

**CONTRATO DE CONCESSÃO
PARA EXPLORAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE
DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO**

**CONTRATO DE CONCESSÃO Nº
CSPE/01/99 PARA EXPLORAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS DE
DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO
QUE CELEBRAM ENTRE SI O ESTADO
DE SÃO PAULO E A COMPANHIA DE
GÁS DE SÃO PAULO - COMGÁS**

Pelo presente instrumento de Contrato de Concessão de Serviços Públicos, as PARTES, a seguir nomeadas e ao final assinadas, de um lado o ESTADO DE SÃO PAULO, doravante designado apenas PODER CONCEDENTE, neste ato representado pela Comissão de Serviços Públicos de Energia - CSPE, conforme delegação expressa no art. 6º do Decreto nº 43.888, de 10 de março de 1999, publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo, em 11 de março de 1999, neste ato representada pelo seu Comissário Geral, Zevi Kann, e a Companhia de Gás de São Paulo - COMGÁS, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Augusta, 1.600, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) sob o nº 61.856.571/0001-17, doravante designada simplesmente CONCESSIONÁRIA, representada na forma de seu Estatuto Social por seu Diretor Presidente, Oscar Alfredo Prieto, com a interveniência da Distribuição de Gás do Brasil Holdings Ltda., com sede na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, na Av. Nilo Peçanha, nº 50, 16º andar, sala 1608 - parte, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) nº 02.688.432/0001-62 e NIRE nº 3.320.612.797-6, representada, na forma de seu Estatuto Social, pelo seu Gerente Delegado, Barry Thomas Adams, e da Pecten Congo Limited, sociedade constituída sob as leis de St. George's, Bermuda, com sede em "Shell House", Ferry Reach, St. George's, Bermuda, representada pelo seu bastante Procurador, Gilbert d'Orey Landsberg, neste instrumento designada apenas ACIONISTA CONTROLADOR, detentores do bloco de controle equivalente a, respectivamente, 47,6387% e 3,3613% das ações com direito a voto, por este instrumento e na melhor forma de direito, têm entre si ajustado o presente Contrato de Concessão de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado, doravante designado apenas Contrato, que se regerá pelo Decreto nº 43.889, de 10 de março de 1999, pela Leis Federais nºs 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e 9.074, de 07 de julho de 1995, Lei Estadual nº 7.835, de 08 de maio de 1992, pela legislação superveniente e complementar, pelas normas e regulamentos expedidos pelo PODER CONCEDENTE, pela Comissão de Serviços Públicos de Energia - CSPE, doravante designada simplesmente CSPE, e pelas condições estabelecidas nas cláusulas a seguir indicadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

Este Contrato outorga e regula a concessão para a exploração dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado, nos termos do Decreto nº 43.888, de 10 de março de 1999, publicado no Diário Oficial do Estado, de 11 de março de 1999.

Primeira Subcláusula - A concessão para a exploração dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado, outorgada por este Contrato, compreende os municípios

relacionados no Anexo I deste Contrato, para todos os efeitos contratuais e legais e, em especial, para fins de eventual declaração de caducidade, intervenção, encampação, extinção ou transferência da concessão.

Segunda Subcláusula – A CONCESSIONÁRIA aceita que a exploração dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado, que lhe é outorgada, deverá ser realizada como função de utilidade pública prioritária, comprometendo-se somente a exercer outras atividades empresariais, mediante prévia e expressa autorização da CSPE, desde que não interfiram na atividade principal da CONCESSIONÁRIA e que as receitas auferidas, sejam contabilizadas em separado, nos termos da Oitava Subcláusula da Cláusula Décima Quarta, e contribuam parcialmente para o favorecimento da modicidade das tarifas dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado, que serão consideradas nas revisões de que trata a Cláusula Décima Terceira deste Contrato.

Terceira Subcláusula - Quando as atividades, previstas na Segunda Subcláusula desta Cláusula, forem de produção, importação, transporte e armazenamento de gás canalizado, a CONCESSIONÁRIA poderá realizá-las, desde que com a prévia e expressa autorização da CSPE e demais organismos competentes, sob uma mesma pessoa jurídica ou mediante sociedades diferentes.

Quarta Subcláusula - Para exercício das atividades previstas na Subcláusula anterior, a CSPE poderá exigir que a CONCESSIONÁRIA estabeleça pessoas jurídicas distintas, quando as entender necessárias para maior transparência do negócio.

Quinta Subcláusula - A concessão disciplinada neste Contrato substitui e extingue quaisquer outras conferidas anteriormente, reconhecendo a CONCESSIONÁRIA a inexistência de quaisquer direitos preexistentes.

CLÁUSULA SEGUNDA - CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Na prestação dos serviços referidos neste Contrato, a CONCESSIONÁRIA terá ampla liberdade na direção de seus negócios, investimentos, pessoal e tecnologia e observará as prescrições deste Contrato, da legislação específica, das normas regulamentares e das instruções e determinações do PODER CONCEDENTE e da CSPE.

Primeira Subcláusula - A distribuição de gás far-se-á sob a forma canalizada e compreenderá a sua colocação a partir dos pontos de recepção da CONCESSIONÁRIA até os seus pontos de entrega aos usuários ou outros agentes.

Segunda Subcláusula - Entende-se por ponto de recepção o local físico onde ocorre a transferência da propriedade do gás para a CONCESSIONÁRIA ou, quando aplicável, a outro agente habilitado pela CSPE; e por ponto de entrega, o local em que o gás canalizado é entregue a outro agente de distribuição ou a usuário final.

Terceira Subcláusula - A instalação interna do usuário começa imediatamente após a válvula de bloqueio, à jusante do medidor, e é de responsabilidade exclusiva do

usuário, que deverá construí-la e conservá-la segundo normas e regulamentos pertinentes.

Quarta Subcláusula - Para a consecução dos serviços, a CONCESSIONÁRIA deverá celebrar, diretamente com os produtores, fornecedores, transportadores, carregadores e distribuidores legalmente habilitados, mantendo ao longo do prazo de concessão, contratos de aquisição de gás e de transporte, em volumes e prazos que atendam às necessidades dos usuários, devendo tais contratos conter cláusulas e prazos que assegurem o ressarcimento dos ônus relativos aos compromissos assumidos.

Quinta Subcláusula - Os contratos de fornecimento de gás canalizado celebrados entre a CONCESSIONÁRIA e os usuários finais, deverão indicar, além das condições gerais da prestação dos serviços:

- I. a identificação do interessado;
- II. a localização da unidade de consumo;
- III. a pressão e as demais características técnicas do fornecimento e classificação da unidade de consumo;
- IV. a capacidade requerida e os volumes a serem fornecidos e as condições de sua revisão, para mais ou para menos;
- V. a indicação dos critérios de medição, tarifa teto e, se for o caso, o respectivo desconto a ser aplicado, indicação dos encargos fiscais incidentes e critério de faturamento;
- VI. cláusula específica que indique a superveniência da legislação regulatória da CSPE e do PODER CONCEDENTE;
- VII. especificação sobre o período de exclusividade, que não poderá contrariar o previsto nas Subcláusulas Quinta a Oitava da Cláusula Quinta deste Contrato;
- VIII. as condições especiais do fornecimento, se for o caso, e prazo de sua aplicação; e
- IX. as penalidades aplicáveis, conforme a legislação em vigor.

