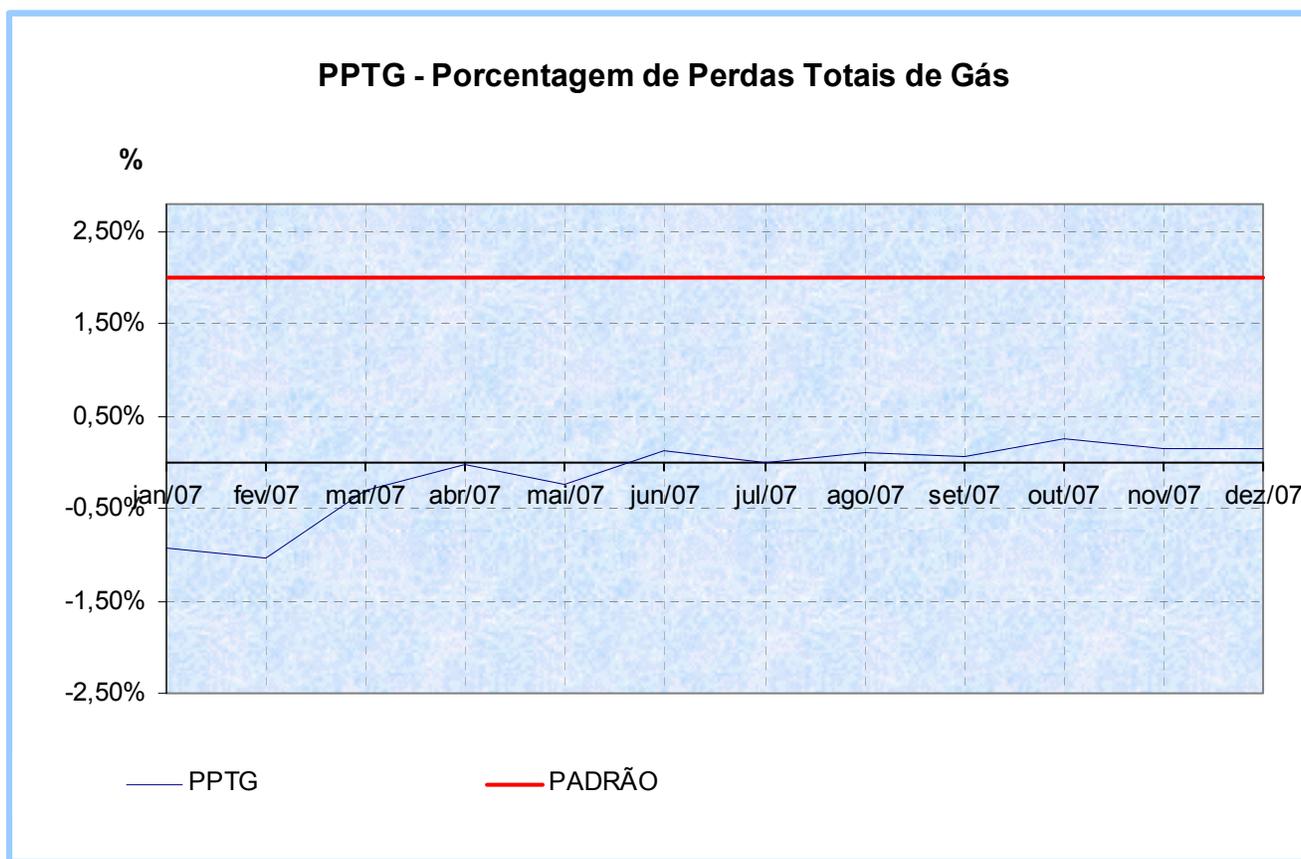
## INDICADORES DE QUALIDADE

<b>NÚMERO DE ESTAÇÕES DE CONTROLE DE PRESSÃO MONITORADAS</b>		
<b>MÊS</b>	<b>CITY GATE</b>	<b>USUÁRIOS</b>
<b>Jan</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Fev</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Mar</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Abr</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Mai</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Jun</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Jul</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Ago</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Set</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Out</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Nov</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Dez</b>	<b>1</b>	<b>20</b>

