

Gerência de Regulação de Gás Natural - GRGN

BOLETIM DE INDICADORES

**JANEIRO
2024**

0800 284 0429

@arsalalagoas

www.arsal.al.gov.br

APRESENTAÇÃO

A Agência Reguladora de Serviços Públicos de Alagoas (Arsal) por meio da Gerência de Regulação de Gás Natural (GRGN) regula e fiscaliza os serviços locais de gás canalizado no âmbito do Estado de Alagoas.

A regulação técnica deve ser pautada no conhecimento da atividade e de seus agentes para assegurar o cumprimento dos regulamentos e normas vigentes, estimular a eficiência e melhoria constante da qualidade do serviço e viabilizar condições adequadas à regularidade, continuidade e segurança na distribuição de gás e a qualidade do atendimento aos usuários. Neste contexto, por meio das Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Alagoas, aprovadas pelo Decreto Nº 1.224/2003 do Estado de Alagoas e Resolução Arsal Nº 127/2023, a Agência Reguladora instituiu procedimentos, prazos e padrões para o exercício da regulação de gás canalizado em Alagoas.

O presente boletim, elaborado pela Gerência de Regulação de Gás Natural, tem como objetivo fornecer informações mensais sobre o mercado de gás canalizado em Alagoas e apresentar o desempenho da concessionária tendo como base o monitoramento de indicadores de segurança e qualidade técnica, operacional e comercial.



“

ACOMPANHAMENTO DO MERCADO DE GÁS CANALIZADO

”

Para acompanhamento do desenvolvimento do mercado de gás canalizado em Alagoas, mensalmente, são avaliados a evolução do número de unidades interligadas ao sistema de distribuição, o consumo de gás natural e a extensão da rede de distribuição implantada na área de concessão, os gráficos e tabelas a seguir demonstram essa evolução.

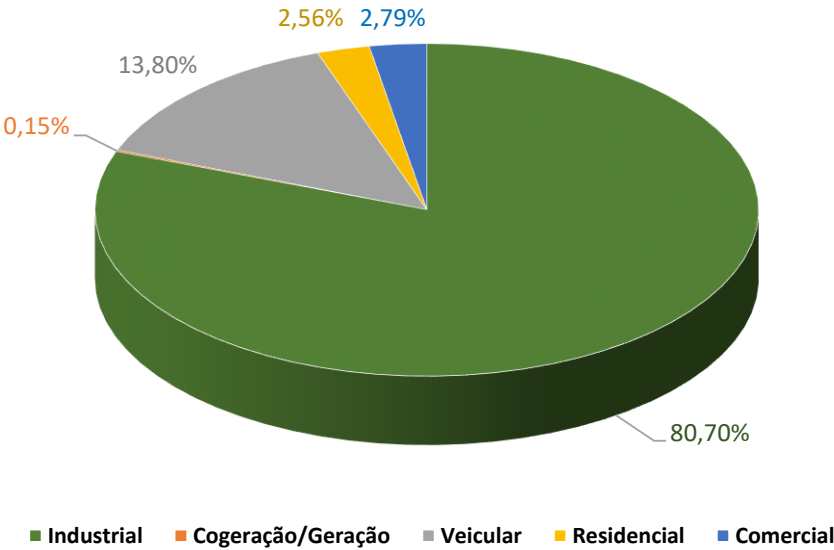
NÚMERO DE USUÁRIOS INTERLIGADOS AO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO POR SEGMENTO: O quadro apresenta o número de unidades consumidoras interligadas ao sistema de distribuição de gás canalizado, por segmento de mercado, nos últimos doze meses.

NÚMERO DE USUÁRIOS INTERLIGADOS AO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO						
Mês	Segmentos					
	Industrial	Cogeração / Geração	Veicular	Residencial	Comercial	Total
fev/23	38	10	34	9299	697	10078
mar/23	39	10	34	9305	702	10090
abr/23	39	10	34	9310	701	10094
mai/23	40	9	34	9314	697	10094
jun/23	40	8	34	9318	698	10098
jul/23	40	8	34	9330	681	10093
ago/23	40	8	34	9335	669	10086
set/23	41	8	34	9355	664	10102
out/23	42	8	34	9382	667	10133
nov/23	42	8	34	9407	670	10161
dez/23	42	8	34	9434	677	10195
jan/24	42	8	34	9438	676	10198

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO DE MERCADO: A tabela e gráfico abaixo mostra o consumo médio diário de gás canalizado, por segmento de mercado

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO (Em mil m³/dia)						
Mês	Industrial	Cogeração / Geração	Veicular	Residencial	Comercial	Total
fev/23	555,73	1,37	81,38	12,88	13,90	665,26
mar/23	535,43	1,55	82,42	11,98	10,82	642,20
abr/23	433,23	3,11	79,77	13,37	12,29	541,76
mai/23	509,05	0,76	79,71	11,97	11,54	613,03
jun/23	530,09	0,82	78,71	14,19	11,46	635,27
jul/23	409,67	0,57	75,86	12,84	11,39	510,33
ago/23	511,08	0,77	76,12	14,19	14,88	617,04
set/23	548,50	0,84	75,27	14,53	13,66	652,80
out/23	538,70	0,70	75,58	12,77	12,57	640,32
nov/23	419,67	0,74	74,65	13,73	14,57	523,35
dez/23	376,20	0,74	77,41	11,18	10,65	476,18
jan/24	418,13	0,79	71,53	13,27	14,44	518,14
Média	482,12	1,06	77,37	13,07	12,68	586,31

**Percentual do Consumo de Gás por Segmento
Janeiro - 2024**



EXTENSÃO TOTAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO POR MUNICÍPIO:



“

INDICADORES DE DESEMPENHO

”

ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

O monitoramento mensal de indicadores permite avaliação quantitativa e qualitativa do desempenho da concessionária no que se refere à qualidade dos serviços e do produto e a segurança do fornecimento. Este acompanhamento facilita a identificação de falhas, retrata a satisfação do usuário e serve de parâmetro para orientar mudanças e acompanhar melhorias.

Para controle do serviço de distribuição de gás canalizado em Alagoas, são avaliados os indicadores demonstrados na tabela abaixo.

Quadro: Indicadores monitorados

SEGURANÇA NO FORNECIMENTO	Concentração de odorante no gás - COG
	Índice de vazamentos no sistema de distribuição - IVAZ
	Tempo de atendimento de emergência por vazamento e falta de gás – TAE
	Frequência de manutenção preditiva
	Frequência de manutenção preventiva
QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO	Poder calorífico superior - PCS
	Porcentagem de perdas totais de gás - PPTG
QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL	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 para envio de 2ª via da fatura a pedido do usuário
	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 de gás a pedido do usuário
	Prazo mínimo de antecedência para envio de notificação de corte
	Prazo mínimo de antecedência para envio de aviso de corte

“

INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO

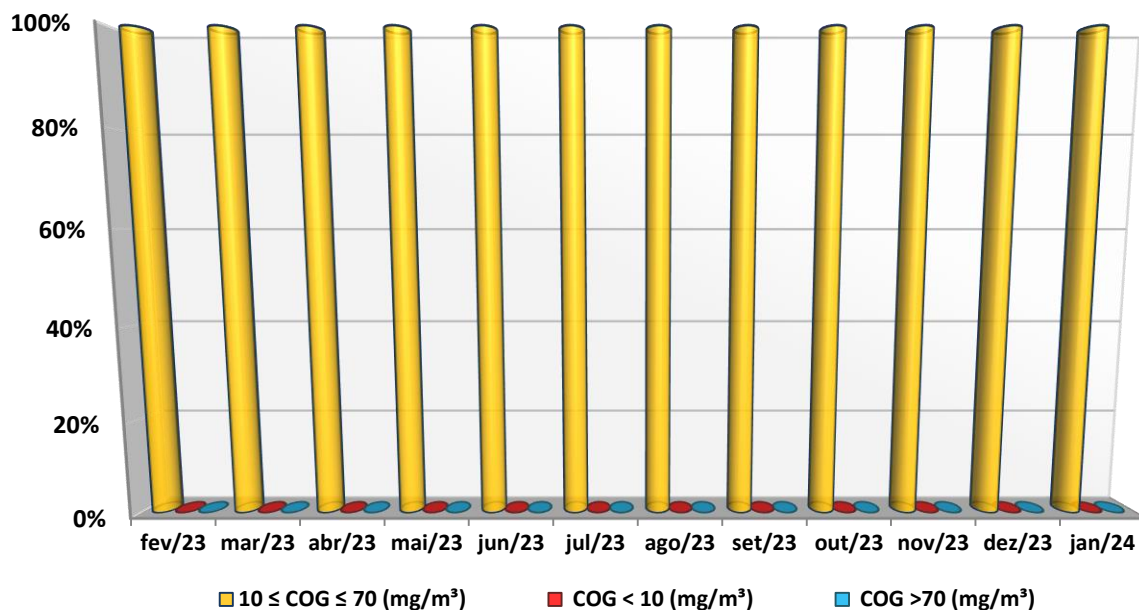
”

CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS – COG: É a quantidade de odorante presente no gás natural comercializado em Alagoas, expressa em mg por m³ de gás. A concentração de odorante injetado na rede de distribuição é monitorado diariamente por meio de auditorias em análises laboratoriais realizadas em amostras de gás coletadas em locais previamente definidos pela Entidade Reguladora.