Sexta Subcláusula - A prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado deverá ser em conformidade com a legislação, as normas técnicas e os regulamentos aplicáveis, tendo sempre em vista o interesse público na obtenção de serviço adequado.

Sétima Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a adotar, na prestação dos serviços, tecnologia adequada e a empregar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam níveis de qualidade, regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e a modicidade das tarifas.

Oitava Subcláusula - A qualidade dos serviços envolve a adoção de procedimentos e práticas, visando a melhoria da continuidade do fornecimento de gás canalizado e do

atendimento a usuários, não acarretando riscos à saúde ou segurança destes e da comunidade, exceto os intrínsecos à própria atividade.

Nona Subcláusula – A segurança envolve práticas e medidas que deverão ser adotadas para evitar ou minimizar a exposição dos usuários e da comunidade a riscos ou perigos, devido à inadequada utilização do gás e a não conformidade dos serviços prestados com as normas técnicas, regulamentos aplicáveis, cabendo à CONCESSIONÁRIA:

- I. avisar de imediato à CSPE e às autoridades competentes sobre qualquer fato que, como resultado de suas atividades de concessão, ponham em risco a saúde e a segurança pública. O aviso deve incluir as possíveis causas que deram origem ao fato, assim como as medidas tomadas e planejadas para sua solução;
- II. na ocorrência de sinistro, avisar imediatamente à CSPE e apresentar-lhe, em um prazo de até 10 (dez) dias contados da data do seu controle, um relatório detalhado sobre as causas que lhe deram origem e as medidas tomadas para o seu controle;
- III. disponibilizar anualmente o programa de manutenção do sistema de distribuição de gás canalizado;
- IV. manter registro de controle para supervisão, operação e manutenção de obras e instalações, que estará à disposição da CSPE;
- V. capacitar os seus empregados para prevenção e atendimento de sinistros; e
- VI. proporcionar o auxílio que seja solicitado, pelas autoridades competentes, em caso de emergência ou sinistro.

Décima Subcláusula – A CONCESSIONÁRIA fica obrigada a avisar previamente à CSPE quaisquer circunstâncias que afetem a qualidade, continuidade, eficiência, segurança, que atinjam os usuários ou impliquem na modificação das condições de prestação dos serviços.

Décima Primeira Subcláusula – A CONCESSIONÁRIA fica obrigada a contratar e manter vigentes seguros para fazer face à cobertura de bens e pessoas, pelos riscos inerentes à exploração do serviço.

Décima Segunda Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA deverá atender de imediato aos pedidos de emergência dos usuários, nos termos do Anexo II - Projeto de Qualidade, deste Contrato.

Décima Terceira Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA fica obrigada a executar, direta ou indiretamente, os serviços de contenção de vazamento de gás canalizado aos usuários e estes assumirão os custos ocasionados por vazamentos em suas instalações e a responsabilidade do respectivo reparo.

Décima Quarta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA atenderá os pedidos dos interessados na utilização dos serviços concedidos, nos prazos e condições fixados

nas normas e regulamentos editados pelo PODER CONCEDENTE e pela CSPE, e nos termos do Anexo II - Projeto de Qualidade, deste Contrato.

Décima Quinta Subcláusula - À CONCESSIONÁRIA é vedado condicionar a ligação ou religação de unidade consumidora de gás canalizado ao pagamento de valores não previstos nas normas do serviço ou de débito não imputável ao solicitante.

Décima Sexta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA fica obrigada a realizar, por sua conta, os projetos e as obras necessários à distribuição de gás canalizado aos interessados até o ponto de entrega.

Décima Sétima Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA não poderá dispensar tratamento discriminatório, inclusive tarifário, a usuários em situações similares.

Décima Oitava Subcláusula - Não se consideram discriminatórias diferenças de tratamento que possam existir nas seguintes situações:

- I. diferentes classes e modalidades de serviços;
- II. localização dos usuários; ou
- III. diferentes condições de prestação do serviço.

Décima Nona Subcláusula - A CSPE poderá requerer à CONCESSIONÁRIA, com periodicidade que lhe seja conveniente, entre outras, as informações e documentações a seguir:

- I. contratos de aquisição e transporte de gás, bem como os respectivos aditivos, desagregando o preço do gás, as tarifas de transporte, os volumes, os valores de “take or pay”, de “ship or pay”, qualidade do gás, outros serviços e demais condições de suprimento e comerciais;
- II. contrato de vendas, bem como os respectivos aditivos, desagregando o preço do gás, as tarifas de transporte, os volumes, os valores de “take or pay”, de “ship or pay”, qualidade do gás, outros serviços e demais condições de fornecimento e comerciais;
- III. volume de gás transferido e armazenado;
- IV. dados operativos, administrativos, contábeis, econômicos e financeiros;
- V. contratos celebrados pela CONCESSIONÁRIA com relação à prestação do serviço concedido;
- VI. sobre circunstâncias que afetem ou possam afetar a prestação do serviço concedido;
- VII. despacho, estado de capacidade dos sistemas e sua alocação;
- VIII. programas de manutenção e segurança; e
- IX. sobre a qualidade da prestação dos serviços, do produto e do atendimento comercial.

Vigésima Subcláusula - Os conteúdos dos contratos e aditivos celebrados pela CONCESSIONÁRIA referentes à aquisição de gás e transporte, bem como os de fornecimento, poderão ser divulgados pela CSPE. Caso a CONCESSIONÁRIA entenda que algumas informações dos citados contratos sejam confidenciais, poderá solicitar à CSPE, fundamentando, a sua não divulgação. A CSPE analisará a solicitação, podendo divulgar a informação que estime necessária, sem prejuízo dos interesses da CONCESSIONÁRIA.

Vigésima Primeira Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA deverá :

- I. submeter para prévia e expressa aprovação da CSPE, todos os contratos de aquisição de gás canalizado, transporte e os respectivos aditivos, a partir da data da celebração deste Contrato;
- II. submeter para homologação pela CSPE, todos os contratos de fornecimento com volumes negociados superiores ao correspondente a 500.000 m³ (quinhentos mil metros cúbicos) por mês, bem como seus respectivos aditivos, celebrados a partir da data da assinatura deste Contrato; e
- III. incluir cláusula, em todos os contratos de fornecimento, sujeitando-os às condições estipuladas neste Contrato de Concessão e regulamentação da CSPE.

Vigésima Segunda Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA deverá manter registros das solicitações e reclamações dos consumidores dos serviços de distribuição de gás canalizado, nos termos do Anexo II - Projeto de Qualidade, deste Contrato, deles devendo constar, obrigatoriamente:

- I. data da solicitação ou reclamação;
- II. objeto da solicitação ou o motivo da reclamação;
- III. as providências adotadas, indicando as datas de atendimento e de comunicação ao interessado; e
- IV. reclamações que permaneçam sem solução.

