

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO
ESPÍRITO SANTO – ARSP

**Manual de Fiscalização dos
Serviços de Distribuição de Gás
Canalizado:**

Procedimentos e Orientações

VITÓRIA
2018

SUMÁRIO

CONTROLE E REVISÕES.....	4
FOLHA DE APROVAÇÃO.....	5
APRESENTAÇÃO.....	6
TERMINOLOGIA.....	7
1 - ROTEIRO DE FISCALIZAÇÃO.....	10
1.2 - Elaboração do Escopo para a Visita.....	10
1.3 - Envio de Ofício à Concessionária.....	11
1.4 - Execução da Fiscalização.....	11
1.4.1- Reunião de Abertura.....	11
1.4.2 - Realização da Fiscalização de Campo.....	12
1.4.3 - Execução da Fiscalização.....	12
1.4.4 - Encerramento da Fiscalização de Campo.....	13
1.5 - Elaboração do Relatório de Fiscalização.....	13
1.6 - Encaminhamento do Relatório à Concessionária.....	13
1.7- Manifestação da Concessionária.....	13
1.8 - Fiscalização de Acompanhamento.....	14
1.9 - Análise da Manifestação da Concessionária.....	14
1.10 - Conclusão da Fiscalização.....	14
1.11 - Publicidade das informações.....	15
1.12 - Fluxograma das Etapas do Processo de Fiscalização.....	15
2- PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DA COMERCIALIZAÇÃO E ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO	16
2.1 - Pedido de Ligação ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado.....	16
2.2 - Classificação e Cadastro.....	18
2.3 - Medição, Leitura de Medidores e Faturamento.....	19
2.3.1 - Calendário de Leitura e de Faturamento.....	19
2.3.2 - Leitura e Faturamento.....	20
2.3.3 - Fatura de Gás e seu Pagamento.....	21
2.3.4 - Medição.....	22
2.4 - Ponto de Entrega.....	23
2.5 - Suspensão do Fornecimento e Religação.....	24

2.6 - Responsabilidades, Outras Obrigações da Concessionária e Disposições Gerais	26
2.6.1- Responsabilidades e Obrigações	26
2.6.2- Atendimento a Consumidores	27
2.6.2.1- Para o Atendimento nas Agências	28
2.6.2.2- Para o Atendimento Telefônico	29
2.6.2.3 - Para o Atendimento por Meio Eletrônico	30
2.6.3 – Segurança	30
ANEXO I - PRAZOS CONSTANTES NA RESOLUÇÃO ASPE N° 005/2007...	31

CONTROLE E REVISÕES

Revisão (n°)	Descrição	Data (aprovação)
00	Primeira Emissão	29/10/2015
01	Primeira Revisão	05/09/2018

FOLHA DE APROVAÇÃO

FOLHA DE APROVAÇÃO	
Revisão (n°):	01
Elaborado por:	Data:
_____	___/___/___
(Assinatura e Carimbo)	
_____	___/___/___
(Assinatura e Carimbo)	
_____	___/___/___
(Assinatura e Carimbo)	
Revisado por:	Data:
_____	___/___/___
(Assinatura e Carimbo)	
_____	___/___/___
(Assinatura e Carimbo)	
Aprovado por:	Data:
_____	___/___/___
(Assinatura e Carimbo)	
_____	___/___/___
(Assinatura e Carimbo)	
_____	___/___/___
(Assinatura e Carimbo)	
_____	___/___/___
(Assinatura e Carimbo)	

APRESENTAÇÃO

Este documento é destinado à equipe de fiscalização da Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo (ARSP), a qual é responsável por regulamentar e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado no Estado do Espírito Santo.

As fiscalizações *in loco* são o objeto deste documento. Atualmente, ele está dividido em dois módulos e apresenta a metodologia a ser utilizada pelos agentes executores da fiscalização, fornece a orientação para coleta de dados e informações e indica os aspectos principais a serem verificados no processo de fiscalização da prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado, conforme estabelece a legislação vigente.

No módulo 1, **Roteiro de Fiscalização**, são fornecidas as orientações a serem seguidas na execução da fiscalização, envolvendo todas as etapas desde o seu planejamento até a emissão de posicionamento final da agência reguladora.

No módulo 2, **Procedimentos de Fiscalização da Comercialização e Atendimento dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado**, é apresentado o processo de avaliação dos procedimentos comerciais, dos sistemas de atendimento, da leitura e do faturamento, de medição e da qualidade do atendimento ao usuário.

TERMINOLOGIA

Visando uniformizar e facilitar o entendimento, são apresentadas definições de termos utilizados neste documento.

Agência Reguladora (ARSP): autarquia criada para promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos regulados, propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade e universalidade, dotada de autonomia orçamentária, financeira, funcional e administrativa.

Auto de infração: documento destinado a imputar penalidade ao agente regulado quando identificado o cometimento de infração, em face de comprovação de não conformidade, ausência de defesa prévia tempestiva, alegações apresentadas insatisfatórias e determinações não atendidas no prazo, consubstanciadas no Termo de Notificação.

Concessão: delegação do direito de exploração dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Espírito Santo, outorgado pelo Poder Concedente por prazo determinado, podendo ser prorrogado pela expressa manifestação de vontade das partes contratantes.

Concessionária: sociedade titular de concessão e responsável pela prestação de serviços públicos de distribuição de gás canalizado.

Contrato de Adesão: instrumento cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos aprovados pela ARSP, não podendo o seu conteúdo ser modificado pela Concessionária ou pelo Usuário.

Contrato de Concessão: instrumento cujo objeto é outorga do direito da exploração de serviços públicos de distribuição de gás canalizado, celebrado entre o poder concedente e a concessionária, por prazo determinado, prorrogável pela expressa manifestação de vontade das partes contratantes.

Contrato de Fornecimento: instrumento contratual em que a Concessionária e o Usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de gás canalizado.

Determinação: corresponde a uma ação emanada da agência reguladora e que deve ser cumprida pela concessionária, no prazo especificado.

Fiscalização: atividade de regulação técnica exercida por meio de inspeções de campo e/ou análises de dados e relatórios, com vistas à verificação contínua dos serviços regulados, identificando se a Concessionária prestadora de serviço está executando os serviços de distribuição de gás canalizado de acordo com o conjunto de normas legais, regulamentares, contratuais e pactuadas.