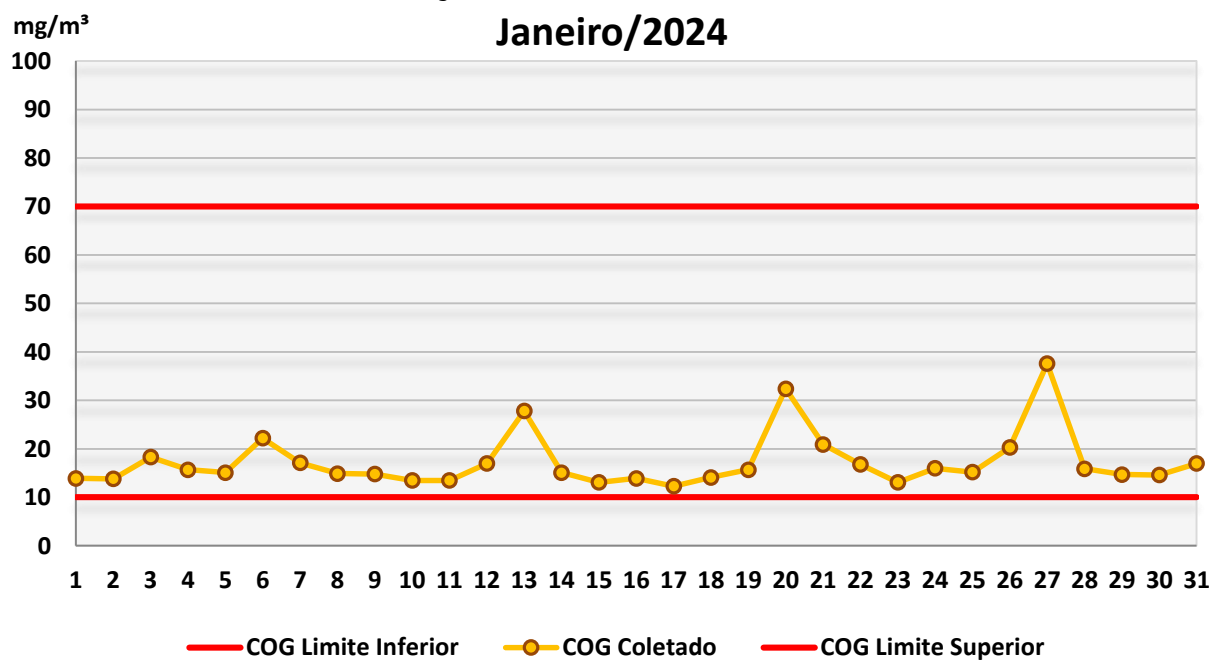
O odorante utilizado em Alagoas é a mescla entre o Tec Butil Mercaptana (THT) (70%) / Tetrahidrotiofeno (TBM) (30%) e os limites mínimo e máximo estabelecidos são 10mg/m³ e 70 mg/m³.

CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS - COG							
Mês	Nº Amostras	10 ≤ COG ≤ 70 (mg/m³)		COG < 10 (mg/m³)		COG >70 (mg/m³)	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
fev/23	28	28	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
mar/23	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
abr/23	30	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
mai/23	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
jun/23	30	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
jul/23	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
ago/23	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
set/23	30	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
out/23	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
nov/23	30	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
dez/23	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
jan/24	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	365	365	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

Concentração de Odorante no Gás - COG



Concentração de Odorante no Gás - COG Janeiro/2024

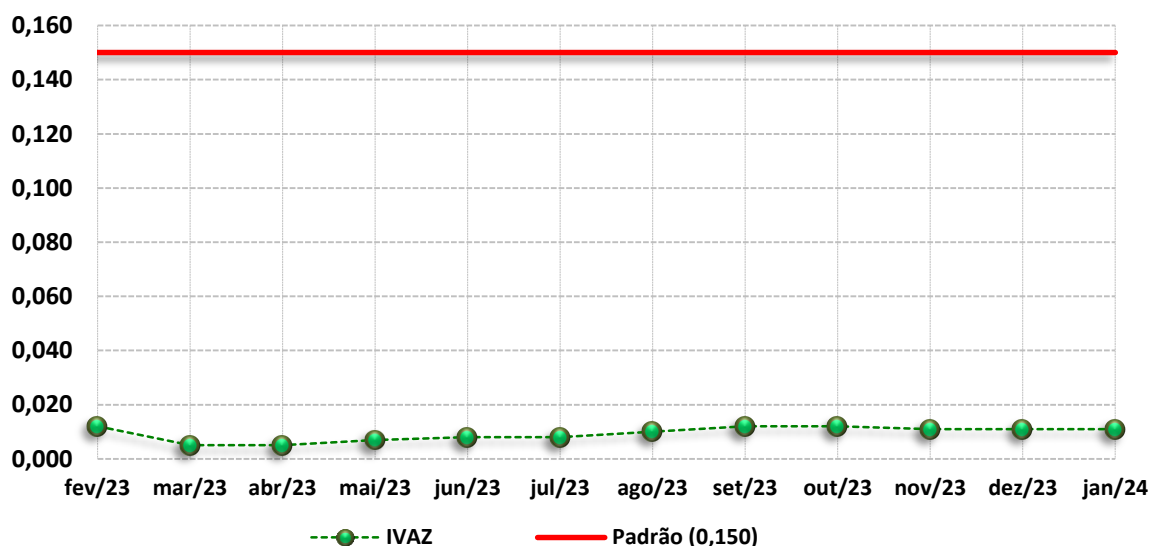


ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO - IVAZ: É a relação entre a quantidade de vazamentos registrada no período de doze meses e o comprimento total da rede da concessionária. Esse indicador tem como objetivo fazer diagnóstico do sistema de distribuição, sendo o padrão 0,15 (número de vazamento/comprimento de rede).

ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS - IVAZ		
Rede de Distribuição		
Mês	Valor Mensal	Padrão
fev/23	0,012	0,150
mar/23	0,005	0,150
abr/23	0,005	0,150
mai/23	0,007	0,150
jun/23	0,008	0,150
jul/23	0,008	0,150
ago/23	0,010	0,150
set/23	0,012	0,150
out/23	0,012	0,150
nov/23	0,011	0,150
dez/23	0,011	0,150
jan/24	0,011	0,150

Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás - IVAZ

Nº de Vazamentos/ Ext de Rede



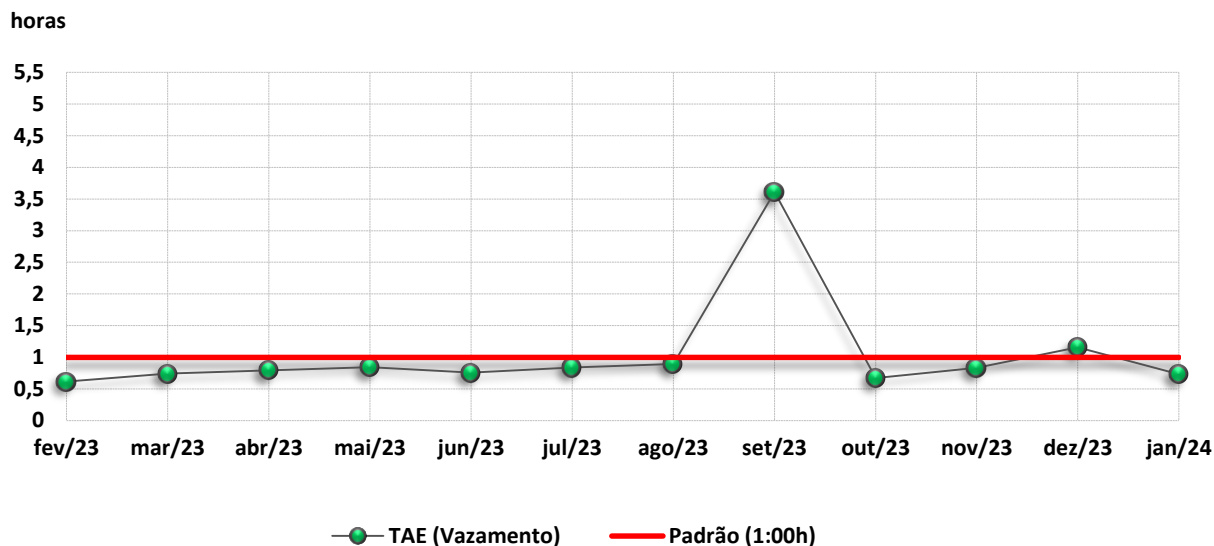
* Obs: Padrão estabelecido em nº de vazamentos por km de rede/ano.

TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA - TAE: É o tempo transcorrido desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma emergência até a interrupção da situação de risco, para casos de vazamentos ou o restabelecimento do fornecimento de gás nas ocorrências de falta de gás. O padrão do indicador é 1h:00min (uma hora) para vazamentos e 3h:00min (três horas) para falta de gás.

TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA - TAE				
Mês	Vazamento	Padrão (h)	Falta de Gás	Padrão (h)
fev/23	0,62	1	2,16	4
mar/23	0,74	1	1,66	4
abr/23	0,79	1	1,82	4
mai/23	0,84	1	1,85	4
jun/23	0,76	1	1,65	4
jul/23	0,84	1	1,97	4
ago/23	0,89	1	1,27	4
set/23	3,61	1	1,42	4
out/23	0,67	1	1,16	4
nov/23	0,83	1	2,36	4
dez/23	1,16	1	1,54	4
jan/24	0,73	1	1,27	3

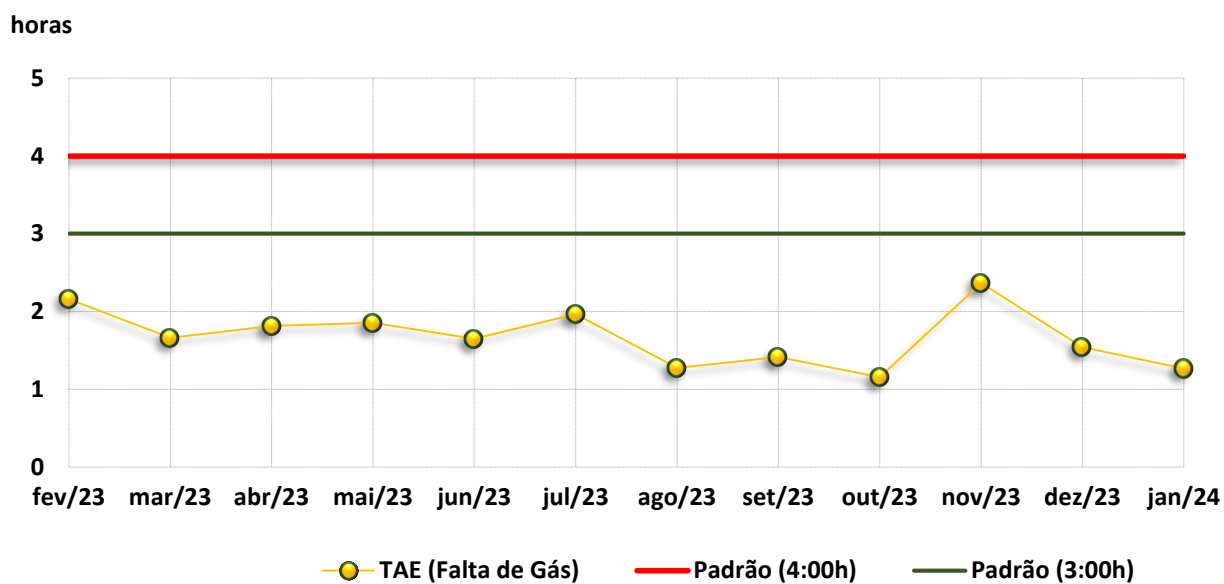
NOTA EXPLICATIVA: A Resolução Arsal Nº 127/2023 que dispõe sobre a terceira revisão das Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Alagoas alterou o padrão do tempo de atendimento de emergência por falta de gás para 3 (três) horas. Ressaltando que, o citado normativo entrou em vigor 60 (sessenta) dias após a publicação que ocorreu em 27 de novembro de 2023.