Vigésima Terceira Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer, em até 40 (quarenta) dias contados da data da assinatura deste Contrato, proposta de sistema para atendimento das reclamações dos seus usuários e de mecanismos que propiciem a rápida solução de controvérsias entre a CONCESSIONÁRIA e os reclamantes, submetendo-o à CSPE para aprovação.

Vigésima Quarta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA deverá manter um canal privilegiado de comunicação com a Ouvidoria da CSPE, objetivando, nos prazos e termos estabelecidos, a solução de reclamações que forem apresentadas a esta.

Vigésima Quinta Subcláusula - Quaisquer normas, regulamentos, instruções ou determinações, de caráter geral e aplicáveis às concessionárias de serviços públicos de distribuição de gás canalizado, expedidas pelo PODER CONCEDENTE e pela

CSPE aplicar-se-ão, automaticamente, aos serviços objeto da concessão outorgada, a elas submetendo-se a CONCESSIONÁRIA, como condições implícitas deste Contrato.

Vigésima Sexta Subcláusula - Desde que o usuário atenda os requisitos referentes à segurança e às instalações dispostos neste Contrato, bem como os previstos no Regulamento e Normas Técnicas, a CONCESSIONÁRIA estará obrigada a prestar-lhe os serviços de fornecimento de gás canalizado.

Vigésima Sétima Subcláusula - Sem prejuízo do cumprimento do estabelecido na legislação, a CONCESSIONÁRIA obriga-se a manter e melhorar os níveis de continuidade e qualidade do fornecimento de gás canalizado e observar os demais indicadores constantes do Anexo II - Projeto de Qualidade deste Contrato, aplicando-se, quando for o caso, a legislação superveniente.

Vigésima Oitava Subcláusula - Pela inobservância dos índices de qualidade de fornecimento, ou de outros aspectos que afetem a qualidade do serviço de distribuição de gás canalizado e atendimento comercial, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita a multas pecuniárias, aplicadas pela CSPE, nos termos das normas regulamentares e deste Contrato, as quais serão recolhidas em favor:

- I. do consumidor diretamente envolvido, quando da violação de padrões de qualidade de caráter individual;
- II. da CSPE, quando da violação de padrões de qualidade de caráter coletivo.

Vigésima Nona Subcláusula – Os prejuízos causados a terceiros pela manutenção ou operação inadequadas das instalações da CONCESSIONÁRIA serão de sua responsabilidade.

Trigésima Subcláusula - Quaisquer prejuízos causados, por culpa do usuário, a si ou a terceiros, serão de sua responsabilidade, inclusive no que se refere ao custo das perdas de gás.

Trigésima Primeira Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA fica obrigada a efetuar a análise e o registro dos valores do Poder Calorífico Superior do gás, em todos os pontos de recepção.

Trigésima Segunda Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA deverá calcular o Fator de Correção do Poder Calorífico, registrado nos termos da Subcláusula anterior, procedendo a ponderação dos valores registrados, em todos os pontos de recepção, com os respectivos volumes de gás, nos correspondentes períodos considerados; obtendo-se o Poder Calorífico Superior médio mensal. O cálculo do Fator de Correção do Poder Calorífico, a ser aplicado a todos os usuários, será obtido pela relação entre o Poder Calorífico Superior médio mensal e o de referência nas tabelas de tarifas fixadas pela CSPE.

Trigésima Terceira Subcláusula - Até 360 (trezentos e sessenta) dias contados da data da assinatura deste Contrato, a CONCESSIONÁRIA submeterá à CSPE para aprovação as normas técnicas, métodos e procedimentos, a serem utilizados na

execução dos serviços relativos a projeto, construção, operação e manutenção do sistema de distribuição.

Trigésima Quarta Subcláusula - Até a aprovação pela CSPE das normas previstas na Subcláusula anterior, o padrão mínimo exigido para as atividades será o contido na norma ASME B 31.8-Gas Transmission and Distribution Piping Systems.

CLÁUSULA TERCEIRA - MEDIDORES

Os medidores de gás fornecidos aos usuários deverão ser previamente aferidos por serviço especializado da CONCESSIONÁRIA e serão instalados em local seco, ventilado, ao abrigo de substâncias ou emanções corrosivas e acessível à leitura, manutenção, verificação e fiscalização, local este adequadamente preparado pelo usuário.

Primeira Subcláusula - No caso de ser constatado erro de medição decorrente de falha no medidor, de faturamento ou de leitura, e esse erro trazer prejuízo para a CONCESSIONÁRIA, esta poderá cobrar os valores não faturados corretamente em contas anteriores, dentro de um período de no máximo 6 (seis) meses contados da constatação, ou a partir da última aferição, prevalecendo o que for menor, aplicando-se a tarifa vigente no dia da emissão do refaturamento.

Segunda Subcláusula - Se o erro da medição constatado prejudicar o usuário, a CONCESSIONÁRIA deverá restituir-lhe os valores faturados indevidamente em contas anteriores, aplicando-se a tarifa vigente no dia da emissão do refaturamento.

Terceira Subcláusula - No caso de ser constatado furto de gás por adulteração de medidor, ligações diretas ou em paralelo ao medidor (“by-pass”), ou outras formas, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das ações judiciais que decidir promover contra o usuário, poderá cobrar os valores não faturados com base em estimativas calculadas a partir de medições anteriores ou posteriores à identificação das irregularidades, ou ainda, dos percentuais de consumo horário dos equipamentos ou aparelhos instalados no estabelecimento ou na residência do usuário, considerando todo o período de prática da irregularidade apurada, limitado a 24 (vinte e quatro) meses, adotando-se a tarifa vigente, acrescida de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da dívida e, quando for o caso, de taxa de religação.

Quarta Subcláusula - Os agentes credenciados pela CONCESSIONÁRIA terão, a qualquer hora, livre acesso ao local dos medidores, sem prévio aviso ao usuário.

Quinta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA poderá proceder a verificação ou aferição dos medidores sempre que julgar conveniente, ficando, entretanto, os custos por sua conta.

Sexta Subcláusula - O usuário terá o direito de solicitar a verificação do funcionamento do medidor pela CONCESSIONÁRIA, estando esta obrigada a substituí-lo sempre que constatado erro de medição superior aos admitidos no item VIII.3 do Anexo II - Projeto de Qualidade. No caso em que o erro for inferior aos admitidos no

citado item e houver nova solicitação do usuário em um prazo de até 2 (dois) anos, correrão por conta do usuário as despesas de verificação e de teste de aferição.

Sétima Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA poderá retirar o medidor nos casos de falta de pagamento de 3 (três) faturas consecutivas, observados os termos das Subcláusulas Primeira e Segunda da Cláusula Quarta deste Contrato.

CLÁUSULA QUARTA - SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO

O serviço de distribuição de gás canalizado somente poderá ser interrompido, ressalvado o previsto nos contratos de fornecimento, em situação de emergência ou após prévio aviso, quando ocorrer:

- I. motivo de ordem técnica ou de segurança das instalações - da CONCESSIONÁRIA ou do usuário;
- II. atividade necessária para a manutenção, ampliação e modificação de suas obras e instalações, com prévio aviso aos usuários;
- III. irregularidade praticada pelo consumidor, inadequação de suas instalações, ou inadimplemento de faturas de fornecimento que, se notificado não efetuar, no prazo estabelecido os pagamentos devidos ou não cessar a prática que configure utilização irregular do gás canalizado ou, ainda, não atender à recomendação que lhe tenha sido feita para adequar suas instalações aos requisitos de segurança exigidos pelas normas técnicas e de segurança; e
- IV. caso fortuito ou força maior.

