

RELATÓRIO ANUAL

2014

**G
Á
S

C
A
N
A
L
I
Z
A
D
O**



Atuação da ARSAL no Setor de Gás Canalizado

A Gerência de Regulação do Gás Canalizado tem como atribuição regular e fiscalizar a prestação do serviço de distribuição de gás natural canalizado realizado pela concessionária Gás de Alagoas S.A. – ALGÁS.

As atividades do setor visam disciplinar aspectos relacionados à distribuição de gás natural canalizado e aferir o cumprimento, por parte da concessionária, das normas previstas em leis e resoluções expedidas pela própria Agência Reguladora, buscando com isso que o serviço público seja prestado dentro dos padrões definidos de regularidade, continuidade, segurança, atualidade e universalidade.

A metodologia utilizada para monitorar a qualidade da distribuição de gás natural canalizado em Alagoas compreende fiscalizações de campo, levantamentos e avaliações documentais, apuração de indicadores, obtenção e análise de informações das áreas técnica e comercial e identificação das ocorrências operacionais.

No exercício de 2014, a Gerência do Gás Canalizado realizou fiscalizações em usuários de gás natural, inspecionou manutenções preventivas e serviços de implantação do sistema de distribuição, auditou análises laboratoriais de amostras de gás natural e fiscalizou procedimentos operacionais e/ou preventivos e incidentes ocorridos na rede de distribuição.

O conteúdo deste relatório sobreleva as ações realizadas durante o ano. Na primeira parte é apresentado o desempenho anual dos principais indicadores monitorados; em seguida, é feita uma síntese das fiscalizações *in loco* realizadas e por último destaca-se os pontos críticos, principais problemas, deficiências recorrentes, progressos alcançados e sugestões de melhoria, abordando os aspectos técnicos do setor.

Fiscalização de Indicadores

A definição e monitoramento de indicadores permitem fazer uma avaliação constante do serviço prestado pela ALGÁS, desde o atendimento ao usuário se estendendo aos níveis de segurança do sistema e qualidade do produto distribuído, além de possibilitar a identificação de falhas e embasar a análise crítica das conclusões obtidas.

Nesse contexto, a Gerência do Gás Canalizado monitora, mensalmente, indicadores de mercado, qualidade, segurança e atendimento comercial, os quais estão representados nas tabelas e gráficos abaixo, e disponibilizados na página da ARSAL www.arsal.al.gov.br.

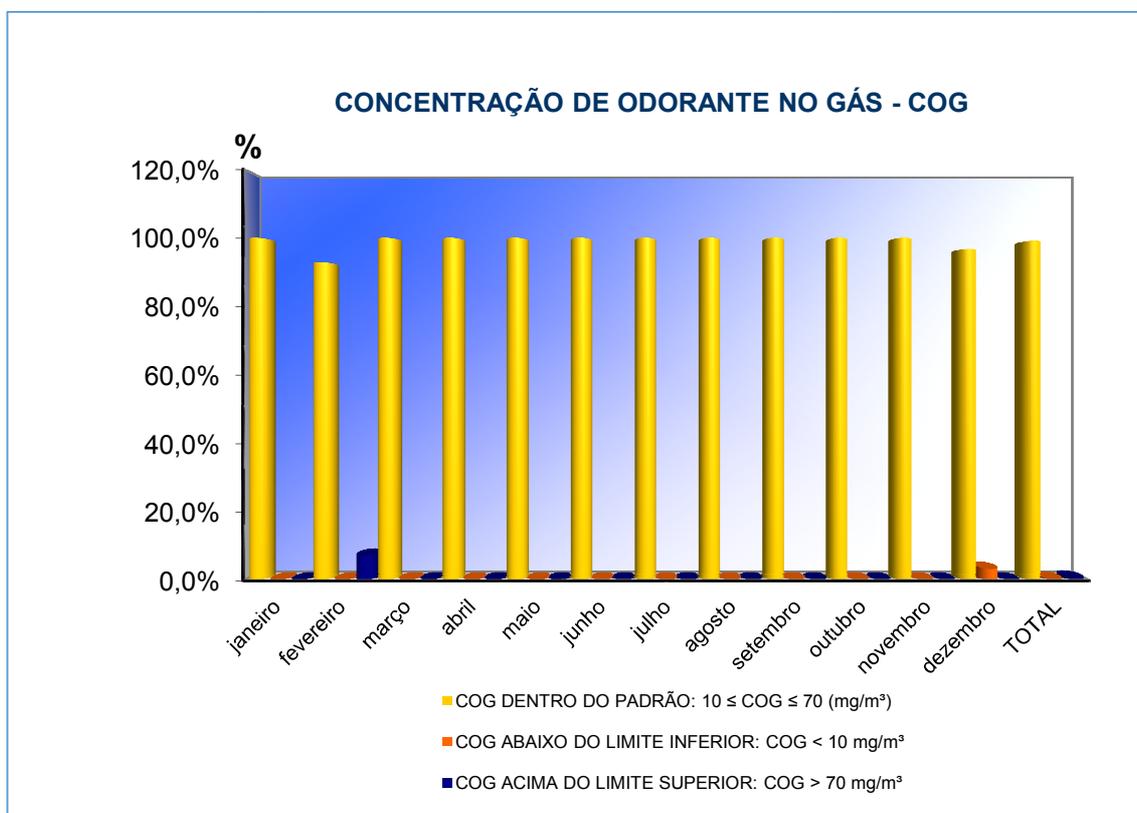
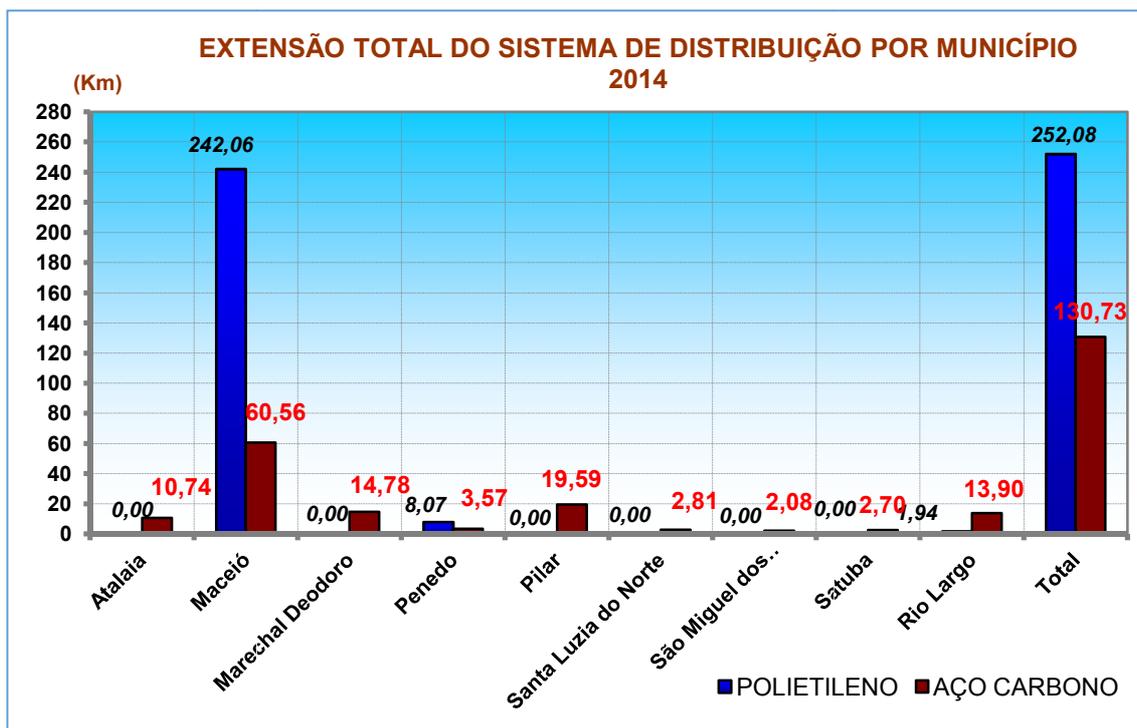
Tabela: Indicadores monitorados