Tempo de Atendimento de Emergência - TAE Vazamento



*TAE: Tempo total (h)/número de ocorrências.

Tempo de Atendimento de Emergência - TAE Falta de Gás



*TAE: Tempo total (h)/número de ocorrências.

FREQUÊNCIA DE MANUTENÇÃO PREDITIVA E PREVENTIVA: O controle desses indicadores tem como finalidade de reduzir a probabilidade de falhas em equipamentos, minimizar a ocorrência de incidentes e garantir segurança e continuidade do fornecimento de gás natural canalizado para os usuários. Os valores desses indicadores são apurados trimestralmente (manutenção preditiva) e anualmente (manutenção preventiva).

FREQUÊNCIA DE MANUTENÇÃO PREDITIVA E PREVENTIVA - FMPP - ANO 2024																
Categoria	Vazão (m³/dia)	Quantidade de ERPM, ERP, ERPE e ETC para Manutenções														
		Preditiva												Preventiva		Freq. Anual (Padrão)
		1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre		Freq. Trim. (Padrão)	Ao Ano					
		Prev.	Realizada	Prev.	Realizada	Prev.	Realizada	Prev.	Realizada		Prev.	Realizada				
A	>100.000												12			1
B	25.000 à 100.000												12			1
C	até 25.000												6			1
D	Usuários Residencial e Comercial												1			
E	ETC, independente da Vazão												12			1

NOTA EXPLICATIVA: A Resolução Arsal Nº 127/2023 que dispõe sobre a terceira revisão das Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Alagoas alterou a frequência de manutenções preditivas, como detalhado abaixo. Ressaltando que, o citado normativo entrou em vigor 60 (sessenta) dias após a publicação que ocorreu em 27 de novembro de 2023.

Quadro: Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva - FMPP

Categoria	Manutenção Preditiva	Manutenção Preventiva
	Frequência Trimestral	Frequência Anual
A	12	1
B	12	1
C	6	1
D	1	0
E	12	1

Sendo:

- Categoria A: ERPs, ERPMS e EM com vazões maiores que 100.000 m³/dia de gás;
- Categoria B: ERPs,ERPMS e EM com vazões entre 25.000 e 100.000 m³/dia de gás;
- Categoria C: ERPs, ERPMS e EM com vazões até 25.000 m³/dia de gás;
- Categoria D: unidades atendidas com conjuntos de regulagem e medição para fornecimento de gás (CRMs);
- Categoria E: ETCs, independente da vazão.

“

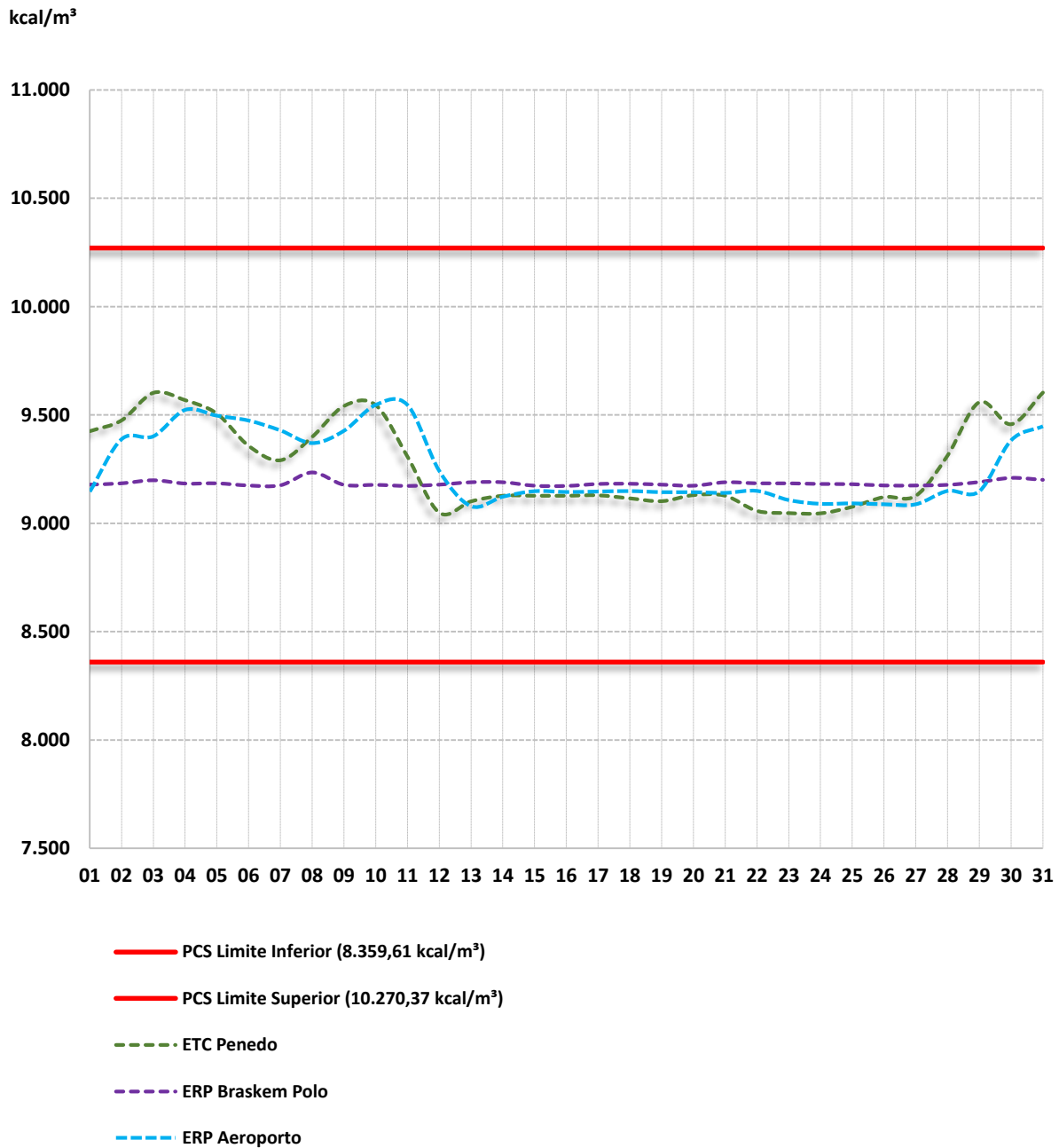
**INDICADORES DE
QUALIDADE DO
PRODUTO E DO
SERVIÇO**

”

PODER CALORÍFICO SUPERIOR – PCS: A apuração das características físico-químicas do produto comercializado é realizada por meio do monitoramento de cromatógrafos em linha instalados nos seguintes pontos de consumo: Estação de Transferência de Custódia Penedo, Estação de Redução de Pressão Aeroporto e na Estação de Redução de Pressão e Medição Braskem Polo. Entre os parâmetros registrados pelos equipamentos cita-se densidade, fator de compressibilidade, índice de WOBBE, composição química e o poder calorífico inferior e superior do gás natural, os resultados devem atender ao regulamentado pela Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) na Resolução nº 16/2008.