Primeira Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA deverá notificar o usuário inadimplente sobre as faturas ou contas devidas através de mensagem explícita constante da conta de fornecimento e outras formas de comunicação, não suspendendo o fornecimento em prazo inferior a 60 (sessenta) dias de atraso no pagamento da fatura.

Segunda Subcláusula - A suspensão de fornecimento por falta de pagamento não exonera o usuário da quitação da sua dívida, respectiva multa, juros de mora, que incidirão sobre o montante, e despesas de corte e religação, valores esses que deverão ser pagos antes do usuário requerer a religação ou novo fornecimento.

Terceira Subcláusula - Quando a suspensão ocorrer pelos motivos previstos no inciso IV desta Cláusula, ou ainda, restringir ou modificar as características do serviço prestado, a CONCESSIONÁRIA deverá fazê-lo com o conhecimento dos usuários, divulgando o fato, imediatamente à sua ocorrência, através dos meios de comunicação de maior difusão nas localidades em tela, indicando a duração que ficará suspenso o fornecimento, restrição ou modificação, os dias e horas em que ocorrerá e as áreas afetadas.

- I. Quando a suspensão, restrição ou modificação, das características dos serviços tiver previsão de se prolongar por mais de 5 (cinco) dias, a

CONCESSIONÁRIA deverá apresentar à CSPE, para a sua aprovação, o programa que se executará para enfrentar a situação.

- II. O programa, previsto no inciso anterior, visará reduzir os inconvenientes aos usuários, provocados pela suspensão, restrição ou modificação dos serviços, e estabelecerá os critérios para a alocação de gás disponível entre os diferentes usos e segmentos de usuários, devendo dar prioridade aos serviços essenciais, entre outros, hospitais, escolas e presídios.

Quarta Subcláusula - Quando a suspensão ocorrer pelos motivos previstos no inciso II do “caput” desta Cláusula, a CONCESSIONÁRIA deverá informar os usuários, com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência do início das respectivas atividades, através dos meios de comunicação de maior difusão na respectiva localidade e de notificação individual, quando se tratar de escolas, presídios, hospitais e indústrias. Este aviso deverá indicar o dia, hora e duração da suspensão do serviço e a data e a hora em que este se restabelecerá, indicando com clareza os limites da área afetada.

Quinta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA deve procurar realizar os trabalhos a que se refere a Subcláusula anterior nas horas e dias em que ocorra o menor consumo de gás, para afetar os usuários o menos possível.

CLÁUSULA QUINTA - PRAZO DA CONCESSÃO E DO CONTRATO

A concessão da exploração do serviço de distribuição de gás canalizado, outorgada por este Contrato e referida na Cláusula Primeira, tem prazo de vigência de 30 (trinta) anos, contado a partir da data da sua assinatura.

Primeira Subcláusula - A critério exclusivo do PODER CONCEDENTE, e para assegurar a continuidade e qualidade do serviço público, com base nos relatórios técnicos sobre regularidade e qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, o prazo da concessão poderá ser prorrogado, uma única vez, por 20 (vinte) anos, mediante requerimento da CONCESSIONÁRIA.

Segunda Subcláusula - O requerimento de prorrogação deverá ser apresentado até 36 (trinta e seis) meses antes do término do prazo da concessão, acompanhado dos comprovantes de regularidade e adimplemento das obrigações fiscais, previdenciárias e dos compromissos e encargos assumidos com os órgãos da Administração Pública, referentes à prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado, bem assim de quaisquer outros encargos previstos nas normas legais e regulamentares então vigentes.

Terceira Subcláusula - O PODER CONCEDENTE manifestar-se-á sobre o requerimento de prorrogação até o 18^º (décimo oitavo) mês anterior ao término do prazo da concessão. Na análise do pedido de prorrogação, o PODER CONCEDENTE

levará em consideração todas as informações sobre os serviços prestados, devendo aprovar ou rejeitar o pleito dentro do prazo acima previsto. O deferimento do pedido levará em consideração a não constatação, em relatórios técnicos fundamentados, emitidos pela CSPE, do descumprimento por parte da CONCESSIONÁRIA dos requisitos de serviço adequado.

Quarta Subcláusula - A eventual prorrogação do prazo da concessão dar-se-á mediante manifestação favorável da CSPE e comprovado o interesse público.

Quinta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA terá exclusividade, no período e na área da sua concessão, do sistema de distribuição, bem como da operação deste, além da recepção e da entrega de gás canalizado.

Sexta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA terá exclusividade, no período e na área da sua concessão, na comercialização de gás canalizado a usuários dos segmentos Residencial e Comercial.

Sétima Subcláusula - Excluídos os usuários descritos na Sexta Subcláusula desta Cláusula, a CONCESSIONÁRIA terá exclusividade para a comercialização de gás canalizado, por um período de 12 (doze) anos, contados da data da celebração deste Contrato de Concessão.

Oitava Subcláusula – Os usuários que desejarem tornar-se usuários livres, a partir da data de encerramento do período de exclusividade, nos termos da Sétima Subcláusula desta Cláusula, devem se manifestar com uma antecedência mínima de dois anos.

Nona Subcláusula - Entende-se por usuário livre aquele que pode adquirir os serviços de comercialização de gás canalizado, da CONCESSIONÁRIA ou de outros prestadores, na forma da regulamentação a ser editada pela CSPE.

CLÁUSULA SEXTA - EXPANSÃO E AMPLIAÇÃO DOS SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a implantar novas instalações e a ampliar e modificar as existentes, de modo a garantir o atendimento da atual e futura demanda de seu mercado de gás canalizado.

Primeira Subcláusula - Além das responsabilidades de investimento, estabelecidas no “caput” desta Cláusula e na Sétima Cláusula deste Contrato, a CONCESSIONÁRIA deverá expandir os seus sistemas dentro de sua área de concessão, por solicitação, devidamente fundamentada, de qualquer interessado, sempre que o serviço seja economicamente viável.

Segunda Subcláusula - Em não sendo economicamente viável a expansão, prevista na subcláusula anterior, será permitida a participação financeira de terceiros interessados referente à parcela economicamente não viável da obra, com base nas tarifas vigentes e na taxa de custo de capital fixada periodicamente pela CSPE.

Terceira Subcláusula - As novas instalações, as ampliações e as modificações das instalações existentes, com extensão superior a 1.000 (mil) metros, a serem construídas com a participação financeira de terceiros, deverão ter seus projetos e custos submetidos à CSPE para a devida aprovação.

Quarta Subcláusula - Caso a solicitação de expansão não seja técnica e economicamente viável e não haja acordo entre o terceiro interessado e a CONCESSIONÁRIA, esta deverá apresentar àquele e à CSPE, no prazo de até 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação, a fundamentação econômico-financeira justificando a negativa.