Gás Canalizado: hidrocarboneto com predominância do metano ou ainda qualquer energético, em estado gasoso, fornecido, na forma canalizada, através do sistema de distribuição.

Infração: descumprimento por parte da concessionária das regras constantes no conjunto de normas legais, regulamentares, contratuais e pactuadas.

Medidores: dispositivos destinados a medir e registrar, contínua e/ ou cumulativamente, o volume de gás.

Não Conformidade: procedimento ou fato proveniente de ações da concessionária que se encontra em desacordo com os dispositivos legais, regulamentares, contratuais e/ou normas técnicas

Ocorrência: qualquer evento ou ação que leve os sistemas de distribuição de gás canalizado a operar fora de suas condições normais.

Penalidade: ato administrativo imputado à concessionária quando esta comete uma infração.

Poder Concedente: o Estado cuja competência esteja o serviço público, no caso, o Estado do Espírito Santo.

Ponto de Entrega: local de entrega do gás, caracterizado como o limite de responsabilidade do fornecimento. No caso de: usuários atendidos em baixa pressão, situado imediatamente à jusante do medidor e de usuários atendidos em média ou alta pressão, a partir da última válvula de bloqueio de saída do conjunto de regulação e medição.

Prestação de Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado: atividade, acompanhada ou não de execução de obra, abrangendo operações, infraestruturas e instalações, com objetivo de permitir aos usuários acesso ao serviço público de distribuição de gás na forma canalizada, com características e padrões de qualidade determinados pela legislação e normas regulamentares.

Recomendação: medida adicional a ser adotada pela Concessionária, quando for aconselhável ajuste em sua conduta ou na prestação dos serviços, que não resulte de não-conformidade.

Rede de Distribuição: conjunto de tubulações, reguladores de pressão e outros componentes que recebem o gás de estação de controle de pressão - ECP e o conduz até o ramal externo ou ramal de serviço de diferentes tipos de unidades usuárias.

Relatório de Fiscalização: documento que apresenta os resultados da fiscalização contendo a metodologia utilizada, os itens observados, critérios adotados, período e locais de fiscalização, as constatações, não conformidades, recomendações e determinações.

Segmento de Usuários: é a classificação das unidades usuárias por atividade ou por uso de gás.

Termo de Notificação: Documento expedido pela ARSP notificando a concessionária das irregularidades constatadas na fiscalização, contendo as determinações com prazos para a regularização e eventuais recomendações.

Usuário: pessoa física ou jurídica, ou ainda comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que utilize os serviços de distribuição de Gás prestados pela Concessionária e que assuma a responsabilidade pelo respectivo pagamento e demais obrigações legais, regulamentares e contratuais, assim vinculando-se aos contratos de fornecimento ou de adesão conforme cada caso, podendo ser individual ou coletivo.

Unidade Consumidora: consumidor de gás natural, que não possui vínculo de fornecimento com a concessionária, ligado a uma unidade usuária. Conceito exclusivo dos segmentos residencial medição coletiva e comercial.

Unidade Usuária: imóvel onde se dá o recebimento de Gás, podendo ser individual ou coletivo.

1 - ROTEIRO DE FISCALIZAÇÃO

A seguir, são descritas as etapas que compõem o roteiro da fiscalização.

1.1 - Planejamento da Fiscalização

O planejamento de uma fiscalização compreende a definição dos itens a serem fiscalizados, a definição da equipe de fiscalização, responsável pela execução, o levantamento de normas regulamentares aplicáveis bem como os aspectos relevantes a serem observados e a elaboração e aprovação do escopo para a visita destinada à fiscalização.

Os dados das ouvidorias da ARSP e da concessionária, bem como aqueles obtidos por meio da relação dos atendimentos realizados nas lojas ou agências credenciadas, *call centers* e os oriundos de relatórios de fiscalização anteriores devem ser considerados.

1.2 - Elaboração do Escopo para a Visita

Para cada fiscalização será estabelecido um escopo próprio, que envolva no mínimo os seguintes pontos:

- a) Abrangência;
- b) Os acertos sobre os detalhes da visita;
- c) Contato antecipado, próximo ao início dos trabalhos, com o representante previamente indicado pela concessionária para o recebimento da equipe de fiscalização;
- d) A preparação da apresentação da equipe de fiscalização;
- e) A estratégia de desenvolvimento dos trabalhos (início, duração da jornada, conteúdo, etc.);
- f) Reunião de abertura e reunião para comunicar o encerramento dos trabalhos.

1.3 - Envio de Ofício à Concessionária

É emitido pela ARSP um ofício para a concessionária a ser fiscalizada, informando o período, os participantes da fiscalização, a documentação, o pessoal e os recursos que deverão ser disponibilizados por ocasião da fiscalização. A emissão do ofício é feita com uma antecedência com relação ao período previsto para início das atividades de fiscalização.

Anexa ao ofício é encaminhada uma relação dos dados e documentos necessários à execução dos trabalhos de fiscalização.

1.4 - Execução da Fiscalização

Na fiscalização, avalia-se a organização, métodos e processos, recursos humanos e materiais das áreas técnica, contábil, econômico-financeira, patrimonial, administrativa e comercial da concessionária, identificando fatores que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a qualidade dos serviços de distribuição de gás canalizado e do atendimento ao usuário, nos termos da legislação em vigor e do contrato de concessão.

Deve ser verificada a regularização de não-conformidades e acompanhadas as recomendações e determinações constantes em relatórios de fiscalização anteriores.

Na execução da fiscalização, a ARSP avaliará os documentos previamente encaminhados e *in loco* fará uma reunião de abertura, realizará fiscalização de campo nas instalações da Concessionária e, ao final, reunião de encerramento.

1.4.1- Reunião de Abertura

Nesta devem estar presentes os representantes da ARSP e ao menos um representante da concessionária. A equipe de fiscalização se apresentará nesta reunião, solicitará informações a respeito dos itens que serão fiscalizados

e definirá o roteiro a ser utilizado na visita, explicando como será feita a fiscalização e quais os objetivos.

A presença dos participantes deverá ser registrada.

1.4.2 - Realização da Fiscalização de Campo

A fiscalização seguirá preferencialmente a logística definida na reunião de abertura, coletando as informações relativas aos sistemas inspecionados, verificando possíveis não conformidades, fatores de riscos e ajustes na conduta e/ou prestação de serviço.