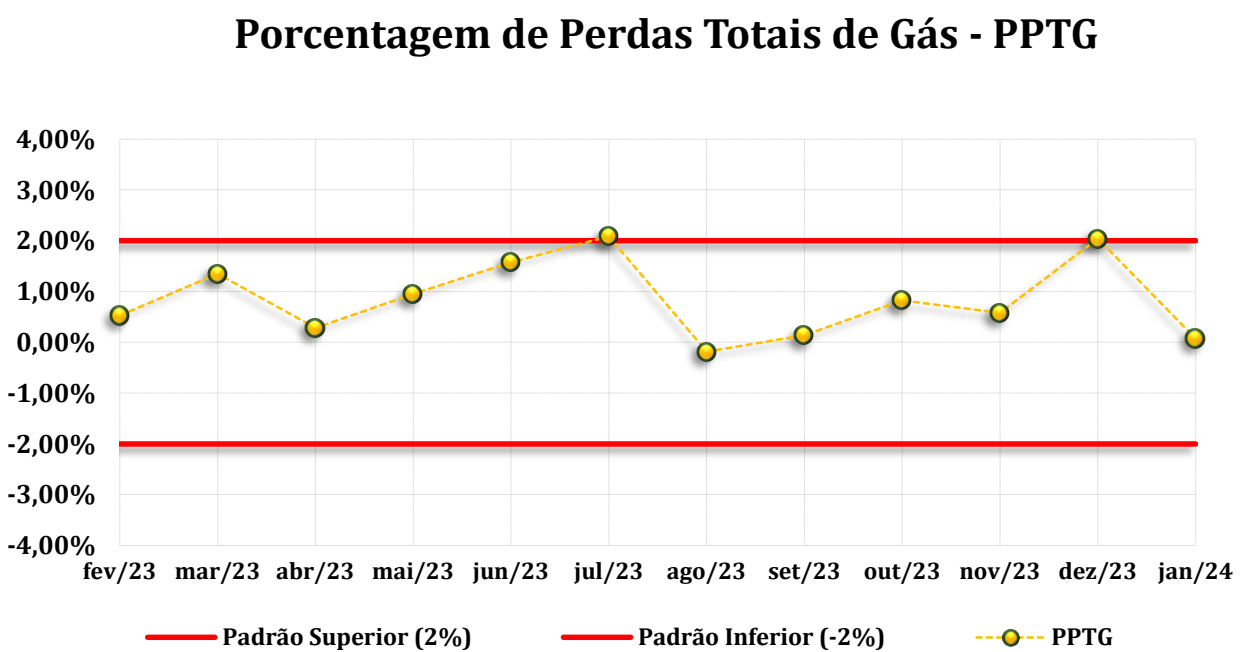
PODER CALORÍFICO SUPERIOR - PCS			
MÊS - Janeiro 2024			
Dia	Valor Limite PCS (8.359,61 kcal/m ³ a 10.270,37 kcal/m ³) - PCS Médio: 9400 kcal/m ³		
	Cromatógrafo - ETC Penedo (Média Diária)	Cromatógrafo - ERPM Braskem Polo (Média Diária)	Cromatógrafo - ERP Aeroporto (Média Diária)
01	9.425	9.179	9.146
02	9.475	9.185	9.388
03	9.602	9.199	9.401
04	9.568	9.184	9.523
05	9.506	9.185	9.496
06	9.357	9.175	9.474
07	9.291	9.176	9.428
08	9.399	9.235	9.370
09	9.541	9.178	9.427
10	9.545	9.178	9.546
11	9.307	9.173	9.545
12	9.049	9.179	9.241
13	9.101	9.190	9.079
14	9.127	9.190	9.122
15	9.127	9.174	9.148
16	9.127	9.173	9.144
17	9.129	9.182	9.146
18	9.115	9.183	9.148
19	9.102	9.179	9.143
20	9.130	9.174	9.143
21	9.127	9.190	9.140
22	9.057	9.185	9.149
23	9.047	9.185	9.107
24	9.046	9.182	9.089
25	9.076	9.181	9.092
26	9.121	9.175	9.087
27	9.127	9.175	9.087
28	9.313	9.178	9.149
29	9.559	9.191	9.148
30	9.457	9.210	9.383
31	9.603	9.201	9.447

Poder Calorífico Superior - JANEIRO 2024



PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS - PPTG: O controle da Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG) se dá por meio de registros dos volumes diários de gás recebidos nas ETCs (acumulados ao final de cada mês), do volume mensal de gás faturado e do eventual consumo próprio. O padrão estabelecido é (+/- 2%).

PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS (Volume em 1000m³/mês) - PPTG							
Mês	Adquirido	Vendido	Consumido	Perda (+) Ganho (-)	Média Móvel		Padrão (+/-)
					Mensal	12 Meses	
fev/23	18.726	18.627	0	99	0,53%	1,35%	2,0%
mar/23	20.180	19.908	0	272	1,35%	1,28%	2,0%
abr/23	16.300	16.254	0	46	0,28%	1,27%	2,0%
mai/23	19.186	19.004	0	182	0,95%	1,30%	2,0%
jun/23	19.363	19.058	0	305	1,58%	1,37%	2,0%
jul/23	16.157	15.820	0	337	2,09%	1,29%	2,0%
ago/23	19.093	19.128	0	-35	-0,18%	1,13%	2,0%
set/23	19.611	19.584	0	27	0,14%	1,06%	2,0%
out/23	20.015	19.850	0	165	0,82%	1,01%	2,0%
nov/23	15.791	15.700	0	91	0,58%	0,90%	2,0%
dez/23	15.069	14.761	0	308	2,04%	0,93%	2,0%
jan/24	16.074	16.062	0	12	0,07%	0,85%	2,0%



NOTA EXPLICATIVA: Com a publicação da Resolução Arsal Nº 127/2023, a apuração da perda total de gás passou a ser mensal.

“

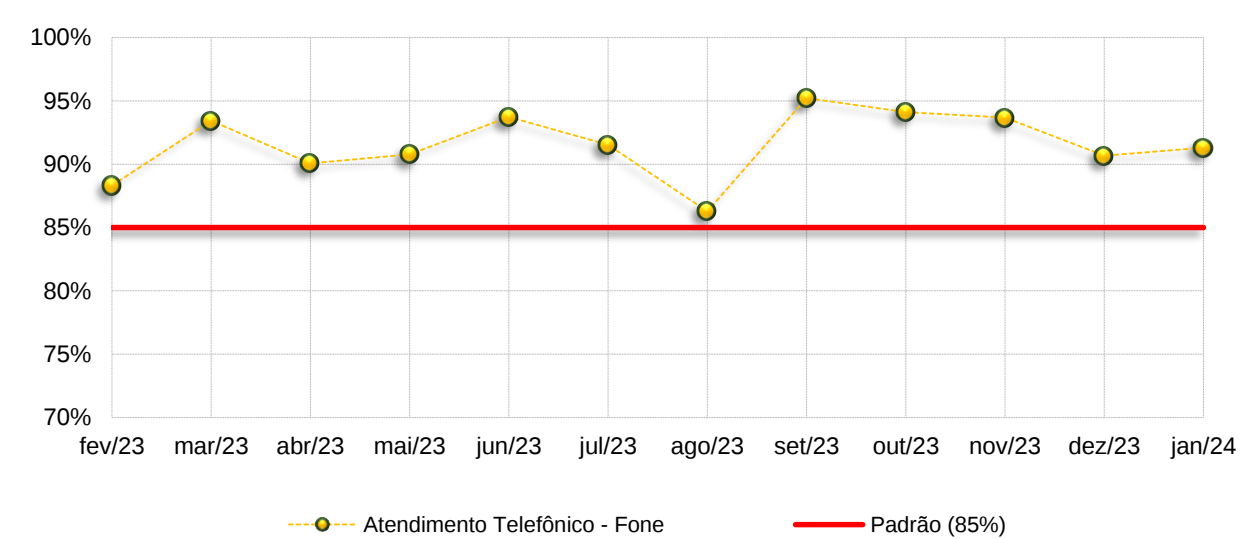
INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

”

ATENDIMENTO TELEFÔNICO - FONE: Exprime o percentual mensal de chamadas telefônicas atendidas em até 15 segundos, tendo como padrão 85%.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO - FONE						
Mês	Número de chamadas atendidas		Número de chamadas desistidas		% Chamadas atendidas em até 15s	Padrão (%)
	≤15s	>15s	<15s	≥15s		
fev/23	947	125	45	6	88,33%	85%
mar/23	1333	94	31	2	93,42%	85%
abr/23	1065	111	14	8	90,07%	85%
mai/23	1216	110	34	17	90,78%	85%
jun/23	1095	74	44	2	93,74%	85%
jul/23	1106	99	50	8	91,53%	85%
ago/23	902	135	34	14	86,27%	85%
set/23	772	39	27	1	95,23%	85%
out/23	906	56	23	2	94,12%	85%
nov/23	786	49	30	6	93,69%	85%
dez/23	758	73	19	7	90,67%	85%
jan/24	936	79	30	13	91,30%	85%

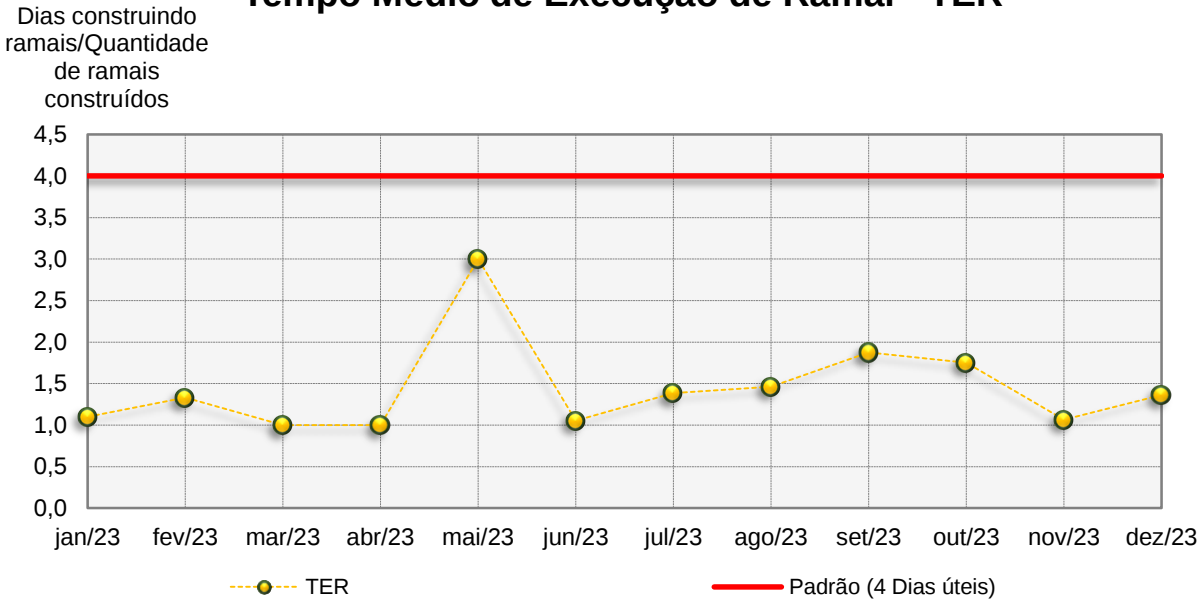
Atendimento Telefônico - FONE
(% chamadas atendidas em até 15 segundos)



TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL – TER: É o quociente entre a soma dos tempos de construção de cada ramal e o número total de ramais, executados mensalmente, expresso em número de dias úteis. O padrão estabelecido é 04 (quatro) dias úteis para ramais construídos em PEAD e 10 (dez) dias úteis para ramais construídos em aço carbono

TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL - TER		
Mês	TER	Padrão
	(Dias úteis)	(Dias úteis)
fev/23	1,33	4
mar/23	1,00	4
abr/23	1,00	4
mai/23	3,00	4
jun/23	1,06	4
jul/23	1,38	4
ago/23	1,46	4
set/23	1,88	4
out/23	1,75	4
nov/23	1,07	4
dez/23	1,36	4

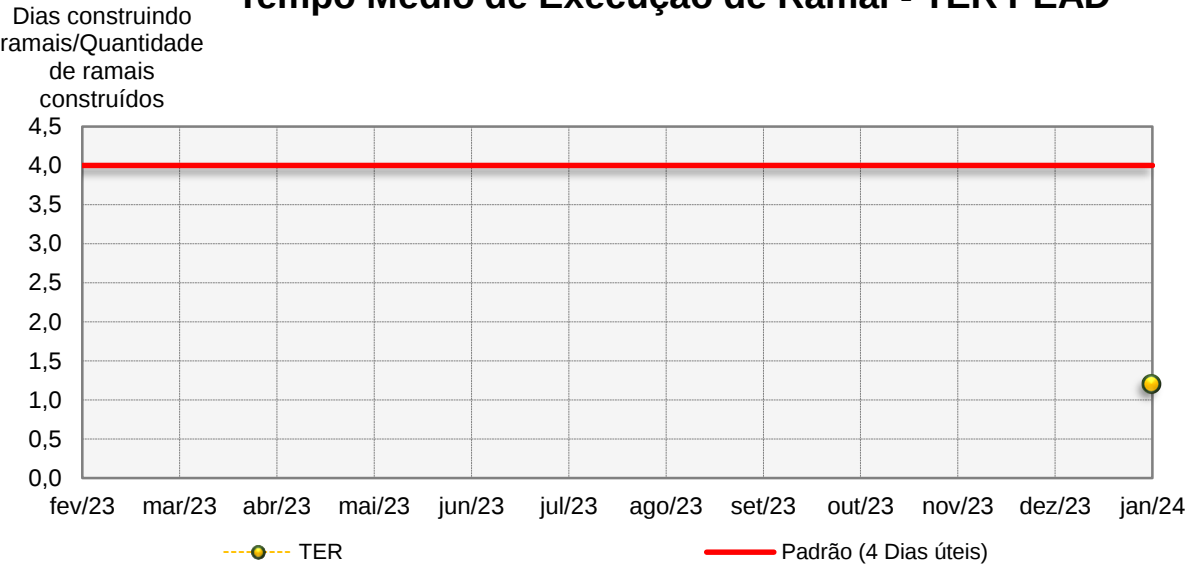
Tempo Médio de Execução de Ramal - TER



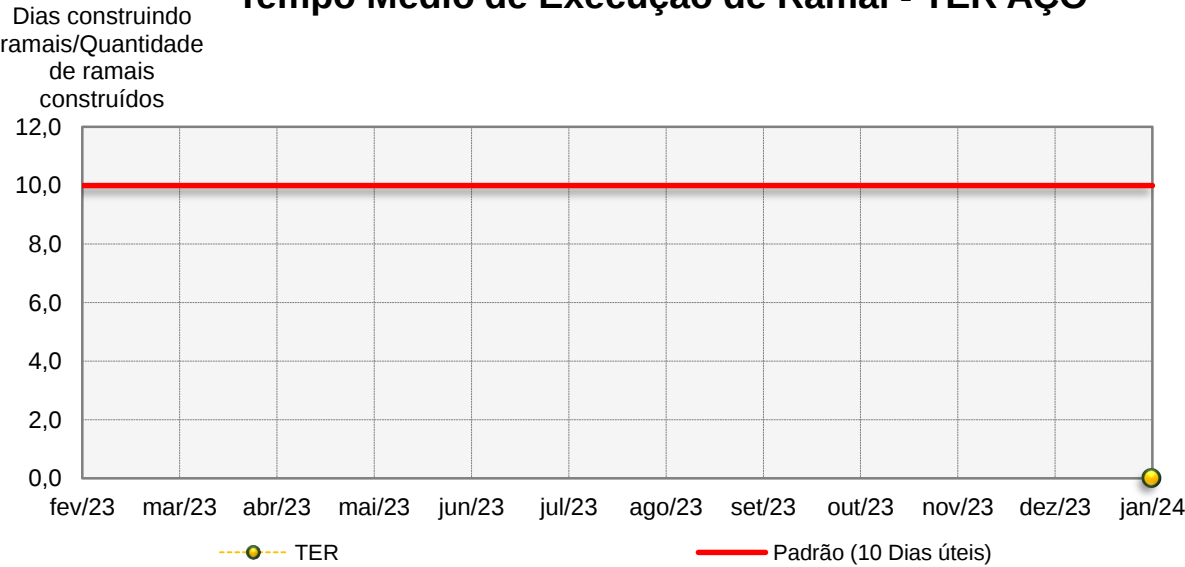
NOTA EXPLICATIVA: A Resolução Aarsal Nº 127/2023 que dispõe sobre a terceira revisão das Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Alagoas alterou os procedimentos de controle do tempo médio de execução de ramais. De acordo com o normativo o prazo para execução do serviço será de 04 (dias) úteis para ramais em PEAD e 10 (dez) dias úteis para ramais em aço carbono.

TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL - TER				
Mês	TER		Padrão	
	Dias úteis PEAD	Dias úteis Aço	Dias úteis PEAD	Dias úteis Aço
fev/23			4	10
mar/23			4	10
abr/23			4	10
mai/23			4	10
jun/23			4	10
jul/23			4	10
ago/23			4	10
set/23			4	10
out/23			4	10
nov/23			4	10
dez/23			4	10
jan/24	1,20	0,00	4	10

Tempo Médio de Execução de Ramal - TER PEAD



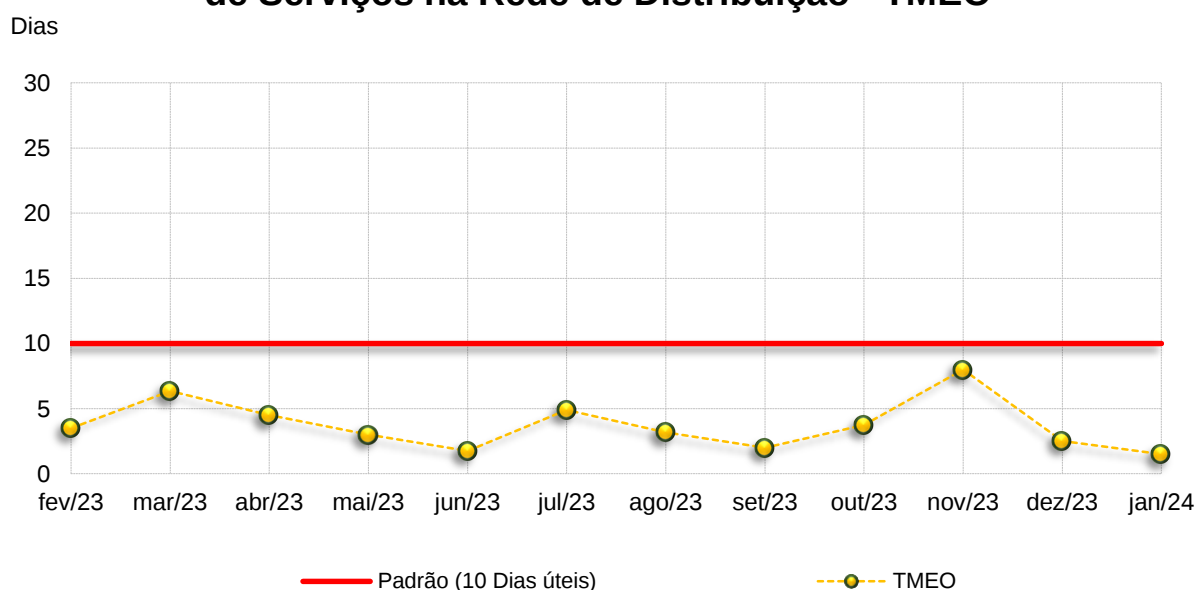
Tempo Médio de Execução de Ramal - TER AÇO



TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO – TMEO: Este indicador visa exprimir o tempo que cada usuário aguarda para ser comunicado sobre os resultados de estudos desenvolvidos para atendimento de seu pedido de nova ligação ou de aumento da demanda de gás, prazo para execução dos serviços é de 10 (dez) dias úteis.

TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO - TMEO		
Mês	TMEO (Dias úteis)	Padrão (Dias úteis)
fev/23	3,50	10
mar/23	6,33	10
abr/23	4,50	10
mai/23	3,00	10
jun/23	1,75	10
jul/23	4,89	10
ago/23	3,17	10
set/23	2,00	10
out/23	3,75	10
nov/23	8,00	10
dez/23	2,50	10
jan/24	1,50	10

Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição - TMEO



TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE - TMCE: Expressa o número de dias demandado para construção de trecho de rede em polietileno e/ou aço. Os padrões estabelecidos são: 20 dias úteis para cada 300m de extensão em aço carbono e 10 dias úteis para cada 300m de extensão em PEAD.

TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE - TMCE						
Mês	TMCE	TMCE	TMCE	Padrão (Dias)		
	Até 300 m	De 301 à 1.000 m	De 1.001 à 5.000 m	Até 300 m	De 301 à 1.000 m	De 1.001 à 5.000 m
fev/23	5	11	-	30	45	90
mar/23	6	13	17	30	45	90
abr/23	3	-	25	30	45	90
mai/23	1	-	24	30	45	90
jun/23	2	-	18	30	45	90
jul/23	-	-	27	30	45	90
ago/23	8	-	16	30	45	90
set/23	3	11	22	30	45	90
out/23	4	6	20	30	45	90
nov/23	1	4,5	17	30	45	90
dez/23	1	6,3	-	30	45	90

NOTA EXPLICATIVA: A Resolução Arsal N° 127/2023 que dispõe sobre a terceira revisão das Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Alagoas alterou os procedimentos de controle do tempo médio de construção de rede de distribuição. De acordo com o normativo, o prazo de execução terá como parâmetro 300 metros considerando também o material construtivo PEAD ou aço carbono.