Quinta Subcláusula - Caberá à CSPE analisar a fundamentação econômico-financeira apresentada pela CONCESSIONÁRIA, verificando a viabilização do pleito, definindo a participação de cada parte, sem que haja o comprometimento técnico da concessão e do equilíbrio econômico-financeiro deste Contrato.

Sexta Subcláusula - Nos casos de expansão de instalações de uso comum ou que estejam envolvidos interesses de vários usuários ou potenciais usuários, que não forem atendidos por falta de acordo entre estes e a CONCESSIONÁRIA, será, a critério da CSPE, realizada audiência pública, objetivando dirimir dúvidas e encontrar soluções.

Sétima Subcláusula - A CSPE fiscalizará os casos em que a expansão tenha se dado com a participação financeira de terceiros interessados, ficando a CONCESSIONÁRIA sujeita às penalidades nos casos em que forem detectadas infrações no estabelecido em Normas Técnicas ou regulamentação superveniente, bem como quando forem observadas práticas que tragam prejuízos aos usuários.

Oitava Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA contabilizará à parte a parcela relativa à participação financeira de terceiros para as expansões mencionadas nas Subcláusulas anteriores, na medida em que esta terá considerada a sua depreciação, mas não será remunerada, para efeito de equilíbrio econômico-financeiro deste Contrato, tampouco para fins de indenização em ocorrendo a extinção, caducidade ou encampação da concessão.

CLÁUSULA SÉTIMA - METAS

Fica a CONCESSIONÁRIA obrigada a cumprir as seguintes metas mínimas, que não prevêm a participação financeira de terceiros interessados:

- I. a CONCESSIONÁRIA deverá alcançar um acréscimo, mínimo, de 200.000 (duzentos mil) usuários nos primeiros 10 (dez) anos, sendo pelo menos 70.000 (setenta mil) nos cinco primeiros anos, período este em que o acréscimo anual mínimo não poderá ser inferior a 10.000 (dez mil) usuários, exceto para o primeiro ano;
- II. a CONCESSIONÁRIA deverá expandir o sistema de distribuição, construindo, no mínimo, 400 km de redes de distribuição de gás, excluídos ramais externos e de serviço, nos 5 (cinco) anos iniciais;

- III. a CONCESSIONÁRIA deverá substituir os medidores, obedecendo o seguinte cronograma:
1. em até 6 (seis) meses contados da data da assinatura deste Contrato, a CONCESSIONÁRIA deve apresentar à CSPE plano de substituição de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do total dos seus medidores;
 2. a execução da substituição, prevista no plano mencionado no item 1 deste inciso, deverá ocorrer em até 5 (cinco) anos contados da assinatura deste Contrato, sendo que a CONCESSIONÁRIA deverá substituir, nos primeiros 2 (dois) anos, no mínimo, 20% (vinte por cento) do parque de medidores; e
 3. até o décimo ano contado da data da assinatura deste Contrato, a substituição deve atingir a 65% (sessenta e cinco por cento) do total dos medidores atualmente instalados pela CONCESSIONÁRIA;
- IV. em até 6 (seis) meses contados da data da assinatura deste Contrato, a CONCESSIONÁRIA deve apresentar plano de aferição dos medidores, de tal forma que, em até 10 (dez) anos contados desta última data, todos os medidores de baixa pressão, que ainda não tenham sido substituídos, estejam aferidos;
- V. a CONCESSIONÁRIA deverá implementar Programa de Renovação da Rede de Ferro Fundido, submetendo-o à CSPE para aprovação, de forma que a renovação seja executada em, pelo menos, 25% (vinte e cinco por cento) do total da extensão da rede atual, nos primeiros 5 (cinco) anos contados da assinatura deste Contrato, e, no período do sexto ao décimo ano, no mínimo, em 3% (três por cento) ao ano. A CONCESSIONÁRIA poderá alternativamente submeter à CSPE plano de tratamento permanente atingindo 15% (quinze por cento) da rede, em substituição à meta prevista para o período do sexto ao décimo ano;
- VI. a CONCESSIONÁRIA deverá executar Programa de Substituição de Ramais (externo e de serviço), submetendo-o previamente à aprovação da CSPE, de forma que a substituição seja executada, durante o período de 10 (dez) anos contados da data da assinatura deste Contrato, no mínimo, em 3% (três por cento) ao ano sobre o total atual dos ramais comerciais e residenciais existentes, atingindo, nos primeiros 5 (cinco) anos, no mínimo, 3.500 (três mil e quinhentos) ramais, sendo destes, pelo menos, 2.700 (dois mil e setecentos) residenciais e, pelo menos, 800 (oitocentos) comerciais; e
- VII. a CONCESSIONÁRIA deverá instalar, em até 5 (cinco) anos contados da data da assinatura deste Contrato, unidades de correção de medição para a pressão e temperatura nos pontos de fornecimento para todas as instalações com consumo médio mensal superior a 50.000 m³ (cinquenta mil metros cúbicos).

O acréscimo, previsto no inciso I desta Cláusula, deverá ser alcançado através da captação de usuários pertencentes aos diversos segmentos, e que estejam localizados nas diferentes pontos da área de concessão ora outorgada, atendidas pelo sistema de distribuição de gás.

Segunda Subcláusula - A expansão, prevista no inciso II do “caput” desta Cláusula, deverá ocorrer de maneira a contemplar, concomitantemente, os diferentes segmentos de mercado e regiões da área de concessão ora outorgada.

Terceira Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar à CSPE, anualmente, Plano Quinquenal de Investimentos e Obras coerente com as obrigações previstas nesta Cláusula, deixando claramente espelhado o compromisso com a segurança e a qualidade do serviço e a busca permanente da satisfação dos usuários, existentes e potenciais, dos diferentes segmentos de mercado, em toda a área de concessão.

Quarta Subcláusula - A CSPE realizará avaliação anual, cotejando os resultados alcançados com aqueles planejados.

Quinta Subcláusula - A avaliação a ser realizada pela CSPE, prevista na Subcláusula anterior, levará em conta o pleno atendimento de todas as metas estabelecidas neste Contrato.

Sexta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA submeterá à CSPE para aprovação, em até 90 (noventa) dias contados da data da assinatura deste Contrato, o seu Plano para Cumprimento das Metas, visando o estabelecido nesta Cláusula, devendo conter o cronograma, descrição dos materiais e serviços, bem como os respectivos valores econômico-financeiros estimados do custo para sua execução.

Sétima Subcláusula - A CSPE analisará o Plano para Cumprimento das Metas, exigido na Subcláusula anterior, verificando se o cronograma proposto atende às exigências desta Cláusula, inclusive no que se refere ao atendimento de todos os segmentos e abrangência de toda a área de concessão, comparando se os valores financeiros previstos contemplam os materiais e serviços necessários à execução das obras e se os custos financeiros são compatíveis com os praticados no mercado. Deverá constar, de forma expressa, o valor total, em reais, necessário para o cumprimento do Plano para Cumprimento das Metas.