<i>Mercado e Faturamento</i>	Evolução do número de usuários por segmento de mercado Evolução do consumo diário de gás Extensão total do sistema de distribuição
<i>Segurança no Fornecimento</i>	Concentração de odorante no gás - COG Índice de vazamentos no sistema de distribuição - IVAZ Tempo de atendimento de emergência - TAE Frequência de manutenção preditiva Frequência de manutenção preventiva
<i>Qualidade do Produto e do Serviço</i>	Pressão Poder calorífico superior - PCS Porcentagem de perdas totais de gás - PPTG
<i>Qualidade do Atendimento Comercial</i>	Aviso Atendimento telefônico - FONE Tempo médio de execução de ramal - TER Tempo médio de elaboração de estudos e orçamentos de serviços - TMEO Tempo médio de construção de extensões de rede – TMCE Prazo máximo de ligação Prazo máximo de religação Prazo máximo de religação por corte indevido Tempo máximo de interrupção de fornecimento Prazo máximo para devolução de valores Prazo máximo para troca de medidor Prazo mínimo para entrega da fatura em relação à data de vencimento Prazo máximo para verificação de pressão Prazo máximo para verificação de PCS Prazo máximo para verificação de COG Prazo máximo para envio de 2ª via da fatura Prazo máximo para suspensão e desligamento do fornecimento Prazo máximo de inspeção de medidor para alteração de titularidade Prazo máximo para verificação de leitura e consumo Prazo máximo para recalibração de medidor Prazo mínimo para envio de notificação de corte Prazo mínimo para envio de aviso de corte