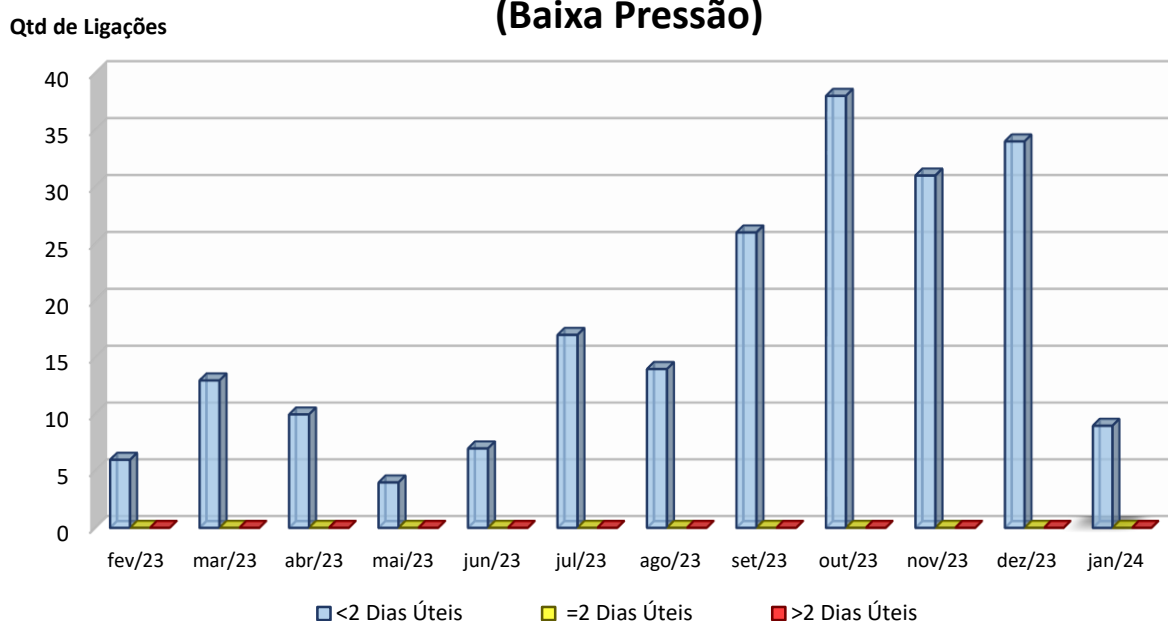
TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE - TMCE (PEAD)										
Mês	TMCE									
	Até 300 m	De 301 à 600 m	De 601 à 900 m	De 901 à 1.200 m	De 1.201 à 1.500 m	De 1.501 à 1.800 m	De 1.801 à 2.100 m	De 2.101 à 2.400 m	De 2.401 à 2.700 m	De 2.701 à 3.000 m
Padrão (dias úteis)	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
fev/23										
mar/23										
abr/23										
mai/23										
jun/23										
jul/23										
ago/23										
set/23										
out/23										
nov/23										
dez/23										
jan/24	2	4,5	10							

TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE - TMCE (PEAD)										
Mês	TMCE									
	Até 300 m	De 301 à 600 m	De 601 à 900 m	De 901 à 1.200 m	De 1.201 à 1.500 m	De 1.501 à 1.800 m	De 1.801 à 2.100 m	De 2.101 à 2.400 m	De 2.401 à 2.700 m	De 2.701 à 3.000 m
Padrão (dias úteis)	20	40	60	80	100	120	140	160	180	200
fev/23										
mar/23										
abr/23										
mai/23										
jun/23										
jul/23										
ago/23										
set/23										
out/23										
nov/23										
dez/23										
jan/24			5							

PRAZO MÁXIMO DE LIGAÇÃO: Indica o tempo demandado para o atendimento de novas ligações por classe de pressão.

PRAZO MÁXIMO DE LIGAÇÃO									
Mês	Ligações em Unidades Consumidoras de Baixa Pressão				Ligações em Unidades Consumidoras de Média e Alta Pressão				Total de Ligações
	<2 Dias Úteis	=2 Dias Úteis	>2 Dias Úteis	Padrão (Dias Úteis)	<3 Dias Úteis	=3 Dias Úteis	>3 Dias Úteis	Padrão (Dias Úteis)	
fev/23	6	-	-	2	-	-	-	3	6
mar/23	13	-	-	2	-	-	-	3	13
abr/23	10	-	-	2	-	-	-	3	10
mai/23	4	-	-	2	-	-	-	3	4
jun/23	7	-	-	2	-	-	-	3	7
jul/23	17	-	-	2	-	-	-	3	17
ago/23	14	-	-	2	-	-	-	3	14
set/23	26	-	-	2	-	-	-	3	26
out/23	38	-	-	2	-	-	-	3	38
nov/23	31	-	-	2	-	-	-	3	31
dez/23	34	-	-	2	-	-	-	3	34
jan/24	9	-	-	2	-	-	-	3	9

Prazo Máximo de Ligação (Baixa Pressão)



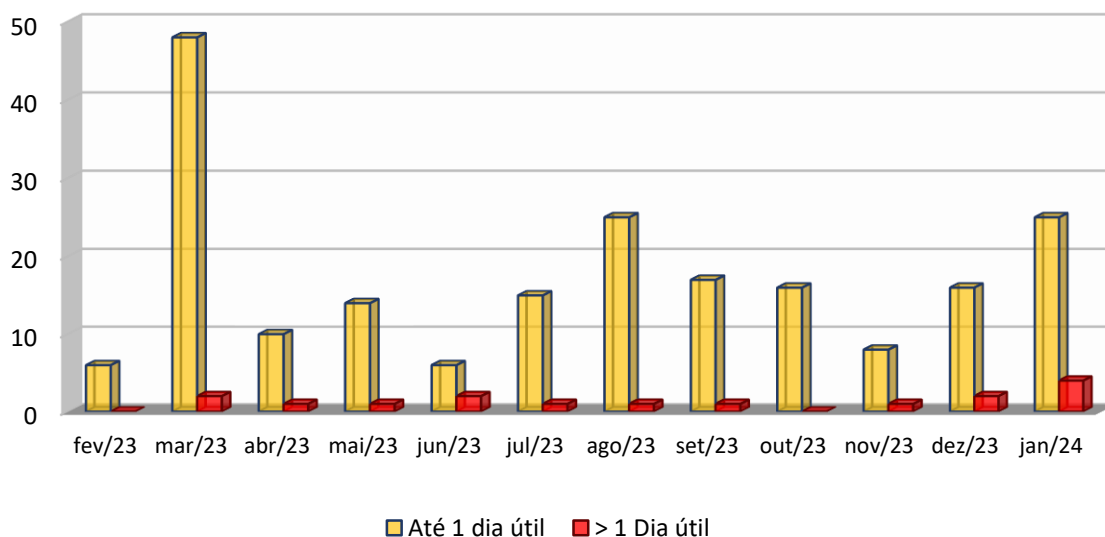
* PADRÃO: 2 Dias úteis

PRAZO MÁXIMO DE RELIGAÇÃO: Retrata o desempenho da concessionária no cumprimento do prazo dos atendimentos de religação, após regularização das pendências, padrão deliberado O1 (um) dia útil.

PRAZO MÁXIMO DE RELIGAÇÃO		
Mês	Número de Atendimentos	
	Até 1 dia útil	> 1 Dia útil
fev/23	6	-
mar/23	48	2
abr/23	10	1
mai/23	14	1
jun/23	6	2
jul/23	15	1
ago/23	25	1
set/23	17	1
out/23	16	-
nov/23	8	1
dez/23	16	2
jan/24	25	4

Prazo Máximo de Religação

Nº de Solicitações de Religação



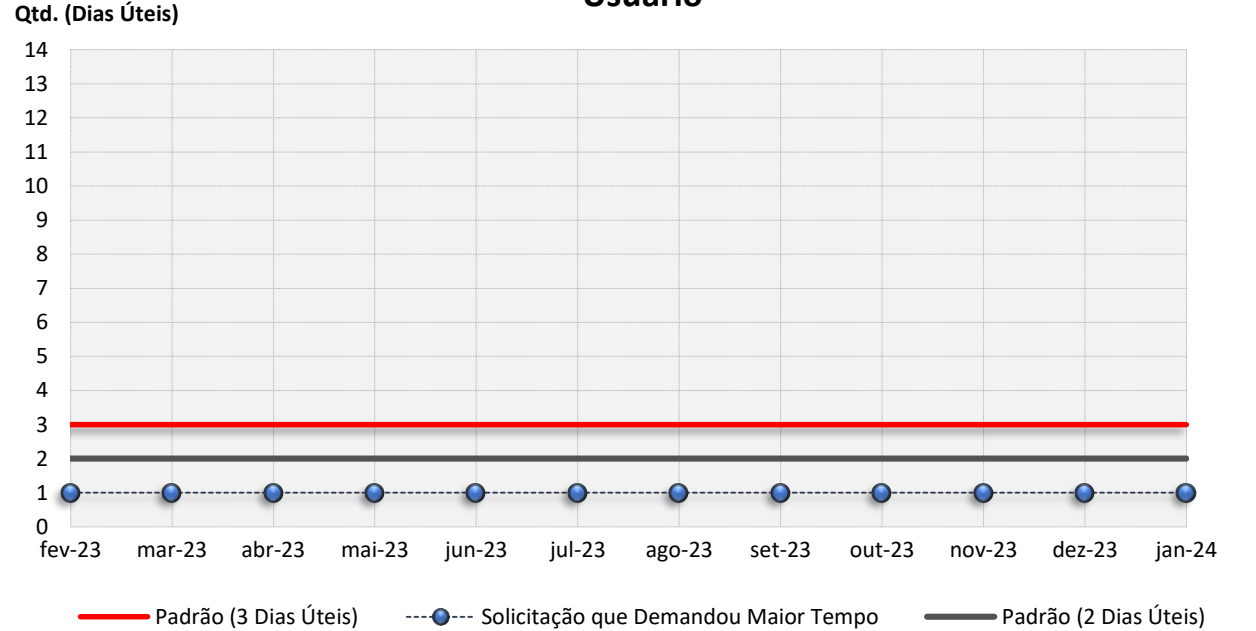
* PADRÃO: 1 Dia útil

NOTA EXPLICATIVA: As ocorrências que transgrediram o prazo regulamentado, não foram contabilizadas como irregularidades, visto que, a data do atendimento foi opção do responsável pela unidade consumidora.