Oitava Subcláusula - A CSPE, após a análise prevista na Subcláusula anterior, aprovará o Plano para Cumprimento das Metas, desde que este demonstre-se adequado para o atendimento do previsto nesta Cláusula e que os valores apresentados sejam compatíveis com o necessário para realização das obras. O valor total apresentado e aprovado para o cumprimento das metas previstas nesta Cláusula será a referência para o estabelecimento da garantia de cumprimento de metas e para aplicação de eventuais multas pelo não cumprimento.

CLÁUSULA OITAVA - ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

Além de outras obrigações decorrentes de lei e das normas regulamentares específicas, constituem encargos da CONCESSIONÁRIA inerentes à prestação dos serviços públicos concedidos:

- I. fornecer serviços de distribuição de gás canalizado a usuários localizados em

- sua área de concessão, nos pontos de entrega definidos nas normas dos serviços, pelas tarifas aprovadas pela CSPE, nas condições estabelecidas nos respectivos contratos de fornecimento e nos níveis de qualidade, segurança e continuidade estipulados na legislação e nas normas específicas;
- II. realizar, por sua conta e risco, as obras necessárias à prestação dos serviços concedidos, a reposição de bens, operando as instalações e equipamentos correspondentes, de modo a assegurar a regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e modicidade das tarifas. Quando for necessária a realização de obras no seu sistema, para possibilitar o fornecimento solicitado, a CONCESSIONÁRIA informará, por escrito, ao interessado, as condições para a execução dessas obras e o prazo de sua conclusão, observadas as normas do PODER CONCEDENTE e da CSPE;
 - III. organizar e manter registro e inventário dos bens vinculados à concessão e zelar pela sua integridade, segurando-os adequadamente, vedado à CONCESSIONÁRIA aliená-los, cedê-los a qualquer título ou dá-los em garantia sem a prévia e expressa aprovação da CSPE;
 - IV. organizar e manter, permanentemente atualizado, o cadastro dos respectivos usuários;
 - V. cumprir e fazer cumprir as normas legais e regulamentares do serviço, respondendo, perante o PODER CONCEDENTE e a CSPE, e perante os usuários e terceiros, pelos eventuais danos causados em decorrência da exploração dos serviços;
 - VI. atender a todas as obrigações de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária, aos encargos oriundos de normas regulamentares estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE e pela CSPE, bem assim a quaisquer outras obrigações relacionadas ou decorrentes da exploração dos serviços, inclusive quanto ao pagamento dos valores relativos à fiscalização dos serviços concedidos, fixados pela CSPE, em conformidade com o art. 13 da Lei Complementar nº 833, de 17 de outubro de 1997;
 - VII. permitir aos encarregados da fiscalização da CSPE, especialmente designados, livre acesso, em qualquer época, às obras, equipamentos e instalações utilizados na prestação dos serviços, bem como aos seus dados e registros administrativos, contábeis, técnicos, econômicos e financeiros;
 - VIII. prestar contas à CSPE, anualmente, da gestão dos serviços concedidos, mediante relatório, na forma a ser estabelecida pela CSPE e segundo as prescrições legais e regulamentares específicas;
 - IX. prestar contas aos usuários, anualmente, da gestão dos serviços concedidos, fornecendo informações específicas sobre os níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e modicidade das tarifas, assegurando ampla divulgação nos meios de comunicação acessíveis aos usuários da sua área de concessão;
 - X. observar a legislação de proteção ambiental, respondendo pelas eventuais conseqüências de seu descumprimento;

- XI. permitir a usuários, nos termos deste Contrato e em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes e supervenientes, o livre acesso não discriminatório a seu sistema de distribuição, observada a capacidade operacional do sistema, mediante o pagamento pelo serviço de distribuição de gás canalizado;
- XII. permitir que seja instituída servidão permanente e gratuita de acesso, a partir do gasoduto de transporte, de dutos de sistema de distribuição de gás canalizado, em favor de outras distribuidoras de gás canalizado do Estado de São Paulo, por solicitação destas e mediante homologação da CSPE;
- XIII. publicar, em jornais de grande circulação no Estado de São Paulo, valores médios das tarifas praticadas nas diversas atividades do segmento Industrial, nos termos e a critério exclusivo da CSPE; e
- XIV. publicar, periodicamente, suas demonstrações financeiras, nos termos da legislação específica.

Primeira Subcláusula - Fica vedado à outra distribuidora que se utilizar da servidão de acesso, referida no inciso XII desta cláusula, promover qualquer conexão na área de concessão da CONCESSIONÁRIA.

Segunda Subcláusula - A distribuidora, que se utilizar da servidão de acesso, a que se refere o inciso XII desta cláusula, deverá, mediante outorga, promover desapropriações e instituir servidões administrativas sobre bens declarados de utilidade pública e necessários à execução de serviço ou de obra vinculados à instalação de dutos e demais equipamentos necessários, arcando com o pagamento das indenizações correspondentes.

Terceira Subcláusula - A distribuidora, responsável pela instalação mencionada na Subcláusula anterior, deverá manter e operar as instalações de sua propriedade em condições de segurança para os bens e as pessoas, arcando com todos os ônus que possam advir.

Quarta Subcláusula - Compete à CONCESSIONÁRIA captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à adequada prestação dos serviços públicos regulados neste Contrato.

Quinta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a submeter à prévia aprovação da CSPE qualquer alteração do Estatuto Social que implique a transferência de ações ou mudança do controle acionário da sociedade, restrita ao bloco de controle, equivalente a, no mínimo, 51% (cinquenta e um por cento) das ações com direito a voto da CONCESSIONÁRIA.

Sexta Subcláusula - As contratações, inclusive de mão-de-obra, feitas pela CONCESSIONÁRIA, serão regidas pelas disposições do direito privado e pela legislação trabalhista, não se estabelecendo qualquer relação entre os terceiros contratados pela CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE.

Sétima Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA submeterá à CSPE, em até 90 (noventa) dias contados da data da assinatura deste Contrato, o seu Plano de Investimento para os primeiros 5 (cinco) anos da concessão, contemplando as implantações de novas instalações, as ampliações e modificações das existentes do seu sistema de distribuição de gás canalizado.

Oitava Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA submeterá à CSPE, anualmente, até 30 de outubro do ano em exercício, o seu Plano de Investimentos para os cinco anos subsequentes.

Nona Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA procederá a escrituração de suas contas de acordo com Plano de Contas padronizado, a ser estabelecido pela CSPE.

Décima Subcláusula – A CONCESSIONÁRIA deverá manter os programas especiais, no segmento Residencial, para os usuários aposentados e desempregados, no tocante a tarifas de consumo mínimo e procedimentos para prorrogação de prazo de vencimento de contas e suspensão do fornecimento.

Décima Primeira Subcláusula – Caberá à CONCESSIONÁRIA implementar medidas que tenham por objetivo a pesquisa e o desenvolvimento tecnológico do setor de gás canalizado, bem como programas de treinamento, enfocando a eficiência e segurança na construção, operação e manutenção do sistema de distribuição e do uso do gás, nos termos a serem estabelecidos em regulamentação expedida pela CSPE.

Décima Segunda Subcláusula – Para assegurar o direito do usuário dos serviços de distribuição de gás canalizado, fica a CONCESSIONÁRIA obrigada a instituir e manter Ouvidoria e Comissão de Ética, nos termos do parágrafo 1º do art. 8º da Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, além das demais obrigações previstas na citada Lei.