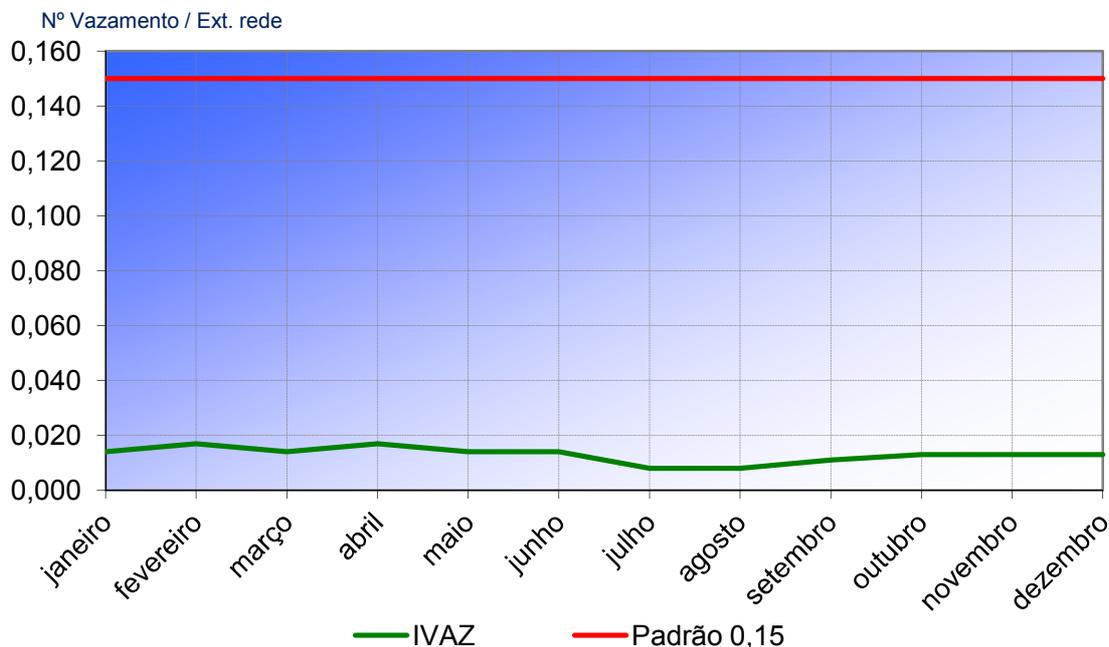
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE USUÁRIOS POR SEGMENTO						
MÊS	ATIVIDADE					
	INDUSTRIAL	COGERAÇÃO / GERAÇÃO	AUTOMOTIVO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	TOTAL
janeiro	23		33	6827	483	7366
fevereiro	23		34	6985	483	7525
março	23		34	7085	484	7626
abril	23		32	6895	410	7360
maio	24		32	6907	418	7381
junho	25		32	6886	445	7388
julho	25		32	6828	474	7359
agosto	26	3	31	7011	484	7555
setembro	26	3	31	7074	487	7621
outubro	26	3	31	7129	493	7682
novembro	26	3	31	7216	493	7769
dezembro	26	3	31	7309	499	7868

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO						
Mês	INDUSTRIAL	COGERAÇÃO / GERAÇÃO	AUTOMOTIVO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	TOTAL
janeiro	534,75		87,75	6,81	10,22	639,53
fevereiro	504,66		88,93	8,54	11,77	613,89
março	508,24		80,99	6,29	6,79	602,31
abril	525,91		89,31	7,97	12,37	635,57
maio	508,29		82,99	6,97	8,91	607,17
junho	512,35		80,29	7,35	8,42	608,41
julho	521,64		80,95	7,33	10,75	620,67
agosto	494,49	1,14	82,76	7,26	8,76	594,41
setembro	517,40	1,93	83,63	9,63	11,97	624,55
outubro	505,94	1,89	85,74	7,43	9,22	610,22
novembro	519,39	1,75	85,00	7,54	9,22	622,90
dezembro	517,33	1,99	88,10	8,26	11,02	626,69
MÉDIA	514,20	1,74	84,70	7,62	9,95	617,19

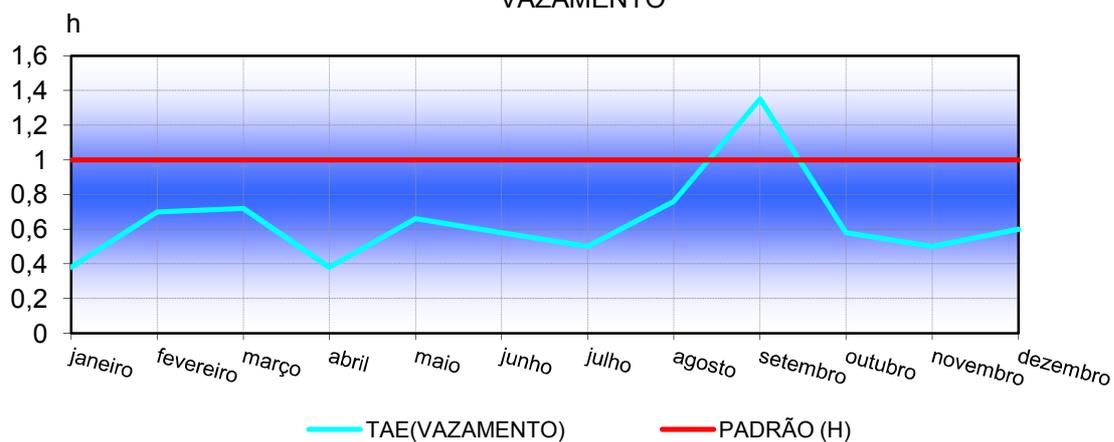
(Em mil m³/dia)