<b>PCS - PODER CALORÍFICO SUPERIOR</b>		
<b>MÊS</b>	<b>VALOR PCS (Kcal/m<sup>3</sup> a 20° C e 1 ATM)</b>	
	<b>CITY GATE PILAR</b>	
	<b>Valor Mínimo</b>	<b>Valor Máximo</b>
<b>Jan</b>	9011	9084
<b>Fev</b>	9036	9116
<b>Mar</b>	9020	9106
<b>Abr</b>	9067	9159
<b>Mai</b>	9037	9124
<b>Jun</b>	9019	9126
<b>Jul</b>	9043	9121
<b>Ago</b>	9042	9137
<b>Set</b>	9032	9083
<b>Out</b>	9034	9121
<b>Nov</b>	9050	9522
<b>Dez</b>	9033	9099



PPTG - PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS								
Mês	Adquirida	Vendida	Consumida	Perda (+) Ganho (-)	Mensal	Média Móvel		Padrão (+/-)
						4 Meses	Anual	
jan/07	15.568	15.450	0	118	0,76%	-0,93%	0,68%	2,0%
fev/07	13.930	14.108	0	-178	-1,28%	-1,04%	0,44%	2,0%
mar/07	15.570	15.466	0	104	0,67%	-0,31%	0,35%	2,0%
abr/07	13.451	13.478	0	-27	-0,20%	-0,01%	0,10%	2,0%
mai/07	15.898	15.914	0	-16	-0,10%	-0,23%	-0,17%	2,0%
jun/07	14.986	14.970	0	16	0,11%	0,12%	-0,37%	2,0%
jul/07	15.229	15.197	0	32	0,21%	0,00%	-0,47%	2,0%
ago/07	15.678	15.644	0	34	0,22%	0,108%	-0,38%	2,0%
set/07	14.299	14.341	0	-42	-0,29%	0,06%	-0,36%	2,0%
out/07	16.068	15.926	0	142	0,88%	0,25%	-0,22%	2,0%
nov/07	14.889	14.919	0	-30	-0,20%	0,15%	-0,05%	2,0%
dez/07	15.576	15.544	0	32	0,21%	0,15%	0,08%	2,0%





## INDICADORES DE SEGURANÇA

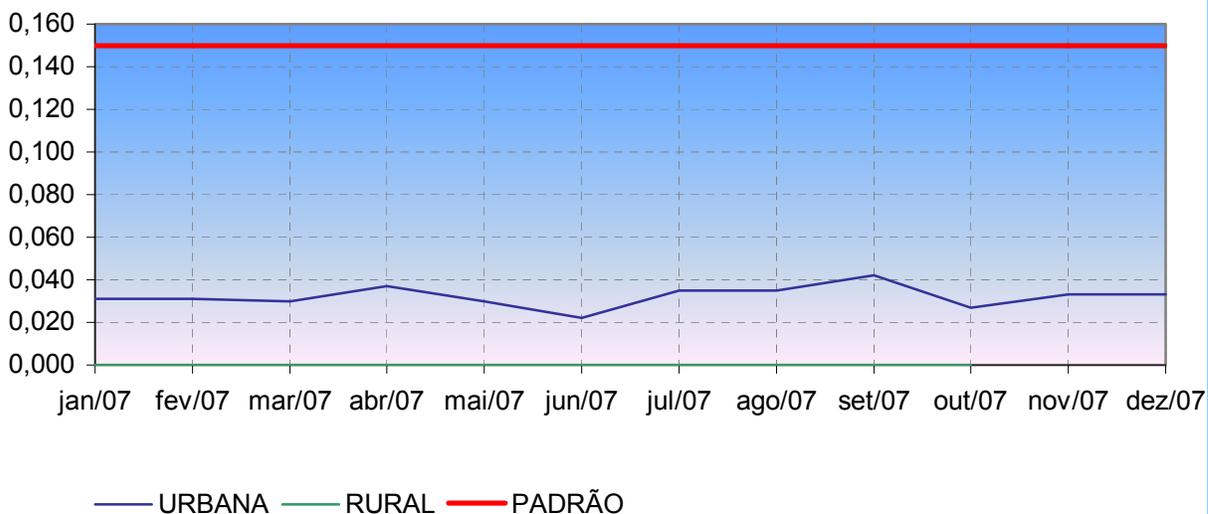
### IVAZ - ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

#### REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Mês	URBANA	RURAL	PADRÃO
jan/07	0,031	0,000	0,150
fev/07	0,031	0,000	0,150
mar/07	0,030	0,000	0,150
abr/07	0,037	0,000	0,150
mai/07	0,030	0,000	0,150
jun/07	0,022	0,000	0,150
jul/07	0,035	0,000	0,150
ago/07	0,035	0,000	0,150
set/07	0,042	0,000	0,150
out/07	0,027	0,000	0,150
nov/07	0,033	0,000	0,150
dez/07	0,033	0,000	0,150