CLÁUSULA NONA - PRERROGATIVAS DA CONCESSIONÁRIA

Na condição de delegada do PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA gozará, na prestação dos serviços públicos que lhe são concedidos, das seguintes prerrogativas:

- I. utilizar, durante o prazo da concessão, os terrenos de domínio público e construir neles acesso e instituir as servidões que se tornarem necessárias à exploração dos serviços concedidos, com sujeição aos regulamentos administrativos;
- II. promover, mediante outorga, desapropriações e instituir servidões administrativas sobre bens declarados de utilidade pública e necessários à execução de serviço ou de obra vinculados aos serviços concedidos, arcando com o pagamento das indenizações correspondentes; e
- III. instituir servidão permanente e gratuita de acesso, a partir do gasoduto, de dutos de sistema de distribuição de gás canalizado em seu favor em áreas de

concessão de outras distribuidoras de gás canalizado, mediante homologação pela CSPE.

Primeira Subcláusula - As prerrogativas decorrentes da prestação dos serviços objeto deste Contrato não conferem à CONCESSIONÁRIA imunidade ou isenção tributária, ressalvadas as situações expressamente indicadas em norma legal específica.

Segunda Subcláusula - Observadas as normas legais e regulamentares específicas, a CONCESSIONÁRIA poderá, mediante aprovação da CSPE, oferecer, em garantia de contratos de financiamento, os direitos emergentes da concessão que lhe é conferida, desde que não comprometa a operacionalização e a continuidade da prestação dos serviços, observando-se o disposto na Cláusula Oitava, inciso III do presente Contrato.

Terceira Subcláusula - Fica vedado à CONCESSIONÁRIA, quando utilizar da servidão de acesso, referida no inciso III desta Cláusula, promover qualquer conexão na área de concessão de outra distribuidora.

Quarta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA, quando se utilizar da servidão de acesso, a que se refere o inciso III desta Cláusula, deverá promover, mediante outorga, desapropriações e instituir servidões administrativas sobre bens declarados de utilidade pública e necessários à execução de serviço ou de obra vinculados à instalação de dutos e demais equipamentos necessários, arcando com o pagamento das indenizações correspondentes.

Quinta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA, no que se refere à instalação mencionada na Subcláusula anterior, deverá manter e operar as instalações de sua propriedade em condições de segurança para os bens e as pessoas, arcando com todos os ônus que possam advir.

Sexta Subcláusula - As implantações de novas instalações, as ampliações e modificações das existentes dos sistemas de distribuição de gás canalizado da CONCESSIONÁRIA, previstas nas Cláusulas Sexta e Sétima deste Contrato, bem como as suas demais atividades associadas, quando for o caso, incorporar-se-ão à concessão, regulando-se pelas disposições deste Contrato e pelas normas legais e regulamentares da prestação do serviço público de gás canalizado, vigentes e supervenientes, e deverão obedecer aos procedimentos legais específicos, às normas técnicas aplicáveis e às exigidas pelo PODER CONCEDENTE e pela CSPE, bem como o Código de Obras dos Municípios envolvidos.

CLÁUSULA DÉCIMA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Sem prejuízo do disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

- I. receber serviço adequado;
- II. receber do PODER CONCEDENTE, da CSPE e da CONCESSIONÁRIA informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

- III. obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha, observadas as normas do PODER CONCEDENTE e da CSPE;
- IV. levar ao conhecimento do Poder Público, da CONCESSIONÁRIA e da CSPE as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;
- V. comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela CONCESSIONÁRIA na prestação do serviço;
- VI. contribuir para a permanência das boas condições dos bens através dos quais lhes são prestados os serviços, bem como manter e operar as instalações internas de sua propriedade em condições de segurança para os bens e as pessoas;
- VII. zelar pelos medidores de gás instalados pela CONCESSIONÁRIA; e
- VIII. pagar pontualmente as faturas expedidas pela CONCESSIONÁRIA, relativas ao serviço prestado.

Subcláusula Única - Quando a CONCESSIONÁRIA negar o acesso ao serviço a um usuário tendo capacidade disponível ou oferecer o serviço em condições discriminatórias, a parte afetada poderá solicitar a intervenção da CSPE.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – CONDIÇÕES DAS TARIFAS APLICÁVEIS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Pela prestação dos serviços que lhe são concedidos por este Contrato, a CONCESSIONÁRIA cobrará as tarifas tetos fixadas pela CSPE.

Primeira Subcláusula – Para fins deste Contrato, entende-se por tarifas tetos as tarifas máximas fixadas pela CSPE que poderão ser cobradas dos diversos segmentos de usuários e suas respectivas classes.

Segunda Subcláusula - Fica facultado à CONCESSIONÁRIA cobrar tarifas inferiores às tetos fixadas pela CSPE, nos seguintes termos:

- I. desde que não implique pleitos compensatórios posteriores quanto à recuperação do equilíbrio econômico-financeiro;
- II. resguardadas as condições constantes na Décima Sétima Subcláusula da Cláusula Segunda;
- III. além da demais condições desta Subcláusula, quando se tratar dos segmentos dos usuários Residencial e Comercial:
 - a) deverá submeter à aprovação da CSPE os descontos, bem como suas alterações e eventuais extinções;
 - b) a CSPE para a aprovação levará em conta, ainda, o enquadramento de descontos em propostas da CONCESSIONÁRIA, objetivando promoções comerciais temporárias, programas de incentivo à expansão do consumo, e

programas de pesquisa, desenvolvimento e de melhoria da eficiência energética.

Terceira Subcláusula - A prática de tarifas inferiores às tetos fixadas, em qualquer segmento e classe tarifária, terão como limite mínimo a manutenção da viabilidade econômico-financeira do fornecimento contratado, devendo ser informadas à CSPE.

Quarta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA reconhece que as tarifas tetos vigentes, conforme Portarias publicadas pela CSPE, bem como aquelas praticadas nos contratos de fornecimento, vigentes na data da celebração deste Contrato, em conjunto com as regras de reajuste e revisão e demais condições estabelecidas neste Contrato, são suficientes, nesta data, para a adequada prestação dos serviços concedidos, a realização das metas e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro deste Contrato.

Quinta Subcláusula – A regulamentação prevê revisões tarifárias ao final de cada período de 5 (cinco) anos, denominado ciclo, sendo que o primeiro deles iniciar-se-á no dia da assinatura deste Contrato e encerrar-se-á no último dia do 5º (quinto) ano, os demais, numerados seqüencialmente, serão subseqüentes ao ciclo inicial. A revisão tarifária compreende o nível e a estrutura, bem como alterações de segmentos e classes das tarifas vigentes.

Sexta Subcláusula - As tarifas tetos constantes das tabelas tarifárias, fixadas pela CSPE e vigentes na data de assinatura deste Contrato, passam a ser decompostas, sem alteração do seu valor final, em preço do Gás (Pg), preço do Transporte (Pt) e Margem de Distribuição (Md). O preço do Gás (Pg) e o preço do Transporte (Pt) poderão ser considerados agrupados quando os contratos de suprimentos vigentes assim o estabeleçam.