Serão solicitados documentos comprobatórios das situações verificadas.

1.4.3 - Execução da Fiscalização

As atividades de fiscalização basicamente compreendem visitas às instalações da concessionária e entrevistas das equipes responsáveis por determinado setor de trabalho objetivando:

- a) Aferir as informações previamente recebidas;
- b) Conhecer os procedimentos e relacionamentos das equipes;
- c) Verificar a adequação e coerência com os procedimentos normativos;
- d) Verificar o cumprimento da legislação em vigor e do contrato de concessão para exploração dos serviços de distribuição de gás canalizado.

A execução da fiscalização deverá ser acompanhada por representante (s) da concessionária. Formulários previamente preparados com a relação dos itens a verificar poderão ser utilizados como auxílio à fiscalização.

Poderão ser solicitados dados e documentos em campo, o que deverá ser imediatamente disponibilizado pela concessionária, quando possível. Caso

não, a ARSP, mediante formulário padronizado, estabelecerá prazos para o atendimento.

1.4.4 - Encerramento da Fiscalização de Campo

A equipe de fiscalização apresenta-se à concessionária, para comunicar o encerramento dos trabalhos. Na reunião, os representantes da ARSP poderão solicitar informações, dados e/ou documentos adicionais.

1.5 - Elaboração do Relatório de Fiscalização

No relatório constarão itens tais como: objetivo, a metodologia e a abrangência, as constatações, as não conformidades, as determinações, as recomendações e a conclusão a serem enviadas para a concessionária pela ARSP.

Os dados deverão estar devidamente consolidados e refletir a real situação dos itens fiscalizados a partir das informações coletadas.

Ainda que não se constate a ocorrência de não conformidades pela equipe de fiscalização, a concessionária deve monitorar e corrigir permanentemente os desvios em relação aos padrões e normas em vigor.

1.6 - Encaminhamento do Relatório à Concessionária

A ARSP envia para concessionária o Relatório de Fiscalização e o termo de notificação, quando aplicável.

1.7- Manifestação da Concessionária

Se houver termo de notificação, a concessionária deverá se manifestar a respeito, tanto por meio físico quanto por digital, até o prazo estipulado no mesmo documento.

A concessionária deve encaminhar junto à sua manifestação, as evidências que comprovem o atendimento às determinações, sempre que alegar cumprimento a elas.

Em caso de discordância por parte da concessionária, a ARSP analisa as questões levantadas, decidindo sobre a aceitação ou não dos argumentos.

Caso sejam necessários esclarecimentos adicionais, a Agência pode emitir ofício à concessionária solicitando-os ou agendando uma fiscalização de acompanhamento *in loco*.

1.8 - Fiscalização de Acompanhamento

Etapa de verificação do cumprimento das determinações e prazos estabelecidos no termo de notificação, caso seja necessário ir novamente a campo.

1.9 - Análise da Manifestação da Concessionária

A Agência analisa a manifestação da concessionária, emite seu posicionamento e encaminha à mesma para eventuais providências.

Não havendo manifestação ou se os argumentos da concessionária não forem aceitos, deverão ser tomadas medidas estabelecidas no contrato, legislação e regulamentação. Nesse caso, a ARSP encaminha o auto de infração, imputando a penalidade cabível, junto ao parecer técnico.

1.10 - Conclusão da Fiscalização

A concessionária toma conhecimento a respeito do posicionamento da ARSP. Caso seja encaminhado auto de infração fica facultado à concessionária recorrer.

Quando houver interposição de recurso ao auto de infração, a Agência avalia os argumentos apresentados. A Diretoria Colegiada da Agência se posiciona quanto à manutenção ou não do auto de infração e envia ofício informando seu posicionamento.

É permitido a concessionária recorrer a decisão da Diretoria Colegiada ao conselho consultivo da Agência.

O Conselho Consultivo da Agência analisa e decide a respeito do recurso interposto. O resultado é encaminhado à concessionária pelo Diretor Geral da ARSP.

1.11 - Publicidade das informações

A Agência publicará em seu sítio eletrônico o relatório de fiscalização, parecer técnico, termo de notificação e auto de infração, quando aplicáveis.

1.12 - Fluxograma das Etapas do Processo de Fiscalização

As etapas do processo de fiscalização são demonstradas no fluxograma a seguir.

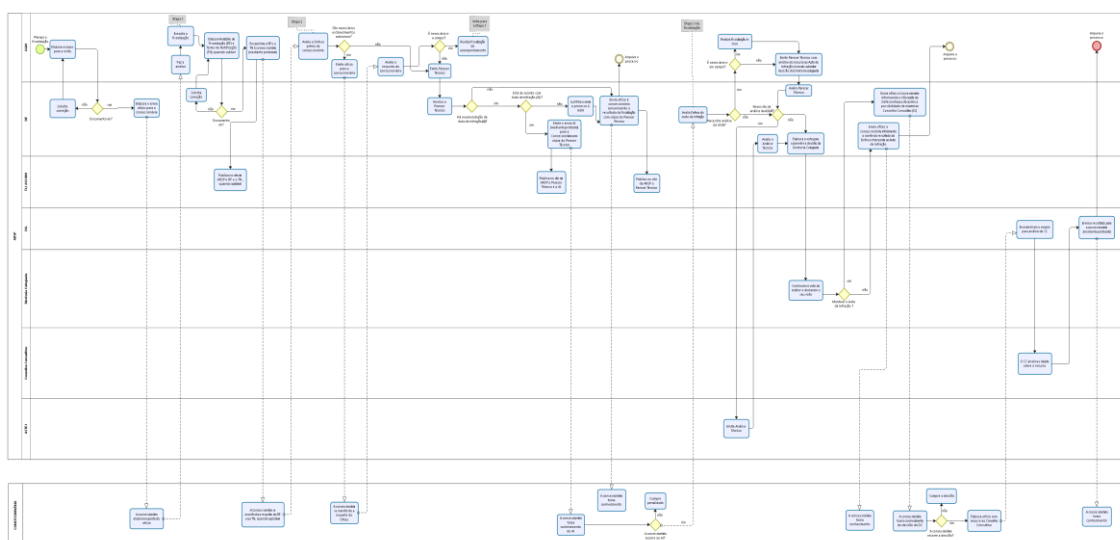


Figura 1: Fluxograma das etapas do processo de fiscalização.

2- PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DA COMERCIALIZAÇÃO E ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO

A equipe de fiscalização deve visar os aspectos principais que envolvem a atividade de comercialização de gás e o atendimento aos usuários. Nesse módulo é apresentado o processo de avaliação dos procedimentos comerciais, dos sistemas de atendimento, da leitura e do faturamento, da medição e da qualidade do atendimento ao usuário.

Analisa-se o cumprimento de normas estabelecidas para o serviço prestado por meio do Contrato de Concessão, da Resolução ASPE nº 005/2007 (Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado do Espírito Santo) e demais regulamentos pertinentes.

Avalia-se também, se as metas e os objetivos propostos em outros documentos relacionados foram atingidos.

2.1 - Pedido de Ligação ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado

Procura-se avaliar a qualidade do atendimento a pedidos de ligações, o registro das informações do usuário e o cumprimento dos prazos legais.

Devem ser extraídas amostras dos pedidos de ligação, de forma a representar os diversos segmentos e cidades atendidas, podendo ser efetuadas entrevistas e solicitados dados e relatórios. Na avaliação, alguns aspectos principais merecem destaque:

- a) Os formulários e telas contendo todos os campos necessários para o cadastramento.
- b) O correto preenchimento dos campos nos formulários ou telas.
- c) O registro das datas de solicitação e da execução do serviço, com a consequente verificação do cumprimento dos prazos para ligação.

- d) A informação da pressão de atendimento ao usuário.
- e) As informações referentes a natureza da atividade desenvolvida e a finalidade da utilização do gás.
- f) A adequação do sistema comercial nos aspectos de agilidade e facilidade de interação.
- g) A documentação exigida ou registrada para o atendimento.
- h) O cumprimento de outros prazos estabelecidos, como para vistoria, elaboração de estudos e comunicação aos consumidores.
- i) A comprovação da informação ao consumidor das seis datas de vencimento de faturas.
- j) A orientação fornecida aos usuários quanto às tarifas aplicáveis.
- k) Contratos de fornecimento celebrados para volumes superiores a 10.000 m³/mês (entre as amostras apresentar um caso de unidade usuária classificada em mais de um segmento de usuários e o caso em que uma única unidade usuária com vários pontos de entrega possui um único contrato).
- l) Aceitação dos termos do contrato de adesão pelo usuário.
- m) Comprovação de envio do contrato de adesão ao usuário previamente à efetivação da ligação.
- n) Apresentação do cadastro de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução das obras necessárias à ligação e/ou às modificações nas instalações internas da unidade usuária.
- o) Comprovação da disponibilidade do cadastro aos usuários e os critérios que foram utilizados para realizar a seleção dessas empresas especializadas.
- p) Comprovação das orientações ao usuário sobre a adequação das instalações aos padrões da concessionária e o cumprimento de exigências

legais, bem como os pedidos que não puderam ser atendidos devido a inobservância dos itens citados.

q) O registro das datas de solicitação de ligação, da comunicação do resultado de estudos, projetos e do tempo de execução de obras, bem como da entrada em operação, com indicação da extensão da rede construída.

r) Comprovação da comunicação aos usuários dos resultados de estudos, projetos e tempo de execução de obras.

s) Registro de casos onde a ligação não foi realizada devido à inviabilidade financeira da obra, bem como apresentação dos estudos de viabilidade.

t) Comprovação da informação ao usuário sobre a pressão de fornecimento de gás para a unidade usuária.

2.2 - Classificação e Cadastro

Procura-se avaliar a correção da classificação dada aos usuários, a qualidade do cadastro existente e o conhecimento dos atendentes quanto ao assunto.

Devem ser extraídas amostras dos cadastros dos usuários existentes, com cadastramentos realizados em diferentes períodos, de forma a representar os segmentos e municípios atendidos.

Os aspectos principais que merecem destaque são:

a) Os formulários e telas contendo todos os campos necessários para o cadastramento.

b) A existência de procedimento sobre classificação e cadastramento.

c) Verificar se as informações constantes do cadastro contemplam, no mínimo, as informações descritas na regulamentação (Art. 19 da Resolução ASPE nº 005/2007).

- d) Os históricos de leitura e de faturamento disponíveis para consulta em tempo real e arquivados por no mínimo 60 meses.
- e) O registro dos aumentos da capacidade contratada de gás ou demais alterações das condições de fornecimento solicitadas pelo usuário e apreciadas pela Concessionária, bem como suas implicações.
- f) Registro de casos onde foi identificada declaração falsa ou omissão de informação por parte do usuário para fins de cadastramento e classificação.
- g) Apresentação dos usuários do segmento comercial com medição coletiva e a respectiva comprovação de interesse do usuário por essa opção de fornecimento do serviço.
- h) Avaliação do perfil de consumo dos usuários para os casos onde são instalados medidores coletivos.

2.3 - Medição, Leitura de Medidores e Faturamento

Busca-se avaliar a qualidade dos serviços de leitura e do sistema de faturamento da concessionária, bem como do sistema de medição dos usuários e o controle de aferições.

Devem ser extraídas amostras e podem ser realizados levantamentos e consultadas informações que permitam a avaliação, ou ainda, podem ser extraídas amostras das aferições de medidores efetuadas nos últimos doze meses, para auxiliar na avaliação.

Os seguintes aspectos principais devem ser verificados:

2.3.1 - Calendário de Leitura e de Faturamento

- a) Apresentação do calendário de leitura dos medidores e das datas de vencimento da fatura de gás.

- b) A disponibilidade de seis datas de vencimento de fatura.
- c) Comprovação da comunicação ao usuário de eventuais alterações no calendário, de forma que possa ser verificada com qual antecedência a comunicação foi realizada.

2.3.2 - Leitura e Faturamento

- a) As formas de execução das leituras e os equipamentos utilizados na sua realização.
- b) Os percentuais de leituras executadas por equipes próprias e terceirizadas.
- c) Os procedimentos determinados para a consistência das leituras.
- d) Apresentação dos registros dos ciclos de faturamento.
- e) O sistema de faturamento utilizado e a sua eficácia.
- f) Os formulários e telas contendo todos os campos necessários para cálculo e emissão das faturas.
- g) Registros efetuados nas medições (volume, PCS, pressão, temperatura, supercompressibilidade).
- h) Relação dos casos em que a fatura gerada se deu conforme faturamento médio do período de 03 meses anteriores, devido a impedimento ocasional ao acesso para leitura.
- i) Registro de casos comprovados de furto de gás por adulteração do medidor, bem como das providências tomadas.
- j) Registro das solicitações de verificação de leitura e de fornecimento de gás medido, indicando data e horário da realização do procedimento e o resultado da análise.