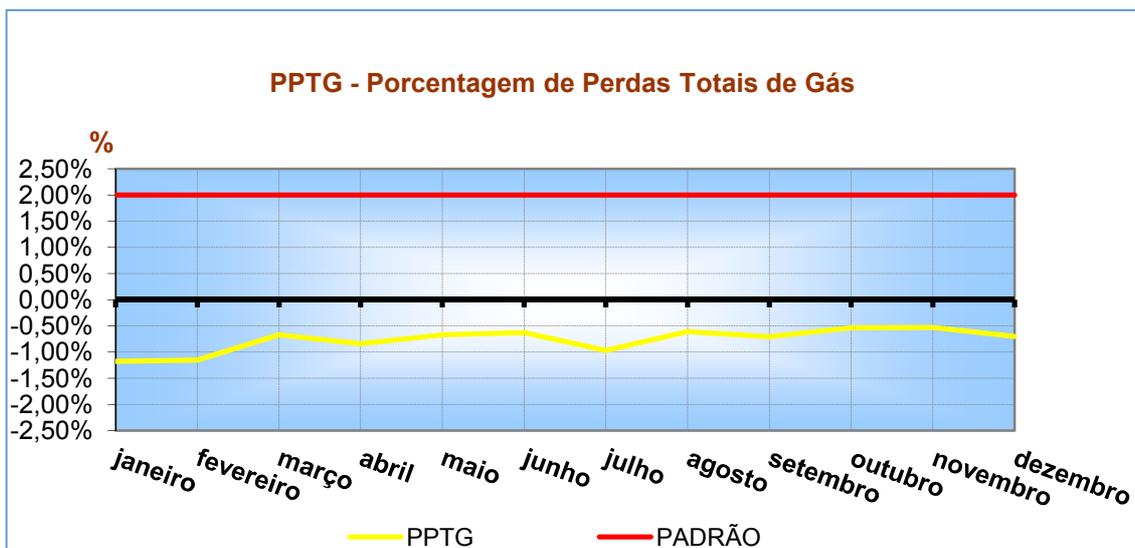
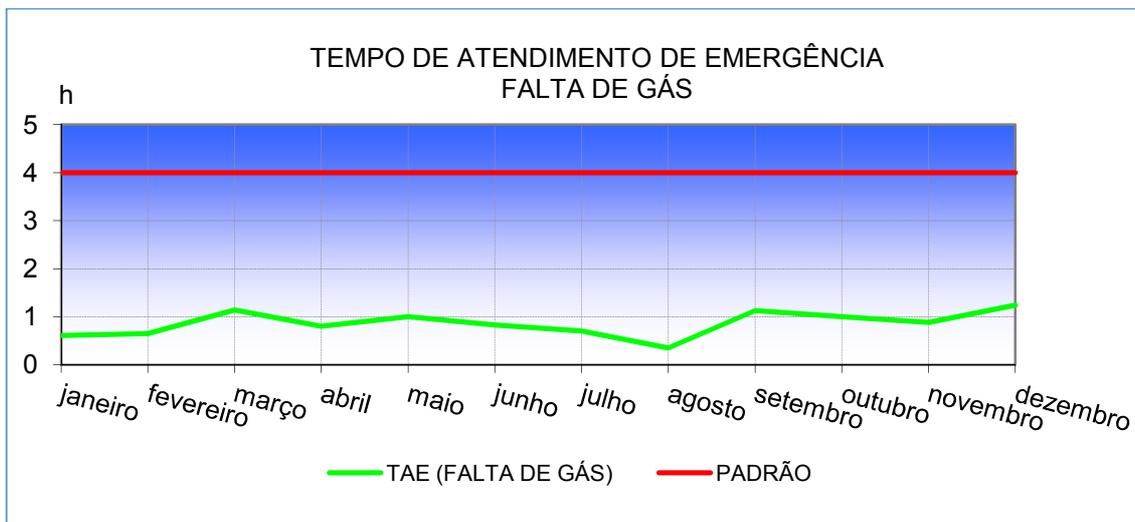


ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS -
 IVAZ

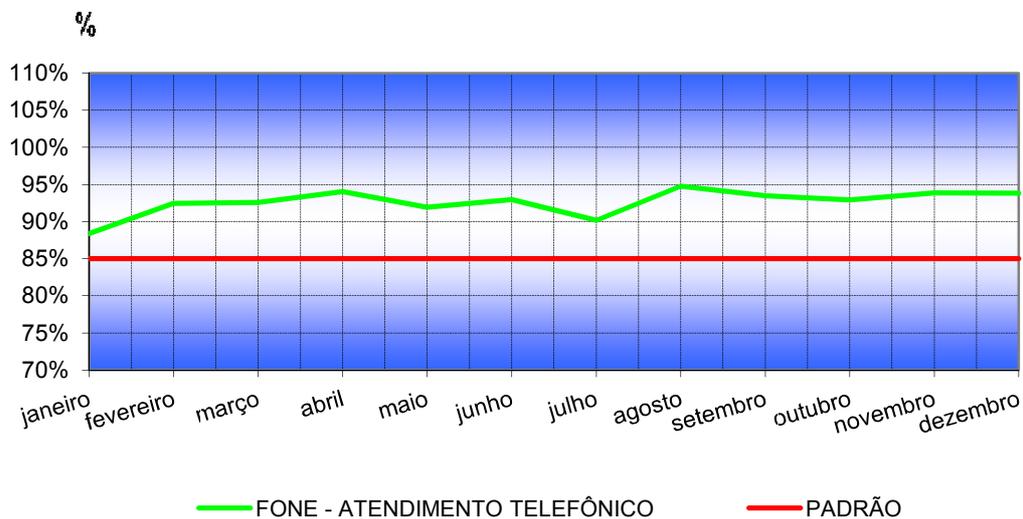


TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA
 VAZAMENTO

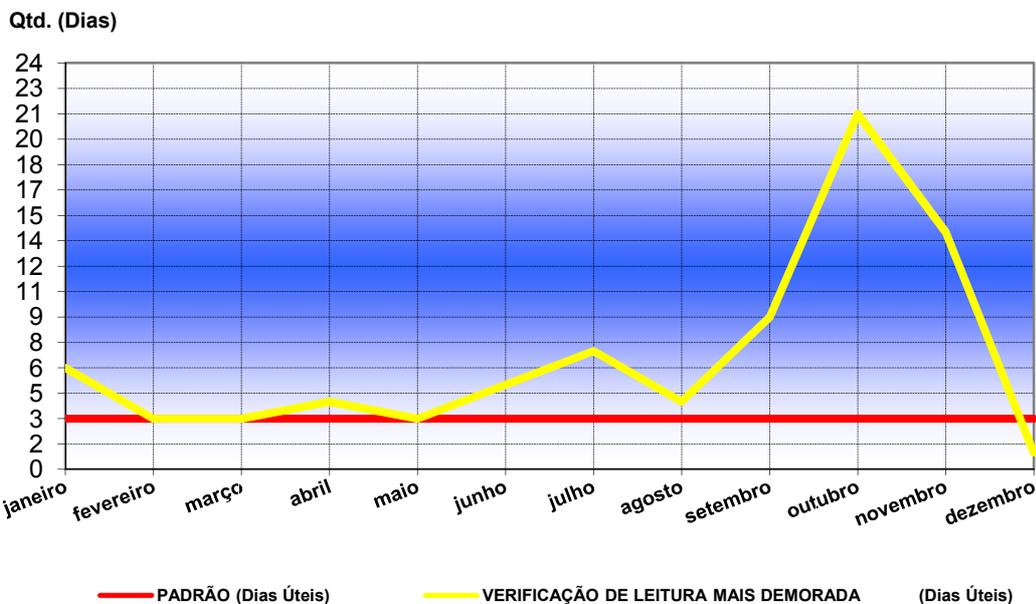


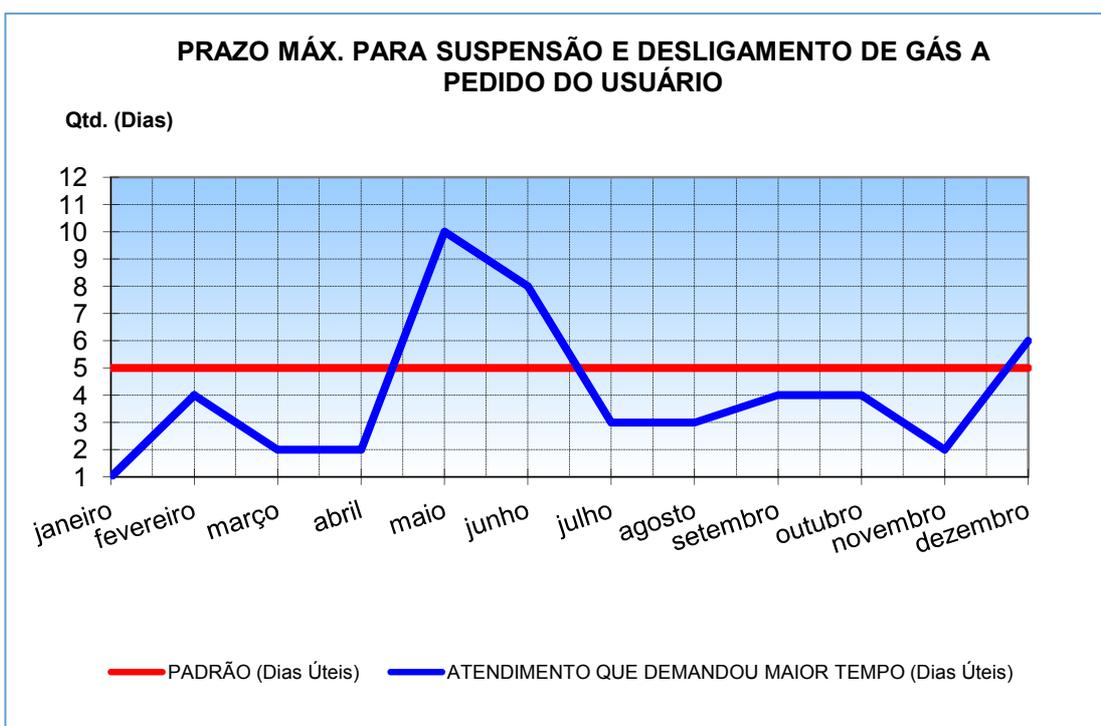
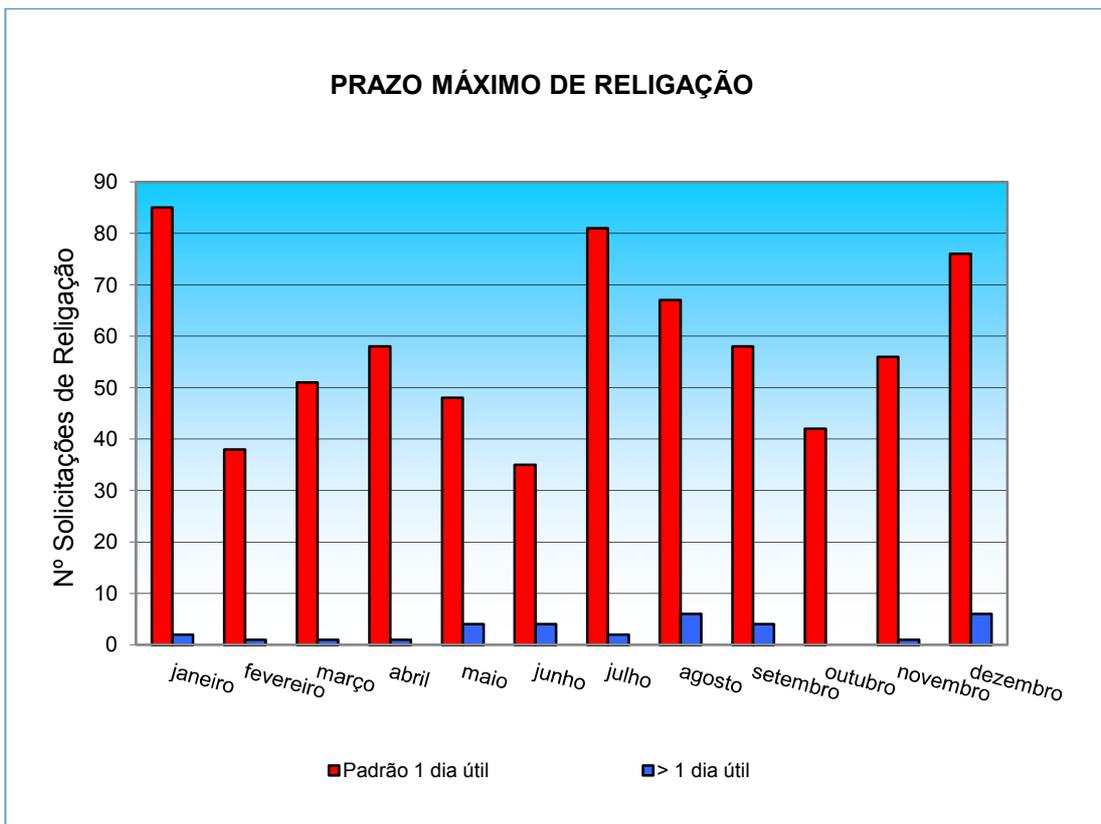