PRAZO MÁXIMO PARA ENVIO DE 2ª VIA DA FATURA A PEDIDO DO USUÁRIO: Prazo estabelecido para envio de segunda via da fatura, solicitado pelo usuário.

PRAZO MÁX. PARA ENVIO DE 2ª VIA DA FATURA A PEDIDO DO USUÁRIO							
Mês	Nº Dias Úteis				Total	Solicitação que Demandou Maior Tempo (Dias Úteis)	Padrão (Dias Úteis)
	1	2	3	> 3			
	Nº de Solicitações						
fev/23	158	-	-	-	158	1	3
mar/23	202	-	-	-	202	1	3
abr/23	148	-	-	-	148	1	3
mai/23	198	-	-	-	198	1	3
jun/23	198	-	-	-	198	1	3
jul/23	193	-	-	-	193	1	3
ago/23	166	-	-	-	166	1	3
set/23	160	-	-	-	160	1	3
out/23	201	-	-	-	201	1	3
nov/23	147	-	-	-	147	1	3
dez/23	107	-	-	-	107	1	3
jan/24	176	-	-	-	176	1	2

Prazo Máximo para Envio de 2º Via da Fatura a Pedido do Usuário

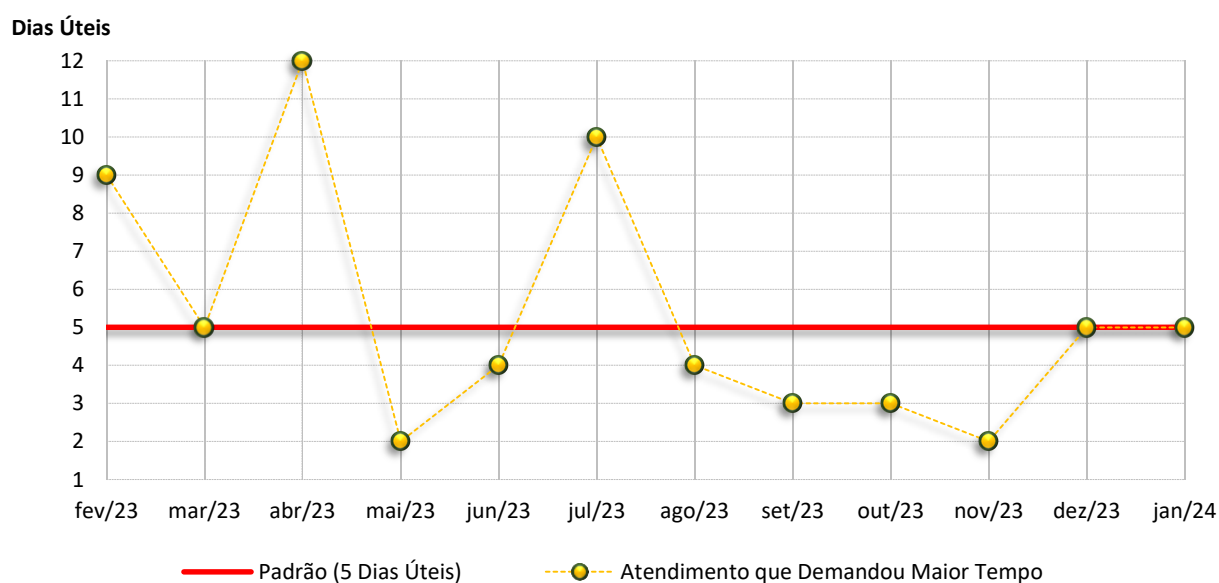


NOTA EXPLICATIVA: A Resolução Aarsal Nº 127/2023 alterou o prazo máximo para envio de 2ª via da fatura para 2 (dois) dias úteis. Enfatizando que, o citado normativo entrou em vigor 60 (sessenta) dias após sua publicação que ocorreu em 27 de novembro de 2023.

PRAZO MÁXIMO PARA SUSPENSÃO E DESLIGAMENTO DO FORNECIMENTO DE GÁS A PEDIDO DO USUÁRIO: Representa o tempo demandado para atendimento às solicitações de suspensão e desligamento do fornecimento de gás natural, esse procedimento tem como prazo máximo 5 (cinco) dias úteis.

PRAZO MÁXIMO PARA SUSPENSÃO E DESLIGAMENTO DE GÁS A PEDIDO DO USUÁRIO									
Mês	Nº Dias Úteis						Total	Atendimento que Demandou Maior Tempo (Dias Úteis)	Padrão (Dias Úteis)
	1	2	3	4	5	> 5			
	Nº de Solicitações								
fev/23	19	31	1	1	-	1	53	9	5
mar/23	14	31	1	-	1	-	47	5	5
abr/23	12	22	1	-	-	1	36	12	5
mai/23	10	48	-	-	-	-	58	2	5
jun/23	15	22	3	1	-	-	41	4	5
jul/23	14	44	1	-	-	1	60	10	5
ago/23	18	39	2	1	-	-	60	4	5
set/23	8	30	6	-	-	-	44	3	5
out/23	12	23	4	-	-	-	39	3	5
nov/23	11	15	-	-	-	-	26	2	5
dez/23	16	22	5	-	2	-	45	5	5
jan/24	15	24	2	1	1	-	43	5	5

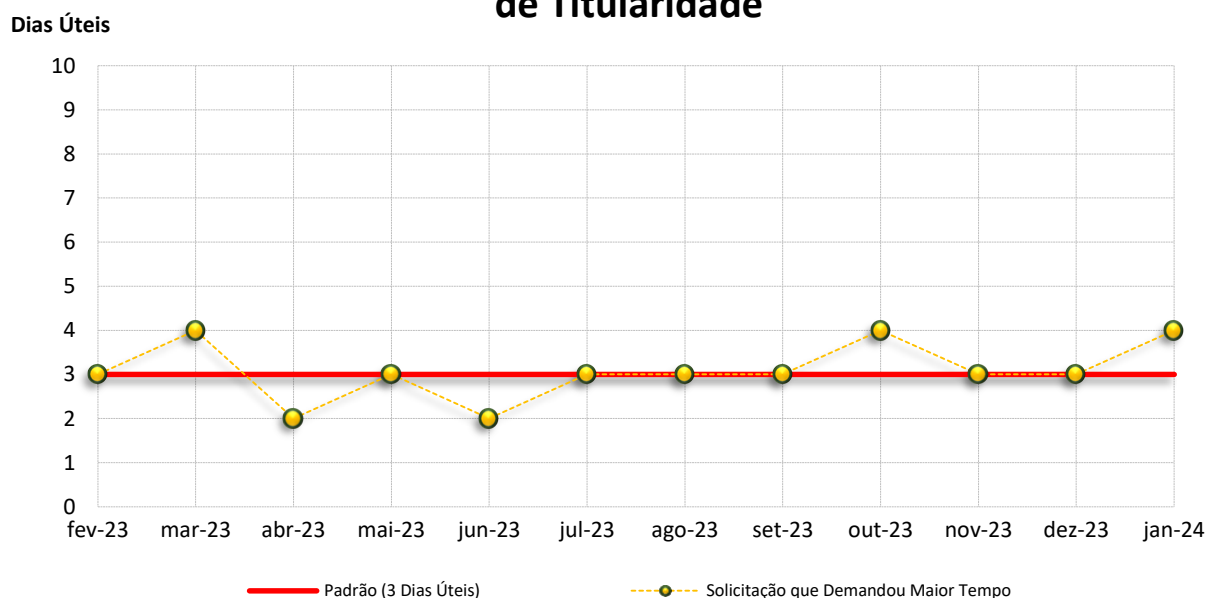
Prazo Máximo para Suspensão e Desligamento de Gás a Pedido do Usuário



PRAZO MÁXIMO DE INSPEÇÃO DE MEDIDOR PARA ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE: Expressa o tempo demandado para inspecionar os equipamentos de medição para efetivar a alteração de titularidade solicitada pelo responsável pela unidade consumidora. (Prazo: 03 (três) dias úteis).