- k) Comprovação de que o resultado da análise de verificação de leitura foi informado ao usuário.
- l) Relação das solicitações feitas pelo usuário para aferição do medidor, com respectivos laudos técnicos.
- m) Relação de medidores que apresentaram defeitos e data de sua substituição.
- n) Comprovação do envio do laudo técnico ao usuário, informando os erros verificados, os limites de erros admissíveis, a conclusão final e a possibilidade de solicitação de aferição por órgão metrológico oficial.
- o) Comprovação da comunicação ao usuário da data de realização da aferição do medidor pela Concessionária.
- p) Relação dos medidores enviados para análise pelo órgão metrológico oficial.
- q) Relação das cobranças indevidas e valores referentes a erros de faturamento, de leitura e medição, bem como a data da constatação do erro, o valor a ser devolvido, a data e a forma de devolução ao usuário.
- r) Relação das ocorrências em que a Concessionária tenha faturado valores inferiores aos corretos e que tenha efetuado cobrança complementar (volumes contratados superiores a 10.000 m³/mês).
- s) Comprovação da ciência dada ao usuário quanto às diferenças do consumo de gás, dos elementos de apuração das irregularidades e dos critérios apurados na revisão dos faturamentos nos casos de impedimento ocasional ao acesso para leitura do medidor e em casos comprovados de furto de gás.

2.3.3 - Fatura de Gás e seu Pagamento

- a) Conferência das informações que obrigatoriamente devem constar na fatura.
- b) A correta aplicação de tarifas.

- c) A correta aplicação de multas por atraso de pagamento (Resolução ASPE nº 005/2012).
- d) Registro dos índices de correção (pressão, PCS, etc.) aplicados nos volumes faturados.
- e) Os casos de retroatividade por erro de faturamento a favor e contra a concessionária.
- f) Sistema utilizado para entrega da fatura.
- g) Os procedimentos entre as etapas de leitura e faturamento (envio, recepção, processamento e emissão).
- h) Os procedimentos entre as etapas de solicitação e envio de segunda via de fatura.
- i) Averiguação do sistema quanto à constatação automática da ocorrência de pagamentos em duplicidade.
- j) Relação dos casos em que ocorreu pagamento em duplicidade, indicando a data da constatação do erro e da devolução, bem como o valor a ser devolvido.
- k) A forma de lançamento de cobrança de serviços vinculados ao fornecimento.
- l) Eventual cobrança de outros serviços não vinculados ao fornecimento de gás.
- m) Faturas reemitidas contemplando em separado o valor de cada um dos serviços, para os casos em que houver débitos relativos ao fornecimento de gás e outros serviços.

2.3.4 - Medição

- a) Relação dos usuários do segmento residencial que tiveram suas unidades ligadas sem a instalação do medidor, com indicação da data de ligação, bem como dos valores faturados.

- b) Relação das unidades usuárias que estão sem equipamentos de medição por motivo de quebra ou falha do medidor, com indicação da data de retirada do medidor.
- c) A existência de norma sobre medição e medidores.
- d) Critérios de aferição/calibração de medidores novos/usados.
- e) Condições de transporte dos equipamentos de medição.
- f) Relação de casos nos quais foram constatados rompimento indevido ou, violação de lacres instalados pela concessionária ou alterações nas características da instalação aprovadas pela concessionária, indicando o valor faturado da primeira fatura após a constatação da irregularidade e a cobrança do custo administrativo adicional.
- g) Procedimentos de aferição/retirada de medidores e demais equipamentos de medição, com apresentação da periodicidade de aferição e as certificações de padrões por laboratório oficial, as formas de execução e de controle das aferições.
- h) A comunicação prévia ao usuário da data fixada para a aferição, objetivando o acompanhamento do mesmo.
- i) A comunicação de resultados de aferições e a forma pela qual é dada ciência aos usuários.
- j) Os procedimentos adotados para a substituição de medidores.
- k) Tabela da concessionária que contém os custos de frete e de aferição pelo órgão metrológico oficial que deve ser previamente apresentada ao usuário.
- l) Plano de manutenção dos medidores.

2.4 - Ponto de Entrega

Procura-se avaliar a verificação das características do fornecimento do gás no ponto de entrega, com observação dos prazos e procedimentos.

Devem ser extraídas amostras das verificações das pressões e do poder calorífico superior, para auxiliar na avaliação. Os seguintes aspectos principais devem ser verificados:

- a) Relação das solicitações de usuários para verificação de pressão no ponto de entrega, com indicação da data da solicitação, da data do agendamento junto ao usuário para apuração da pressão, bem como da data do efetivo atendimento pela concessionária.
- b) Relação das solicitações de usuários para verificação do poder calorífico superior (PCS) no ponto de entrega, com indicação da data da solicitação, da data do agendamento junto ao usuário para coleta de amostra para análise do PCS, bem como da data do efetivo atendimento pela concessionária.
- c) Apresentação dos registros dos resultados apurados para pressão.
- d) Apresentação dos registros dos resultados apurados para o PCS.
- e) Tabela da concessionária que contenha os custos da verificação do PCS ou da pressão a ser previamente apresentada ao usuário.

2.5 - Suspensão do Fornecimento e Religação

A fiscalização procura avaliar como a concessionária vem procedendo na suspensão do fornecimento de gás canalizado e na sua religação.

São consideradas, nesse item, as religações de usuários não descadastrados do sistema de consumidores da concessionária.

Devem ser extraídas amostras significativas das suspensões de fornecimento de gás e das religações realizadas nos últimos doze meses.