FONE - ATENDIMENTO TELEFÔNICO (% CHAMADAS ATENDIDAS EM ATÉ 15 SEGUNDOS)

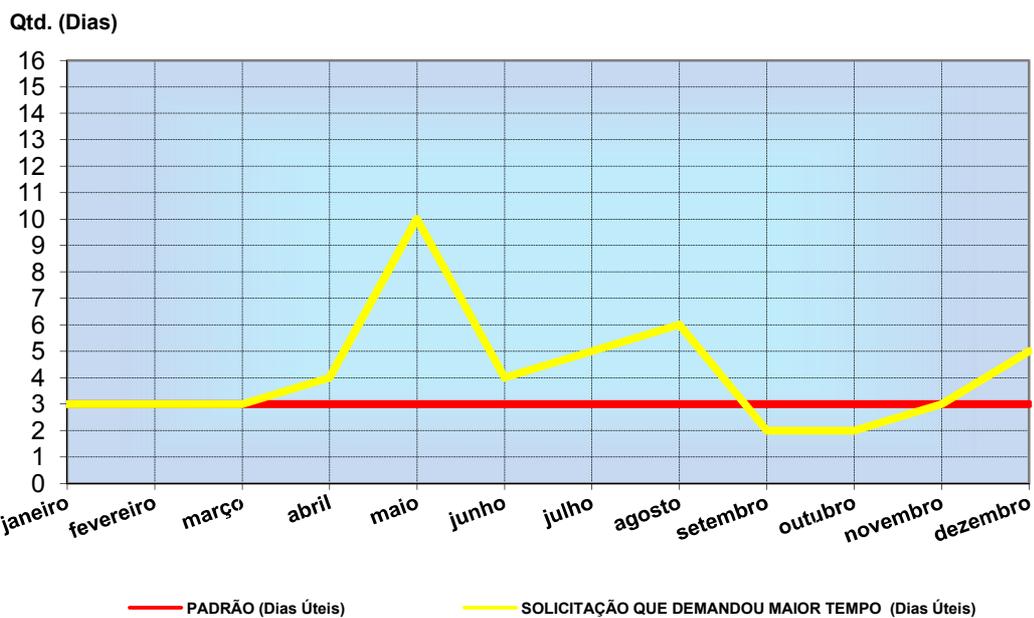


PRAZO MÁX. PARA VERIFICAÇÃO DE LEITURA E CONSUMO DE GÁS A PEDIDO DO USUÁRIO





PRAZO MÁX. DE INSPEÇÃO DE MEDIDOR PARA ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE



Fiscalizações de Campo

Fiscalizações em usuários de gás natural

O objetivo das ações de fiscalizações em usuários de gás natural canalizado é observar a qualidade do atendimento da concessionária às solicitações dos consumidores e verificar o cumprimento de prazos e requisitos estabelecidos, pela ARSAL, nas Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado.

No escopo dessas fiscalizações, verifica-se, entre outros pontos:

- a) o tempo de atendimento das solicitações dos usuários;
- b) os procedimentos operacionais adotados pela ALGÁS;
- c) a qualidade do teleatendimento;
- d) os formulários e laudos técnicos apresentados pela concessionária;
- e) a conformidade dos equipamentos de medição;
- f) o valor da pressão no ponto de entrega;
- g) a satisfação dos usuários com o serviço prestado.

Além disso, em todas as ações de fiscalização os técnicos do setor orientam aos consumidores acerca de seus direitos e deveres e informam sobre o papel da ARSAL na regulação do serviço de distribuição de gás natural.

Durante o ano foram fiscalizados 8 postos automotivos, 54 usuários comerciais, 192 usuários residenciais e 4 indústrias.



Entrega de cartilhas informativas sobre direito e deveres dos usuários

Fiscalizações dos serviços de construção e montagem da rede de distribuição de gás natural



Essa atividade tem como finalidade verificar se a execução das obras de expansão do sistema de distribuição de gás natural obedece as especificações e prazos estabelecidos nas normas e resoluções aplicáveis.

A fiscalização é exercida através de vistorias que envolvem aspectos técnicos e administrativos da execução das obras e serviços. É observado o cumprimento do cronograma de obras, o tempo de

execução de cada trecho, material e equipamentos utilizados e os procedimentos operacionais e de segurança adotados pelos técnicos da concessionária.

No decorrer de 2014, foram fiscalizados a implantação de 12.025 metros de rede de polietileno de alta densidade (PEAD), 118,3 metros de rede em aço carbono e 151 ramais.