Obs: O padrão estabelecido é o de nº de vazamentos por km de rede por ano

### IVAZ - ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

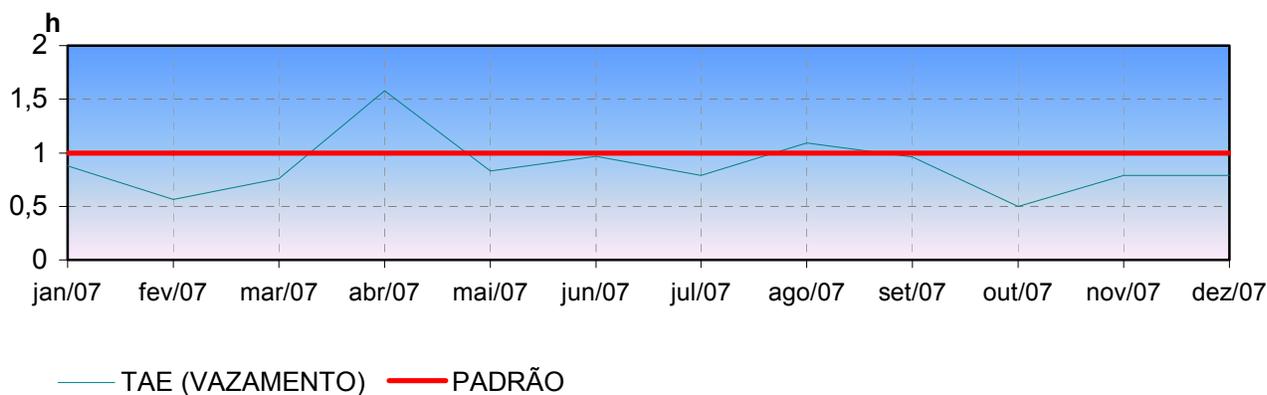




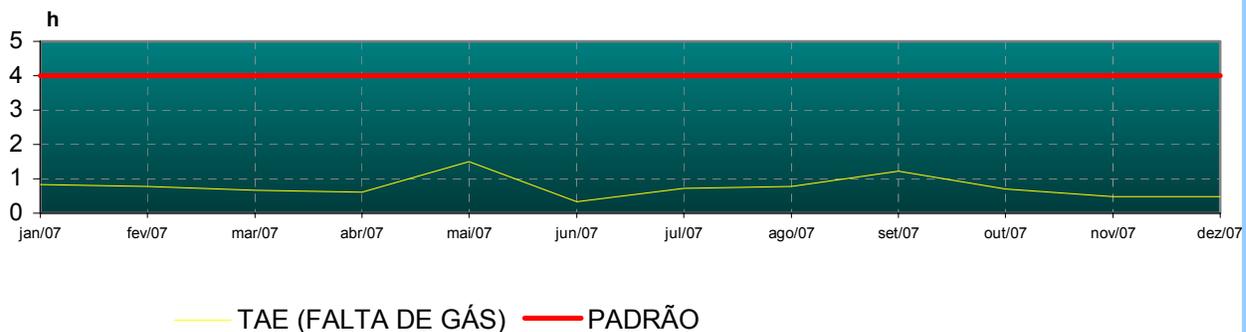
**TAE - TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA**

MÊS	VAZAMENTO	PADRÃO (H)	FALTA DE GÁS	PADRÃO (H)
jan/07	0,88	1	0,83	4
fev/07	0,57	1	0,77	4
mar/07	0,76	1	0,66	4
abr/07	1,58	1	0,62	4
mai/07	0,83	1	1,50	4
jun/07	0,97	1	0,33	4
jul/07	0,79	1	0,73	4
ago/07	1,09	1	0,77	4
set/07	0,96	1	1,22	4
out/07	0,50	1	0,70	4
nov/07	0,79	1	0,48	4
dez/07	0,79	1	0,48	4

**TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA  
VAZAMENTO**



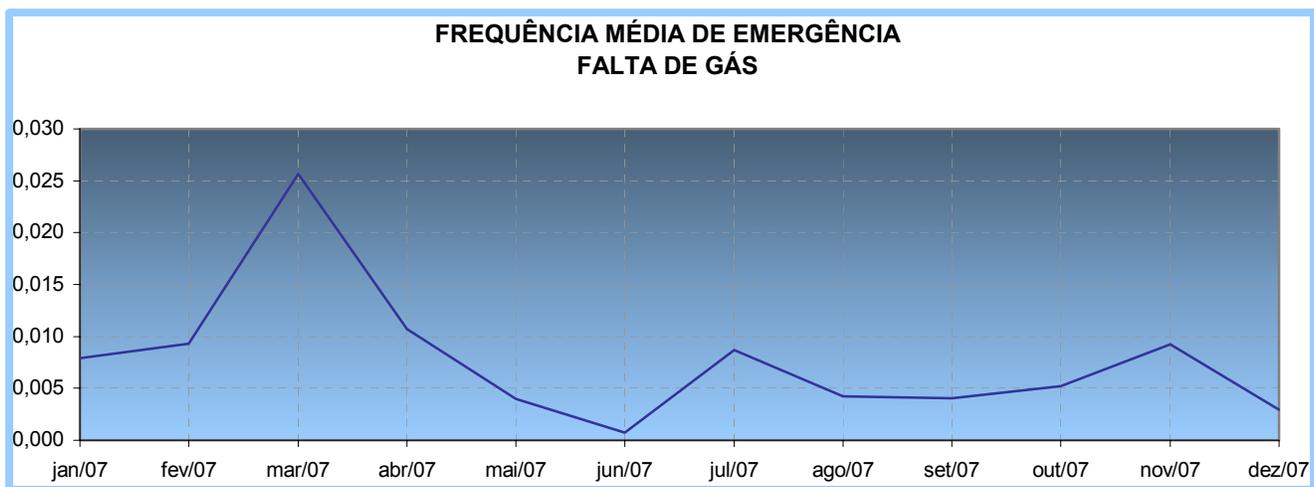
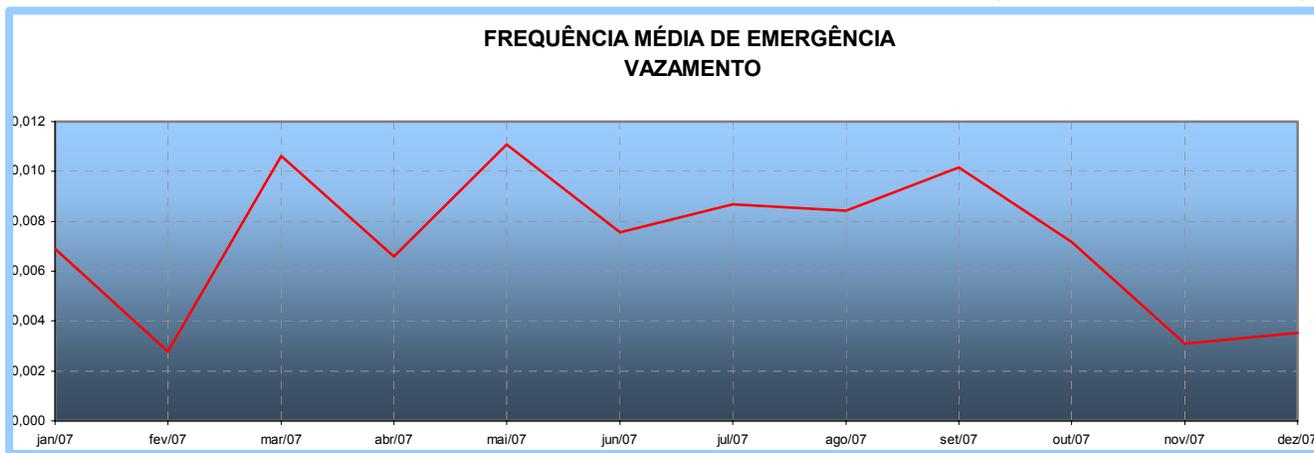
**TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA  
FALTA DE GÁS**