Devem ser feitas visitas para confirmar em campo a efetiva execução do serviço e a observância de prazos. Na avaliação, os seguintes aspectos principais devem ser verificados:

- a) Apresentação das ocorrências que culminaram na interrupção do fornecimento do gás, com a indicação da causa, data/hora da ocorrência e data/hora para restabelecimento, bem como data/hora do pedido de religação e da efetiva realização da mesma. Caso exista religação de urgência, as ocorrências devem estar sinalizadas.
- b) Comprovação do envio de aviso de corte do gás, com indicação da data/hora.
- c) Procedimentos adotados para os casos de suspensão de fornecimento devido a caso fortuito ou de força maior, quando este tiver previsão de se prolongar por mais de 05 dias.
- d) Apresentar lista de emergências nas quais foi necessário realizar o corte do gás, indicando as causas, quando detectáveis, o local onde ocorreu e os usuários afetados.
- e) Relação dos testes de estanqueidade realizados para restabelecer fornecimento de gás na eventual ocorrência de situação de emergência que ameace a integridade de pessoas ou instalações da própria concessionária, de usuários ou de terceiros.
- f) A existência de norma sobre suspensão do fornecimento.
- g) Apresentação dos valores cobrados para taxa de religação.
- h) Relação dos casos onde foram exigidas garantias pela concessionária, com indicação do usuário, segmento, data de ocorrência, data de resgate e índice de atualização monetária.
- i) Apresentação do procedimento de religação de urgência se houver.
- j) Os critérios adotados para a suspensão do fornecimento por atraso de pagamento de faturas.
- k) Os procedimentos adotados para a suspensão do fornecimento por outros motivos.

l) A antecedência e a forma da emissão e entrega dos avisos de suspensão, apontando o motivo gerador.

m) A comunicação ao poder público local ou estadual, no caso de suspensão a usuário que presta serviço público ou essencial.

2.6 - Responsabilidades, Outras Obrigações da Concessionária e Disposições Gerais

2.6.1- Responsabilidades e Obrigações

A concessionária é responsável pela prestação de serviço adequado a todos os usuários, satisfazendo as condições básicas previstas, no que couber, em legislação específica, quanto à regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia na prestação do serviço e de informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

Procura-se avaliar se o atendimento prestado pela concessionária atende a esses quesitos e se são cumpridas as outras obrigações previstas em norma regulamentar.

Os seguintes itens devem ser averiguados:

a) Relação dos serviços de assistência técnica prestados, com indicação da data de solicitação, da data de aceitação do orçamento pelo usuário, da data da efetiva realização do serviço, bem como a classe de pressão do usuário.

b) Registro de respostas dadas pela Concessionária, em até 10 dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações, consultas, informações e reclamações recebidas pelos usuários.

c) Procedimentos adotados para averiguação pela concessionária da responsabilidade do usuário quanto à revenda ou fornecimento a terceiros,

ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica ou de segurança, rompimento de lacres, procedimentos irregulares e danos causados nas instalações da concessionária, bem como da apuração dos prejuízos causados e demais custos administrativos.

d) Apresentação das campanhas realizadas permanentemente e de maneira adequada, objetivando informar ao usuário sobre os cuidados especiais que o gás requer na sua utilização e divulgar seus direitos e deveres.

e) Apresentação da lista dos serviços correlatos e acessórios prestados pela concessionária, com indicação dos valores cobrados para realizá-los.

f) Apresentação de relatório anexo ao demonstrativo anual de resultados apresentados a ARSP, contendo os custos operacionais relativos aos serviços correlatos e acessórios.

g) Verificação quanto à apresentação anual dos resultados decorrentes da gestão dos serviços concedidos, contendo informações específicas sobre os níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e modicidade nas tarifas, com a garantia de ampla divulgação nos meios de comunicação acessíveis aos usuários de sua área de concessão.

h) Apresentação do cadastro de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução de obras.

2.6.2- Atendimento a Consumidores

Procura-se avaliar as condições de atendimento aos usuários.

Verifica-se o atendimento físico e o atendimento telefônico, assim como o atendimento realizado por outras modalidades.

Devem ser feitas entrevistas com empregados ou prepostos da concessionária, atendentes e outros e ainda, devem ser acompanhados os atendimentos que estejam sendo realizados.

Sendo necessário, podem ser realizados levantamentos, extraídas amostras e obtidas informações que permitam a avaliação, observando, entre outros, os aspectos principais a seguir:

2.6.2.1- Para o Atendimento nas Agências

- a) O horário/periodicidade de atendimento efetuado pelas agências e escritórios e sua adequação às necessidades dos usuários.
- b) A disponibilidade de tabela de tarifas para consulta dos usuários.
- c) A existência de tabela de serviços cobráveis à disposição dos usuários.
- d) A existência de agências ou postos de atendimento nos municípios onde há presença de ligação de usuários do segmento residencial, em local aprovado pela ASPE.
- e) A possibilidade de consulta da legislação pertinente pelos usuários, bem como nas normas regulamentares editadas pela Agência, em especial a Resolução ASPE nº 005/2007 – Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado do Espírito Santo.
- f) A existência de livro para manifestações e registro de reclamações ou denúncias dos usuários, em local de fácil acesso. Verificação quanto às providências adotadas pela concessionária em relação às manifestações registradas e quanto ao período de arquivamento dessas manifestações.
- g) A capacitação dos atendentes e do pessoal envolvido no processo de atendimento.
- h) Os aspectos estéticos e funcionais dos postos e agências, bem como as características das agências ou postos (próprios, terceirizado etc.) e as condições de conforto e adequação.
- i) A quantidade, tipo e qualidade dos equipamentos utilizados.
- j) O registro ou informe estatístico do atendimento.

- k) O cumprimento dos prazos legais para informação ao usuário e sobre as providências para o atendimento, a exemplo: fornecimento de protocolo ou número da ordem de serviço.
- l) Os tempos de espera e de atendimento (horários, diários, semanais e mensais) aos usuários e sua forma de apuração.
- m) Verificação da existência de atendimento prioritário às pessoas com deficiência física, idosos, gestantes, lactantes, e ainda, pessoas acompanhadas por crianças de colo.
- n) Aspectos de qualidade operacional do sistema comercial (confiabilidade, rapidez, etc.).
- o) Existência de filas, usuários em pé e outros aspectos relacionados aos tempos de espera e de atendimento.