Fiscalização em obras de implantação de rede de distribuição

Fiscalizações de manutenções preventivas do sistema de distribuição

O controle da qualidade dos serviços de manutenção preventivas do sistema de distribuição de gás canalizado consiste em avaliar os serviços que estão sendo realizados pelas equipes próprias e contratadas da ALGÁS, visando garantir a identificação e correção das irregularidades encontradas.

Em observância ao disposto nas Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado foram realizadas 54 manutenções; sendo 10 manutenções em estações de regulagem de pressão do sistema de distribuição (ERP), 41 em estações de regulagem de pressão e medição do usuário (ERM) e 3 City Gates.

Nessas ações, os técnicos do setor observaram os seguintes itens:

- **conservação das instalações;**
- **inspeção do estado geral de válvulas, equipamentos e filtros;**
- **execução de serviços de limpeza;**
- **existência e eliminação de vazamentos;**
- **remoção e substituição de peças desgastadas ou corroídas;**
- **métodos e processos adotados.**



Manutenções preventivas realizadas durante o ano de 2014

Fiscalização do programa anual de pesquisa de vazamento



O programa anual de pesquisa de vazamento objetiva prevenir a ocorrência de incidentes, minimizar os riscos e garantir maior segurança ao sistema de distribuição; as diretrizes e procedimentos para o rastreamento de vazamentos nas diversas áreas abrangidas pela rede de distribuição são estabelecidos pela ARSAL por meio das Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado e da Resolução ARSAL nº 124/2013.

Para atender as determinações da Agência Reguladora, no período de 04/08/2014 a 03/09/2014, foram inspecionados pela concessionária, com fiscalização da ARSAL 3 (três) City Gates, 12 (doze) Estações de Regulagem e Pressão, 14 (catorze) Estações de Regulagem e Medição industrial/comercial, 28 (vinte e oito) Estações de Regulagem e Medição GNV, 1 (uma) Base de Compressão e 30 (trinta) Conjunto de Regulagem e Medição de usuários comerciais e residenciais, predefinidos pela ARSAL.



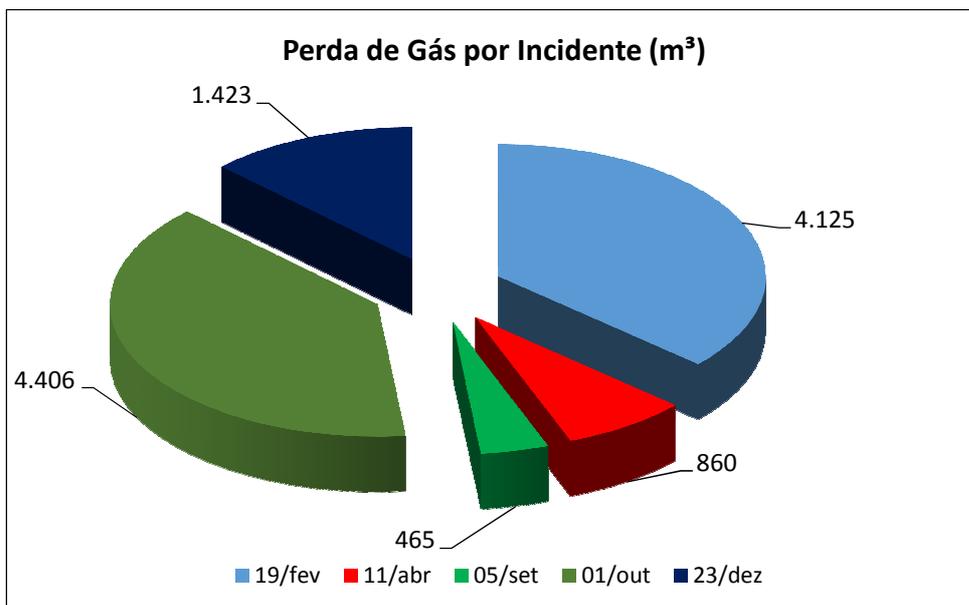
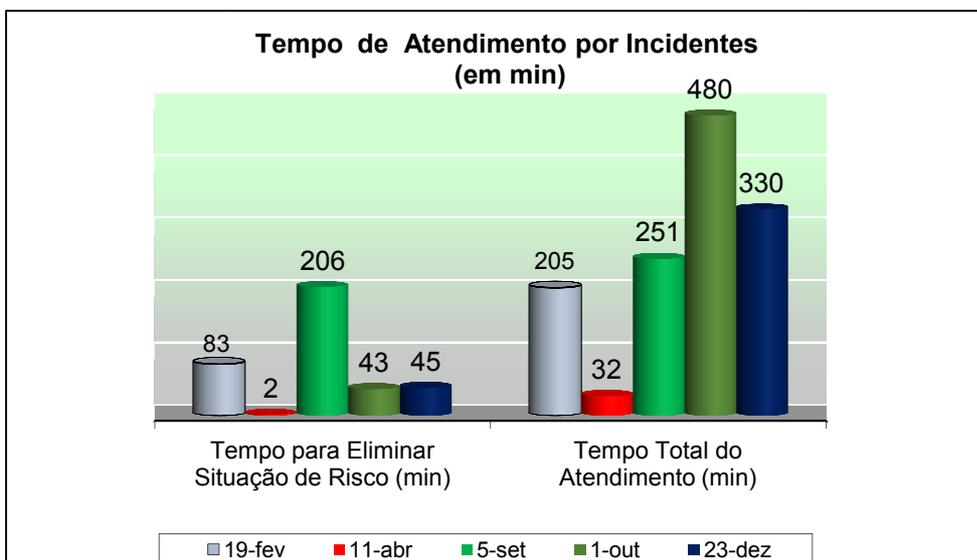
Acompanhamento de inspeção para rastreamento de vazamentos

Fiscalização de Incidentes

Durante o ano de 2014, a gerência do gás canalizado fiscalizou a ocorrência de cinco incidentes na rede de distribuição, que foram ocasionados por obras de empresa contratada pela concessionária e por obras de terceiros.