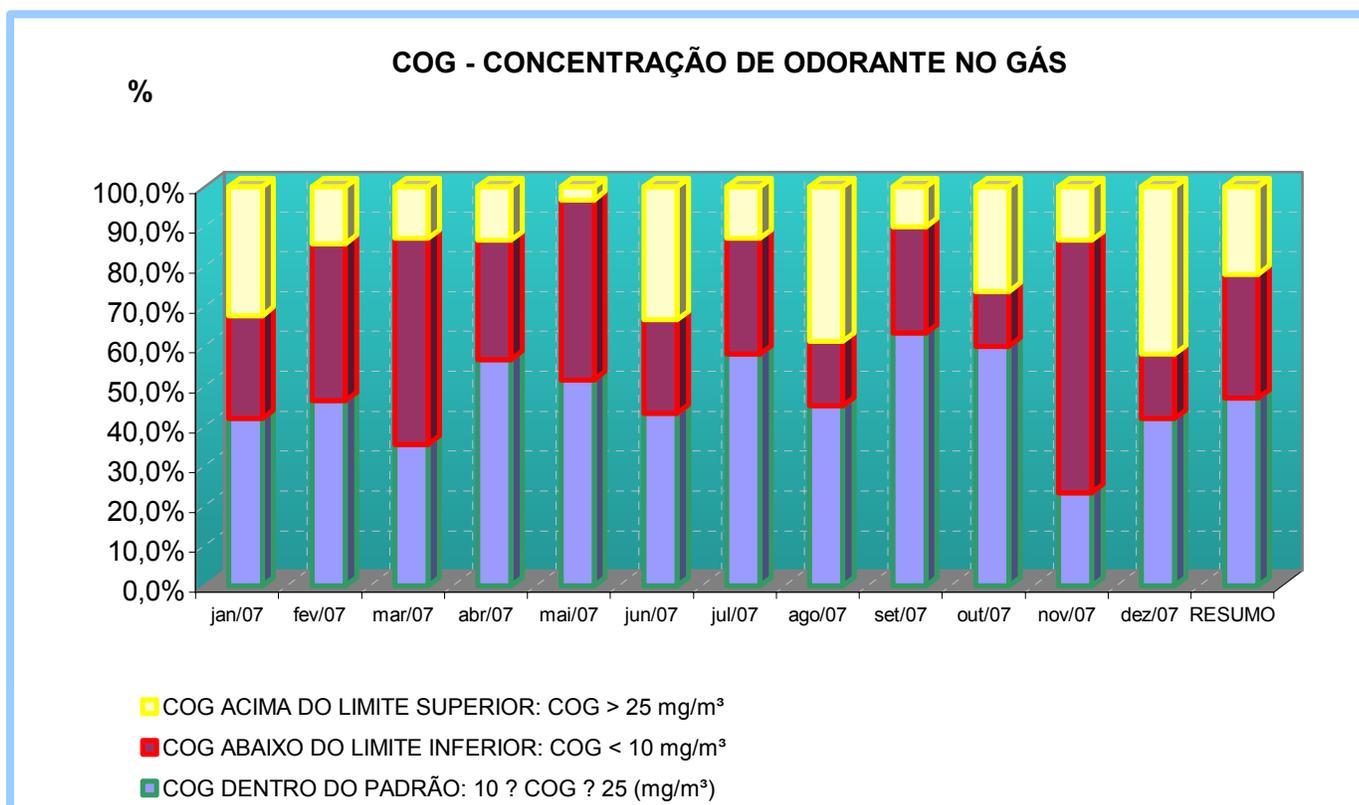
FREQUENCIA MÉDIA DE EMERGÊNCIA - FME					
MÊS	Nº CLIENTES	VAZAMENTOS		FALTA DE GÁS	
		Nº ATENDIMENTOS	FME	Nº ATENDIMENTOS	FME
ian/07	1.016	7	0.007	8	0.008
fev/07	1.075	3	0.003	10	0.009
mar/07	1.131	12	0.011	29	0.026
abr/07	1.215	8	0.007	13	0.011
mai/07	1.262	14	0.011	5	0.004
iun/07	1.322	10	0.008	1	0.001
iul/07	1.382	12	0.009	12	0.009
ago/07	1.425	12	0.008	6	0.004
set/07	1.475	15	0.010	6	0.004
out/07	1.533	11	0.007	8	0.005
nov/07	1.620	5	0.003	15	0.009
dez/07	1.701	6	0.004	5	0.003

FME= (Nº atendimentos/Nºclientes)





COG - CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS							
MÊS	Nº AMOSTRAS	10 ≤ COG ≤ 25 (mg/m³)		COG < 10 mg/m³		COG >25 mg/m³	
		QUANT.	%	QUANT.	%	QUANT.	%
jan/07	31	13	42%	8	26%	10	32%
fev/07	28	13	46%	11	39%	4	14%
mar/07	31	11	35%	16	52%	4	13%
abr/07	30	17	57%	9	30%	4	13%
mai/07	31	16	52%	14	45%	1	3%
jun/07	30	13	43%	7	23%	10	33%
jul/07	31	18	58%	9	29%	4	13%
ago/07	31	14	45%	5	16%	12	39%
set/07	30	19	63%	8	27%	3	10%
out/07	31	22	71%	5	16%	13	31%
nov/07	30	7	23%	19	63%	4	13%
dez/07	31	13	42%	5	16%	13	42%