2.6.2.2- Para o Atendimento Telefônico

- a) O sistema utilizado (praticidade e eficácia).
- b) Os horários disponibilizados.
- c) A capacitação dos atendentes e do pessoal envolvido no processo de atendimento.
- d) O informe estatístico dos atendimentos telefônicos, classificados em procedente ou improcedente e também a natureza da solicitação, informação, denúncia ou reclamação.
- e) O registro, protocolo do atendimento, a identificação do atendente e o retorno aos usuários das providências tomadas.
- f) Os tempos de espera e de atendimento aos clientes e sua forma de apuração.
- g) Simulações de atendimento devem ser realizadas pela equipe de fiscalização, em diversos horários e dias, para verificação da agilidade e qualidade do atendimento.

2.6.2.3 - Para o Atendimento por Meio Eletrônico

- a) A existência de atendimento pela *internet* e por outros meios complementares bem como a descrição dos sistemas.
- b) Prazos e a forma de resposta ao interessado.

2.6.3 – Segurança

Procuram-se avaliar as informações prestadas pela concessionária com vistas à segurança dos usuários, das pessoas e das instalações destinadas ao serviço de distribuição de gás canalizado. Também são verificados os aspectos de segurança do trabalho.

Quanto à segurança dos consumidores e a de terceiros, devem ser feitas entrevistas com empregados da concessionária e podem ser realizados levantamentos e consulta das informações que permitam a avaliação, observando os aspectos principais abaixo:

- a) Prática de segurança e demais medidas necessárias adotadas para evitar ou minimizar a exposição dos usuários ou de terceiros a riscos decorrentes da inadequada utilização do gás ou da não conformidade dos serviços prestados com as normas técnicas ou regulamentos aplicados.
- b) Procedimentos relacionados aos serviços de bloqueio de vazamento de gás nas unidades usuárias e de apuração dos custos ocasionados por vazamentos e correspondentes reparos em instalações.

ANEXO I - PRAZOS CONSTANTES NA RESOLUÇÃO ASPE N° 005/2007

Descrição	Artigo	Padrão
Prazo máximo para verificação da pressão ou do poder calorífico e de respostas ao usuário a partir da data da solicitação.	Art. 9º, § 1º	10 dias úteis
Antecedência mínima da data da apuração ou coleta da amostra para verificação da pressão ou PCS.	Art. 9º, § 2º	48 horas
Duração mínima do teste de pressão.	Art. 9º, § 3º	72 horas

Descrição	Artigo	Padrão
Período máximo para pagamento à concessionária das diferenças resultantes da aplicação de tarifas, por motivo de classificação incorreta da unidade usuária, devido à declaração falsa ou omissão de informação do usuário.	Art. 16, Parágrafo Único	12 meses
Período de arquivamento dos dados relativos aos cadastros das unidades usuárias.	Art. 19, Parágrafo Único	60 meses
Prazo máximo para ligação de usuário atendido em alta pressão, descontado o prazo para realização de obras.	Art. 23, I	07 dias úteis
Prazo máximo para ligação de usuário atendido em média pressão, descontado o prazo para realização de obras.	Art. 23, I	05 dias úteis

Descrição	Artigo	Padrão
Prazo máximo para ligação de usuário atendido em baixa pressão, descontado o prazo para realização de obras.	Art. 23, I	03 dias úteis
Prazo máximo para comunicação aos usuários dos resultados de estudos, projetos e do tempo de execução de obras no sistema de distribuição ou extensão da rede de distribuição, inclusive do respectivo ramal.	Art. 23, II	10 dias úteis
Prazo máximo para construção e entrada em operação de extensões de rede de distribuição (até 300 m), excluindo-se situações de necessidade de utilização de faixa de domínio e execução de travessias e outras obras especiais.	Art. 23, III	100 dias
Prazo máximo para construção e entrada em operação de extensões de rede de distribuição (de 300 m a 1000 m), excluindo-se situações de necessidade de utilização de faixa de domínio e execução de travessias e outras obras especiais.	Art. 23, III	120 dias

Descrição	Artigo	Padrão
Prazo máximo para construção e entrada em operação de extensões de rede de distribuição (acima de 1000 m), excluindo-se situações de necessidade de utilização de faixa de domínio e execução de travessias e outras obras especiais.	Art. 23, III	150 dias
Prazo máximo para instalação dos equipamentos de medição para usuários do segmento residencial, quando no momento da ligação esses estiverem indisponíveis.	Art. 26, § 2º	90 dias
Período máximo no qual a unidade usuária pode permanecer sem medição, nos casos em que houver retirada do medidor por motivo de quebra ou falha.	Art. 26, § 4º	90 dias
Prazo máximo para remeter aos usuários do segmento comercial e residencial, laudo técnico realizado pela concessionária, a respeito o medidor aferido.	Art. 34	05 dias úteis

Descrição	Artigo	Padrão
Prazo máximo para remeter aos usuários dos demais segmentos, que não o segmento comercial e residencial, laudo técnico realizado pela concessionária a respeito o medidor aferido.	Art. 34	30 dias úteis
Antecedência mínima para a concessionária informar ao usuário a respeito da data da realização da aferição do medidor.	Art. 34, § 1º	02 dias úteis
Prazo máximo para o usuário solicitar a concessionária, aferição do medidor por órgão metrológico oficial, contados a partir da comunicação por escrito do resultado da aferição realizada pela concessionária.	Art. 34, § 2º	10 dias úteis
Prazo máximo para substituição do medidor após constatação de defeito.	Art. 35	03 dias úteis

Descrição	Artigo	Padrão
Antecedência mínima para a concessionária informar ao usuário, por escrito, a respeito de alterações quanto à data prevista para leitura dos medidores ou quaisquer outras alterações do calendário.	Art. 37, Parágrafo Único	10 dias
Período mínimo do ciclo de faturamento.	Art. 38, § 3º	15 dias
Período máximo do ciclo de faturamento.	Art. 38, § 3º	45 dias
Período máximo que a concessionária poderá adotar a média dos valores medidos e faturados dos últimos 3 meses para efeito de faturamento.	Art. 43, § 1º	03 meses consecutivos