PRAZO MÁX. DE INSPEÇÃO DE MEDIDOR PARA ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE							
Mês	Nº Dias Úteis				Total	Solicitação que Demandou Maior Tempo (Dias Úteis)	Padrão (Dias Úteis)
	1	2	3	> 3			
	Nº de Solicitações						
fev/23	11	11	2	-	24	3	3
mar/23	25	11	-	1	37	4	3
abr/23	14	7	-	-	21	2	3
mai/23	14	9	1	-	24	3	3
jun/23	5	6	-	-	11	2	3
jul/23	15	14	1	-	30	3	3
ago/23	12	7	1	-	20	3	3
set/23	8	9	1	-	18	3	3
out/23	13	14		1	28	4	3
nov/23	7	11	1	-	19	3	3
dez/23	-	9	1	-	10	3	3
jan/24	8	4	-	1	13	4	3

Prazo Máximo de Inspeção de Medidor para Alteração de Titularidade

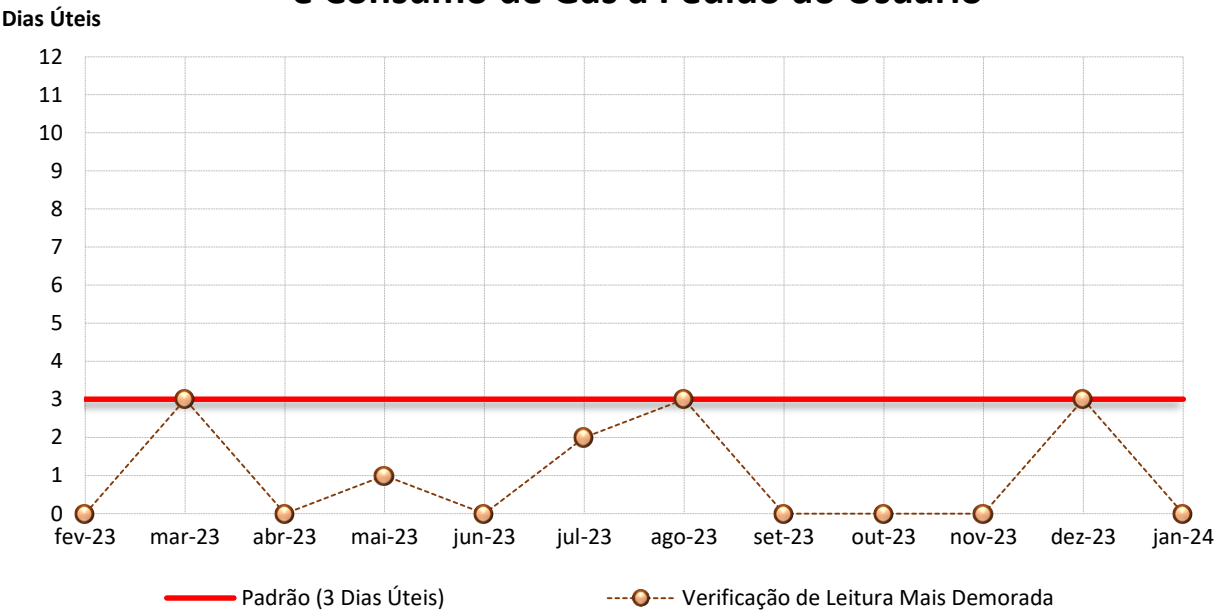


NOTA EXPLICATIVA: A ocorrência que transgrediu o prazo regulamentado, não foi contabilizada como irregularidade visto que, a data do atendimento foi opção do responsável pela unidade consumidora

PRAZO MÁXIMO PARA VERIFICAÇÃO DE LEITURA E CONSUMO DE GÁS A PEDIDO DO USUÁRIO: Demonstra o tempo transcorrido entre a solicitação do usuário e a realização da inspeção no ponto de consumo. (Prazo: 03 (três) dias úteis).

PRAZO MÁX. PARA VERIFICAÇÃO DE LEITURA E CONSUMO DE GÁS A PEDIDO DO USUÁRIO							
Mês	Nº Dias Úteis				Total	Verificação de Leitura Mais Demorada (Dias Úteis)	Padrão (Dias Úteis)
	1	2	3	> 3			
	Nº de Solicitações						
fev/23	-	-	-	-	-	-	3
mar/23	-	2	2	-	4	3	3
abr/23	-	-	-	-	-	-	3
mai/23	1	-	-	-	1	1	3
jun/23	-	-	-	-	-	-	3
jul/23	1	1	-	-	-	2	3
ago/23	-	-	1	-	-	3	3
set/23	-	-	-	-	-	-	3
out/23	-	-	-	-	-	-	3
nov/23	-	-	-	-	-	-	3
dez/23	1	-	1	-	-	3	3
jan/24	-	-	-	-	-	-	3

Prazo Máximo para Verificação de Leitura e Consumo de Gás a Pedido do Usuário



PRAZO MÍNIMO DE ANTECEDÊNCIA PARA ENVIO DE NOTIFICAÇÃO E AVISO DE CORTE:

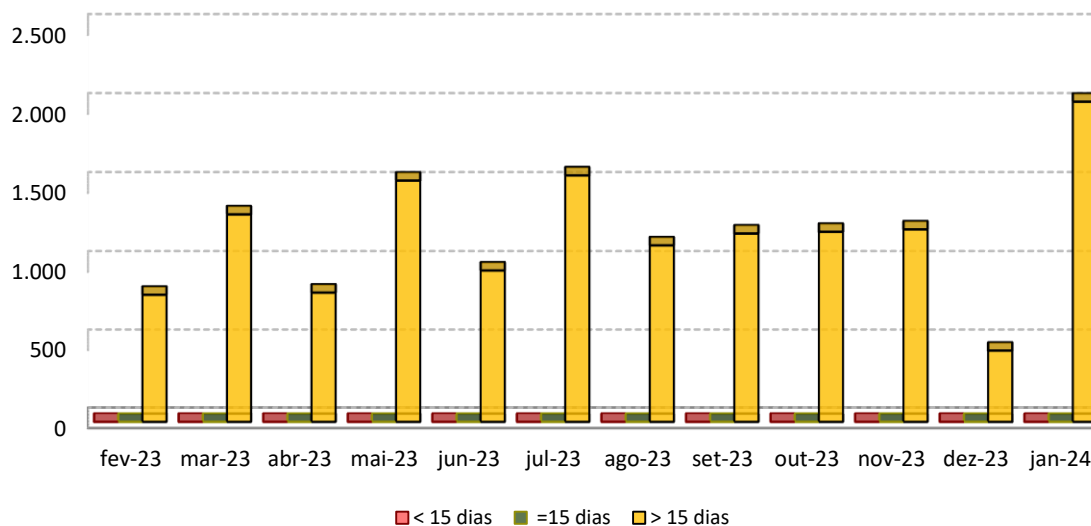
Notificação de Corte: Comunicado enviado via correio ao usuário, ou por anuência do titular da unidade consumidora por meio de correio eletrônico, após a verificação de 15 (quinze) dias de atraso no pagamento de faturas emitidas pela concessionária, notificando-o sobre a existência de faturas vencidas e não pagas, alertando-o que a manutenção de tal situação implicará no corte do fornecimento após 30 (trinta) dias de atraso.

Aviso de Corte: Comunicado entregue ao usuário pelo operador da concessionária, ou por anuência do titular da unidade consumidora por meio de correio eletrônico, após verificação de 30 (trinta) dias de atraso no pagamento de títulos emitidos ou após 03 (três) meses de faturamento por média devido a impedimento de acesso ao medidor, notificando-o que está procedendo ao corte de fornecimento do gás em 72 (setenta e duas) horas, contados da data de entrega.

PRAZO MÍN. DE ANTECEDÊNCIA PARA ENVIO DE NOTIFICAÇÃO E AVISO DE CORTE										
Mês	Notificação					Aviso				
	<15 Dias	=15 Dias	> 15 Dias	Total	Padrão (dias)	< 72 Horas	=72 Horas	> 72 Horas	Total	Padrão (horas)
fev/23	-	-	815	815	15	-	-	503	503	72
mar/23	-	-	1.324	1.324	15	-	-	505	505	72
abr/23	-	-	829	829	15	-	-	562	562	72
mai/23	-	-	1.538	1.538	15	-	-	537	537	72
jun/23	-	-	969	969	15	-	-	557	557	72
jul/23	-	-	1.571	1.571	15	-	-	611	611	72
ago/23	-	-	1.128	1.128	15	-	-	540	540	72
set/23	-	-	1.203	1.203	15	-	-	541	541	72
out/23	-	-	1.214	1.214	15	-	-	604	604	72
nov/23	-	-	1.229	1.229	15	-	-	601	601	72
dez/23	-	-	457	457	15	-	-	378	378	72
jan/24	-	-	2.037	2.037	15	-	-	873	873	72

Notificação de Corte

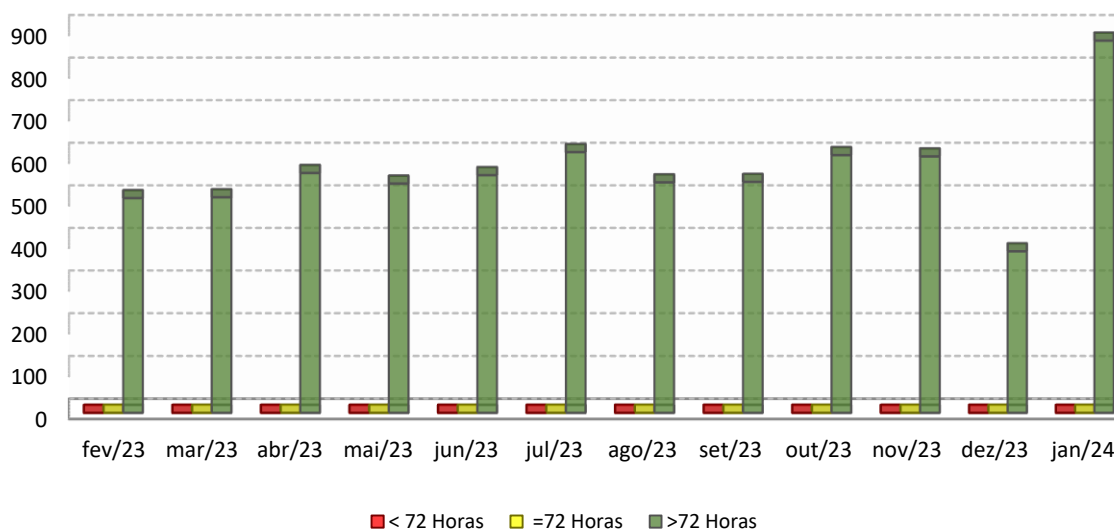
Quantidade de Notificações



* PADRÃO: 15 DIAS

Aviso de Corte

Quantidade de Avisos



* PADRÃO: 72 HORAS



www.arsal.al.gov.br

(82) 3315-2500 OPÇÃO - 4

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE GÁS NATURAL