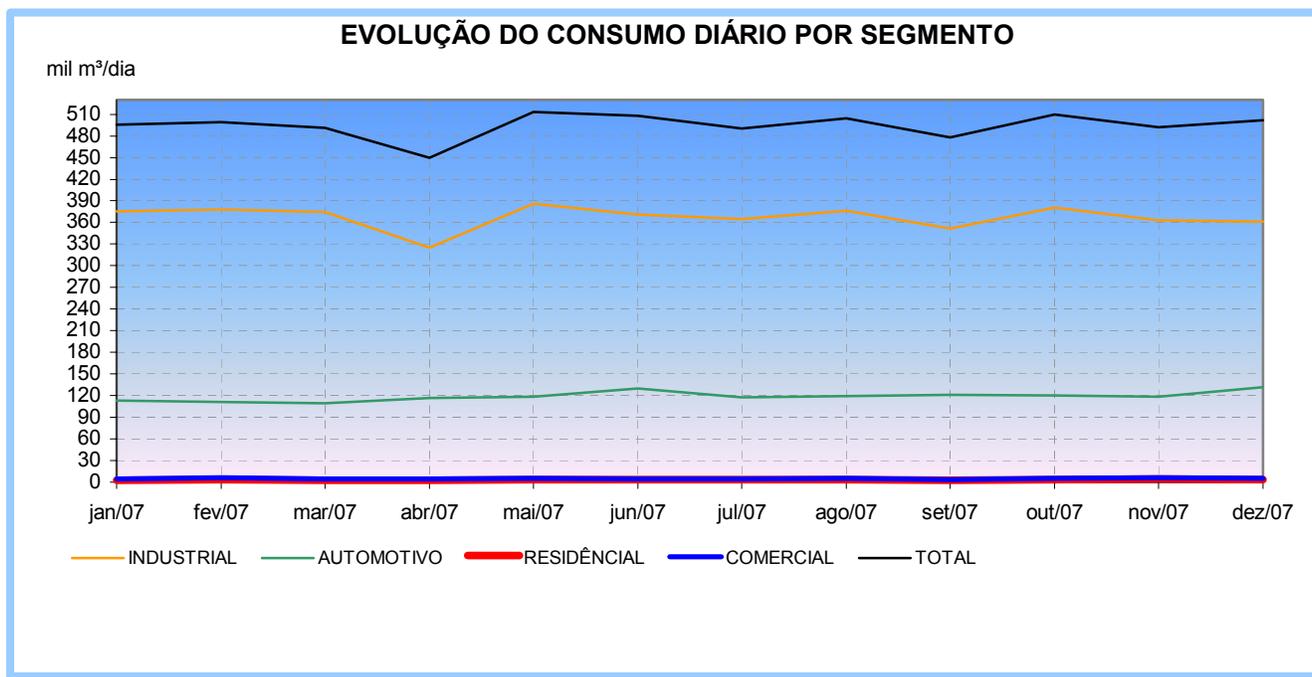




## MERCADO

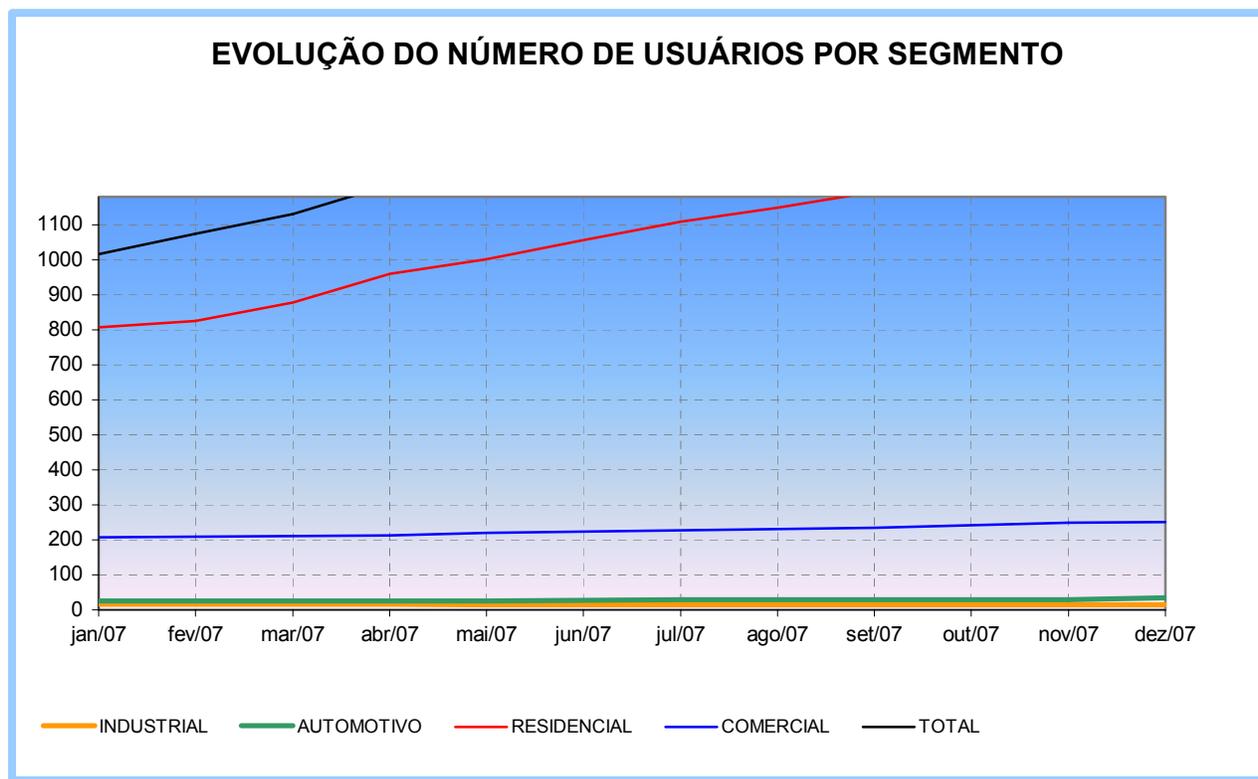
EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR ATIVIDADE					
Mês	INDUSTRIAL	AUTOMOTIVO	RESIDÊNCIAL	COMERCIAL	TOTAL
jan/07	375,10	113,50	2,54	4,81	495,95
fev/07	377,67	110,91	3,55	6,60	498,73
mar/07	374,22	109,85	2,80	4,26	491,13
abr/07	325,25	116,53	2,95	4,55	449,28
mai/07	385,88	118,10	3,78	5,60	513,36
jun/07	370,66	129,66	3,17	4,45	507,94
jul/07	364,91	117,56	3,16	4,61	490,23
ago/07	376,19	119,30	3,25	5,26	503,99
set/07	351,23	120,81	2,64	3,34	478,03
out/07	381,01	120,46	3,31	4,94	509,72
nov/07	363,17	118,71	4,14	6,06	492,08
dez/07	361,42	131,26	3,32	5,30	501,30
MÉDIA	337,11	107,95	2,94	4,54	452,54

Em mil m<sup>3</sup>/dia





EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE USUÁRIOS POR SEGMENTO					
MÊS	SEGMENTO				
	INDUSTRIAL	AUTOMOTIVO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	TOTAL
jan/07	17	25	808	208	1016
fev/07	16	25	825	209	1075
mar/07	16	26	879	210	1131
abr/07	16	26	960	213	1215
mai/07	15	26	1001	220	1262
jun/07	15	28	1.056	223	1322
jul/07	15	30	1.109	228	1382
ago/07	15	30	1149	231	1425
set/07	15	30	1195	235	1475
out/07	15	30	1247	241	1533
nov/07	15	30	1326	249	1620
dez/07	15	34	1401	251	1701