Para a investigação dos sinistros são avaliados pelos técnicos do setor as causas, danos ocasionados, tempo de atendimento, transtornos públicos provocados, quantidade de gás vazada, número de usuários afetados e as medidas mitigadoras adotadas pela concessionária.

Os gráficos, a seguir, apresentam resumo das ocorrências registradas em 2014.



Auditorias e análises laboratoriais



As auditorias em análises laboratoriais de amostras de gás são uma ferramenta valiosa para controlar a quantidade de odorante presente no gás distribuído em Alagoas e assegurar que sua composição físico-química atenda aos padrões especificados no regulamento técnico, Resolução ANP nº 16/2008.

A odorização do gás natural é realizada para possibilitar a identificação de eventuais vazamentos de gás. A falta ou insuficiência de odorante no gás distribuído implica na necessidade, imediata, de um plano de ação para solucionar a irregularidade.

Para garantir que o gás natural distribuído está odorizado em conformidade com os níveis definidos pela ARSAL, no decorrer do ano, os técnicos do setor de gás canalizado auditaram, diariamente, ensaios cromatográficos realizados em amostras de gás coletadas em unidades consumidoras predefinidas pela Agência.

Das 365 (trezentos e sessenta e cinco) análises realizadas, 362 (*trezentos e sessenta e duas*) amostras estavam odorizadas dentro dos limites estabelecidos ($10 \text{ mg/m}^3 \leq \text{COG} \leq 70 \text{ mg/m}^3$).



Coleta de amostra de gás natural

A apuração das propriedades físico-químicas do gás comercializado é efetivada por meio do monitoramento de análises cromatográficas que ocorrem em períodos diários nos City Gates em operação e semanais em pontos definidos pela Agência Reguladora.

Os parâmetros avaliados que determinam a especificação comercial do gás natural são: densidade, fator de compressibilidade, índice de WOBBE, composição química e o poder calorífico.

No ano de 2014, foram realizadas 53 (cinquenta e três) análises; todos os resultados estavam em conformidade com as características estabelecidas pela Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP.



Normatização

Com o objetivo de aperfeiçoar a normatização das ações do setor, foi atualizado o Procedimento Administrativo de Notificação e Autuação a ser adotado para o serviço de distribuição de gás canalizado, resultando na publicação da Resolução ARSAL nº 140/2014.

E para homologar a atualização dos valores cobrados, pela concessionária Gás de Alagoas S.A., pelos serviços de realização normal e de urgência solicitados por usuário do serviço público de distribuição de gás canalizado; foi elaborado por este setor e aprovado pelo colegiado deste Órgão Regulador a Resolução ARSAL nº 146/2014.



Outras Atividades Desenvolvidas

1. Auditoria de documentos;
2. Análise de processos administrativos para tomada de decisão acerca das irregularidades constatadas notificadas ao agente fiscalizado (ALGÁS), resultando na expedição de 1 (um) Auto de Infração;
3. Apoio técnico na mediação de conflitos entre usuários e a concessionária;
4. Participação na Semana do Consumidor ocorrida de 11 a 14 de março, com apresentação da palestra *“Direitos e deveres dos usuários do gás natural canalizado”*.

Considerações Gerais e Observações

Durante o exercício de 2014, a Gerência de Regulação do Gás Canalizado desempenhou sua função de Órgão Regulador ao atuar nas fiscalizações e regulamentações dos serviços de distribuição de gás canalizado no estado do Alagoas, por meio do planejamento das ações empreendidas que tem por objetivo a máxima adequação do serviço prestado pela ALGÁS às normas e regulamentos aplicáveis.

Essa máxima adequação implica no zelo da eficiência técnica do serviço público de distribuição de gás canalizado e em viabilizar condições adequadas à regularidade, continuidade e segurança na distribuição e do atendimento aos usuários.

Os resultados efetivos das ações de fiscalizações podem ser comprovados analisando o resultado do programa de rastreamento anual de vazamentos. Diferentemente dos anos anteriores, todas as inspeções realizadas em 2014, atenderam aos prazos e procedimentos estabelecidos pela Agência Reguladora nas *Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado* e na *Resolução ARSAL 124/2013*.

Outro item regularizado no decorrer de 2014, foi o nível da odorização do gás natural distribuído. Com a finalidade de solucionar a deficiência, a ARSAL determinou que a concessionária adotasse medidas que garanta a eficiência dos equipamentos de odorização. As medidas aplicadas asseguraram que, em 2014, **99,18%** das amostras analisadas apresentassem resultados em conformidade com o limite padrão determinado.

Apesar do avanço nos pontos destacados, observou-se não conformidade para diversos indicadores comerciais, ocasionadas por atraso e/ou irregularidades no atendimento de solicitações de usuários; como também, constatou-se falhas no procedimento de leitura em unidades consumidoras residenciais e comerciais, ocasionando o faturamento de valores de incorretos.

Ainda registrou-se irregularidades nos procedimentos de coleta de amostras de gás e análise laboratorial do indicador de segurança COG – Concentração de Odorante no Gás. As inconformidades resultaram na expedição de recomendação e determinação, objetivando melhoria da qualidade da distribuição do gás canalizado e do atendimento comercial.