Descrição	Artigo	Padrão
Período máximo para pagamento à Concessionária das diferenças resultantes da aplicação de tarifas por motivo de furto de gás, adulteração do medidor, ligações diretas ou em paralelo ao medidor ou ainda outras formas de desvio.	Art. 44, § 1º	12 meses
Prazo máximo para verificação da leitura e de consumo medido, a pedido do usuário, contados a partir do dia útil seguinte a data de solicitação.	Art. 45, § 1º	08 dias úteis
Prazo máximo, contado da constatação do erro, para concessionária devolver ao usuário os valores referentes a erros de faturamento, de leitura ou de medição e que tenham resultado em cobranças indevidas.	Art. 46	05 dias úteis ou na próxima fatura a depender da anuência do usuário
Período máximo para solicitação do usuário, contados a partir da data da comunicação do fato, para parcelamento das diferenças comprovadas faturadas a menor (Volumes de fornecimento contratados superiores a 10.000 m ³ / mês).	Art. 47, Parágrafo Único	60 dias

Descrição	Artigo	Padrão
Período mínimo de arquivamento dos registros dos índices de correção relativos ao PCS, temperatura, supercompressibilidade, pressão aplicados nos volumes faturados.	Art. 49, § 2º	60 meses
Antecedência mínima para vencimento da fatura, contada a partir da data de apresentação ao usuário.	Art. 53	05 dias
Prazo máximo para envio da segunda via de fatura, contado a partir da solicitação.	Art. 56	03 dias úteis
Prazo mínimo de atraso do pagamento da fatura para interrupção do fornecimento, exceto para usuários do segmento residencial.	Art.60, § 2º	15 dias

Descrição	Artigo	Padrão
Antecedência mínima para informar ao usuário sobre a data prevista para suspensão do fornecimento de gás, motivada por atraso do pagamento da fatura. (A interrupção não deve ocorrer aos feriados, sextas-feiras, sábados, domingos ou em véspera de feriados).	Art. 60, § 2º	05 dias
Prazo mínimo de atraso do pagamento da fatura para interrupção do fornecimento dos usuários do segmento residencial.	Art.60, § 3º	30 dias
Prazo mínimo em que é permitido à concessionária retirar o medidor do usuário, contado da data de suspensão do fornecimento.	Art.60, § 5º	30 dias

Descrição	Artigo	Padrão
Antecedência mínima para informar, por escrito, ao usuário sobre a data prevista para interrupção do fornecimento de gás, motivada pelo que consta no inciso III, V, VI e VII do artigo 60.	Art.60, § 6º	10 dias
Antecedência mínima da comunicação da suspensão do fornecimento para realização de manutenção, ampliação e modificação de obras e instalações por intermédio de meios de comunicação de maior difusão na respectiva localidade e de notificação individual quando se tratar de unidades usuárias ligadas à atividades essenciais (escolas, presídios, hospitais) e indústrias.	Art.60, § 9º	48 horas
Tempo máximo de interrupção do fornecimento de gás, para unidades usuárias ligadas a atividades essenciais e indústrias, em decorrência da realização de serviços programados de manutenção ou de manobras operacionais.	Art.60, § 11	12 horas

Descrição	Artigo	Padrão
Tempo máximo de interrupção do fornecimento de gás, exceto para unidades usuárias ligadas a atividades essenciais e indústrias, em decorrência da realização de serviços programados de manutenção ou de manobras operacionais.	Art.60, § 15	24 horas
Antecedência mínima da comunicação da suspensão do fornecimento para realização de manutenção, ampliação e modificação de obras e instalações da concessionária, por intermédio de meios de comunicação de maior difusão na respectiva localidade e de notificação individual.	Art.60, § 15	48 horas

Descrição	Artigo	Padrão
Prazo máximo para execução de serviços de assistência técnica, contado da data de aceitação do correspondente orçamento pelo usuário atendido em alta pressão.	Art. 65, § 3º	07 dias úteis
Prazo máximo para execução de serviços de assistência técnica, contado da data de aceitação do correspondente orçamento pelo usuário atendido em média pressão.	Art. 65, § 3º	05 dias úteis
Prazo máximo para execução de serviços de assistência técnica, contado da data de aceitação do correspondente orçamento pelo usuário atendido em baixa pressão.	Art. 65, § 3º	03 dias úteis
Prazo máximo para concessionária cientificar os interessados sobre as providências adotadas quanto às solicitações, consultas, informações e reclamações recebidas, ressalvados os casos em que houver determinação contrária da ASPE.	Art. 65, § 4º	10 dias

Descrição	Artigo	Padrão
Período máximo, contado da constatação ou a partir da última aferição, prevalecendo o que for menor, no qual a concessionária pode cobrar os valores não faturados corretamente em contas anteriores.	Art. 69, Parágrafo Único, II	06 meses
Prazo máximo, contado da data do pedido de religação ou da comunicação do pagamento pelo usuário, quando for o caso, para concessionária restabelecer o fornecimento de gás.	Art. 70	01 dia útil
Período máximo em que a concessionária pode exigir garantia correspondente ao valor de fornecimento, a título de caução, exceto para usuários do segmento residencial.	Art. 71	03 meses
Antecedência mínima para aviso, por escrito, enviado pela concessionária, a respeito da interrupção dos serviços prestados a usuários que se recusarem a depositar garantia e que se enquadrem em casos onde a mesma é exigida.	Art. 71, § 7º	10 dias

Descrição	Artigo	Padrão
Prazo máximo para concessionária atender ao pedido de religação de urgência (casos aplicáveis, se a concessionária tiver facultado por implantar procedimento de religação de urgência).	Art. 72	04 horas
Prazo máximo para concessionária providenciar religação a usuários que tenham sofrido corte indevido do fornecimento de gás.	Art. 73	04 horas
Período que o serviço de atendimento telefônico deve estar disponível para atendimento a chamadas referentes a ocorrências de emergência.	Art. 74, § 2º	24 horas por dia
Período que o serviço de atendimento telefônico deve estar disponível para atendimento a chamadas referentes a serviços comerciais.	Art. 74, § 2º	Horário comercial da concessionária

Descrição	Artigo	Padrão
Período de arquivamento dos registros das solicitações e reclamações dos usuários dos serviços de distribuição de gás.	Art. 74, § 3º	60 meses
Período em que a equipe de atendimento às ocorrências de emergência deve estar disponível.	Art. 76, Parágrafo Único	24 horas por dia
Tempo máximo de espera do interessado ou usuário até o efetivo atendimento nas lojas ou agências credenciadas.	Art. 80, § 3º	15 minutos
Período de arquivamento dos registros (por escrito) das manifestações dos usuários realizadas nos postos de atendimento, bem como das providências adotadas pela concessionária.	Art. 83, § 2º	60 meses