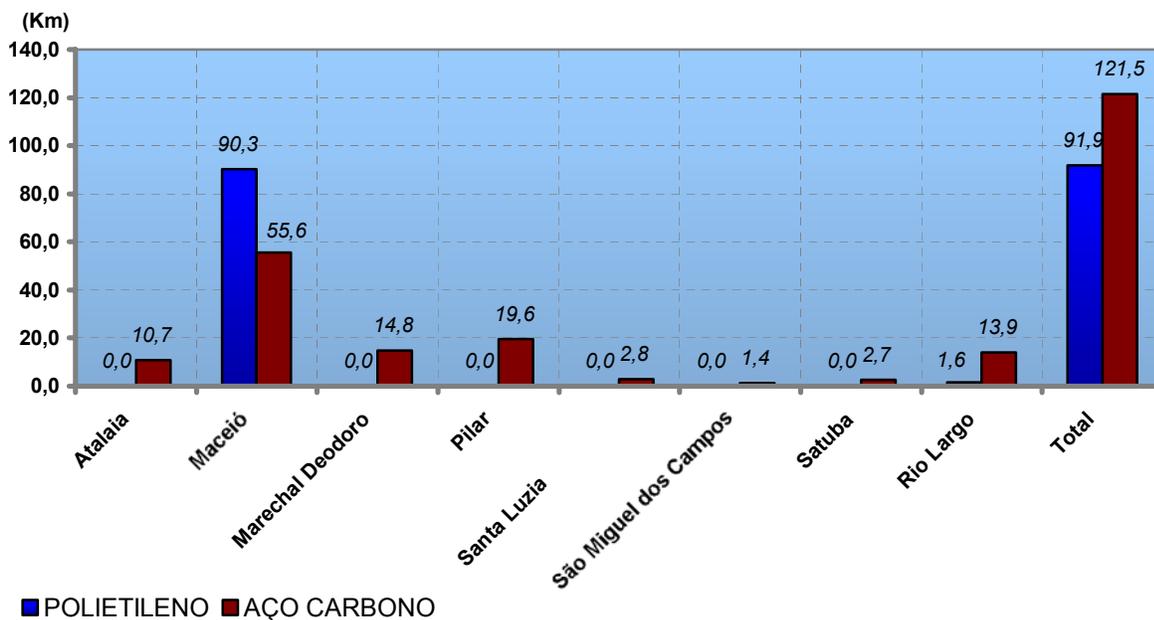




**EXTENSÃO TOTAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO POR MUNICÍPIO E MATERIAL**

MUNICÍPIO	EXTENSÃO (Km)		
	POLIETILENO	AÇO CARBONO	TOTAL
Atalaia	-	10,7	10,7
Maceió	90,3	55,6	145,9
Marechal Deodoro	-	14,8	14,8
Pilar	-	19,6	19,6
Santa Luzia do Norte	-	2,8	2,8
São Miguel dos Campos	-	1,4	1,4
Satuba	-	2,7	2,7
Rio Largo	1,6	13,9	15,5
<b>Total</b>	<b>91,9</b>	<b>121,5</b>	<b>213,4</b>

**EXTENSÃO TOTAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO POR MUNICÍPIO  
2007**





### 3. NÃO CONFORMIDADES

TRANSGRESSÕES ( 2007)				
Mês	INDICADORES			
	COMERCIAIS	QUALIDADE	SEGURANÇA	TOTAL MENSAL
Abril	01	-	01	02
Maio	01	-	-	01
Junho	-	-	01	01
Julho	01	-	-	01
Agosto	01	-	-	01
Outubro	02	-	-	02
Novembro	01	-	-	01
<b>TOTAL</b>	<b>07</b>	<b>-</b>	<b>02</b>	<b>09</b>

Todas as transgressões ocorridas em 2007 foram devido à violação dos padrões estabelecidos nas Normas Gerais de Fornecimento. Os indicadores que apresentaram não conformidades foram: FONE, AVISO, TAE e Prazo Máximo para verificação de leitura e consumo.

O indicador comercial FONE apresentou não conformidade no mês de outubro. No referido mês, o indicador apresentou um percentual de 83,65% para o atendimento emergencial, valor um pouco abaixo dos 85% padrão para as chamadas em até 15 segundos.

Com relação ao indicador AVISO, foram detectadas transgressões, nos meses de abril e agosto, devido ao não cumprimento do prazo mínimo de 3 dias para envio de correspondência, informando a necessidade de interrupção programada no fornecimento de gás.

Já o indicador Prazo Máximo para Verificação de Leitura e Consumo, apresentou durante o ano de 2007, algumas não conformidades. As transgressões se deram devido ao retardamento em determinados atendimentos a usuários dos segmentos residenciais e comerciais. Vale ressaltar que esse indicador foi motivo de uma reunião entre esta Agência e a Concessionária, onde ficou determinado que toda solicitação desta natureza deve ser atendida em até 3(três) dias úteis, devendo ainda o usuário receber um laudo técnico contendo os problemas encontrados durante o trabalho de vistoria.



No tocante aos indicadores de segurança, a único a apresentar problemas foi o indicador TAE-Vazamento, visto que nos meses em referência os valores ultrapassaram um pouco o limite permitido em norma. As transgressões ocorreram em usuários do segmento residencial, ficando comprovado durante o procedimento de fiscalização que esses atrasos não acarretaram transtornos a nenhum usuário.