Sétima Subcláusula - Os valores das Margens de Distribuição (Md) serão reajustados com periodicidade anual, a contar da “Data de Referência Anterior”, sendo esta definida da seguinte forma:

- I. no primeiro reajuste, a data de assinatura deste Contrato; e
- II. nos reajustes subseqüentes, a data de início da vigência do último reajuste.

Oitava Subcláusula - A periodicidade de reajuste de que trata a Subcláusula anterior poderá ocorrer em prazo inferior a um ano, caso a legislação assim permita, adequando-se a “Data de Referência Anterior” à nova periodicidade estipulada.

Nona Subcláusula - O cálculo do preço do Gás (Pg) e do preço do Transporte (Pt) considerará os seus respectivos custos médios ponderados pelos volumes, contratados pela CONCESSIONÁRIA junto a todos os seus fornecedores, ressalvado o previsto na Décima Subcláusula desta Cláusula.

Décima Subcláusula - O custo médio ponderado do preço do Gás (Pg) e do preço do Transporte (Pt) para os usuários dos segmentos Termoelétrica (TE) e Cogeração (CG)

será calculado separadamente dos volumes destinados aos demais segmentos de usuários e considerará os preços e demais condições de aquisição contratados para os segmentos de usuários Termoelétrica (TE) e Cogeração (CG).

Décima Primeira Subcláusula - Em ocorrendo variações no preço do Gás (Pg) ou do Transporte (Pt), no período compreendido entre a “Data de Referência Anterior” e a da ocorrência do reajuste subsequente, os valores correspondentes às diferenças, a maior ou a menor, obtidos e que tenham sido aprovados pela CSPE, serão contabilizados em separado e atualizados através de uma das taxas básicas de juros fixadas pelo Banco Central, a ser elegida pela CSPE, considerando, no reajuste, os valores apurados.

Décima Segunda Subcláusula - A apuração dos preços, volumes e demais parâmetros será sempre realizada em base mensal, para obtenção dos valores de (Pg) e (Pt), no período correspondente.

Décima Terceira Subcláusula - Ocorrendo variações nos custos do preço do Gás (Pg) ou do preço do Transporte (Pt), contratados ou destinados aos segmentos de usuários Termoelétrica (TE), Cogeração (CG) ou Grandes Usuários (GU), poderão ser repassadas às correspondentes tarifas tetos, nos termos da Décima Sexta Subcláusula desta Cláusula, por iniciativa da CSPE ou por solicitação da CONCESSIONÁRIA, sendo que neste caso a CSPE manifestar-se-á em até 30 (trinta) dias contados da data do recebimento do pleito.

Décima Quarta Subcláusula - A partir do 3º (terceiro) ano contado da data da assinatura deste Contrato, a CSPE publicará a metodologia de cálculo para estabelecimento da nova estrutura tarifária, considerando a alocação de custos e respectivos segmentos de usuários, e que será aplicada a partir da primeira revisão tarifária, nos termos da Cláusula Décima Terceira.

Décima Quinta Subcláusula - Os segmentos de usuários, vigentes na data de assinatura deste Contrato, são os seguintes:

1. Residencial;
2. Comercial;
3. Industrial;
4. Grandes Usuários: consumo médio mensal contratual equivalente a, no mínimo, 500.000 m³ (quinhentos mil metros cúbicos);
5. Termoelétrica: consumo médio mensal contratual equivalente a, no mínimo, 1.000.000 m³ (um milhão de metros cúbicos);
6. Cogeração: consumo médio mensal contratual equivalente a, no mínimo, 1.000.000 m³ (um milhão de metros cúbicos);
7. Gás Natural Veicular; e
8. Interruptível.

Décima Sexta Subcláusula - A CSPE poderá, a qualquer tempo, proceder a revisão das tarifas, visando manter o equilíbrio econômico-financeiro deste Contrato, sem

prejuízo dos reajustes e revisões previstos neste Contrato, caso hajam variações, para mais ou para menos, significativas nos custos da CONCESSIONÁRIA.

Décima Sétima Subcláusula – A CSPE poderá limitar os repasses dos preços de aquisição do gás e transporte aos usuários finais quando estes se verificarem excessivos, utilizando-se da análise dos elementos abaixo, que estiverem disponíveis ou ainda que se configurarem representativos:

- a) verificação do preço de aquisição do gás realizado pela CONCESSIONÁRIA;
- b) custo e condições das alternativas viáveis de suprimento da CONCESSIONÁRIA; ou
- c) preços de aquisição do gás repassados a outros usuários finais por outras concessionárias.

Décima Oitava Subcláusula - No atendimento do disposto no §3º do art. 9º da Lei Federal nº 8.987/95, ressalvados os impostos sobre a renda, a criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, após a assinatura deste Contrato, quando comprovado seu impacto, implicará a revisão das tarifas, para mais ou para menos, conforme o caso.

Décima Nona Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA deve propor, para aprovação pela CSPE, as tarifas específicas que serão praticadas nos contratos de aquisição e transporte de gás canalizado ou dos serviços de distribuição que celebrar com outros agentes de distribuição.

Vigésima Subcláusula - É vedado à CONCESSIONÁRIA cobrar dos usuários de gás canalizado, sob qualquer pretexto, valores superiores àqueles fixados ou aprovados pela CSPE.

Vigésima Primeira Subcláusula - Havendo alteração unilateral do Contrato que afete o seu inicial equilíbrio econômico-financeiro, a CSPE deverá restabelecê-lo, a partir da data da alteração, mediante comprovação da CONCESSIONÁRIA.

Vigésima Segunda Subcláusula - A CSPE poderá criar modalidades tarifárias em segmentos e classes de fornecimento que venham a incentivar a otimização e melhoria do fator de carga do sistema de distribuição da CONCESSIONÁRIA.

Vigésima Terceira Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA, em até 90 (noventa) dias contados da data da assinatura deste Contrato, estenderá a todas as Faturas e Contas de Gás dos usuários a aplicação do Fator de Correção relacionado ao Poder Calorífico Superior, nos termos do registro previsto nas Subcláusulas Trigésima Primeira e Trigésima Segunda da Cláusula Segunda deste Contrato.

Vigésima Quarta Subcláusula - As tarifas aplicadas a que se refere este Contrato prevêm sempre o conteúdo energético do gás fornecido, ainda que os valores das tabelas contidas nas Portarias relativas às tarifas, vigentes por ocasião da celebração deste Contrato, se refiram a volumes em m³ do gás canalizado fornecido. Dessa forma, o volume fornecido deverá, sempre, ser corrigido nos termos da Vigésima Terceira

Subcláusula desta Cláusula, sem prejuízo das correções por outros fatores, tais como, pressão, temperatura e supercompressibilidade.

Vigésima Quinta Subcláusula - A CSPE aprovará as taxas e encargos pelos serviços correlatos à prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado da CONCESSIONÁRIA.

Vigésima Sexta Subcláusula – Os demais serviços cobráveis terão mantidos os valores vigentes, na data de assinatura deste Contrato, e serão regulamentados pela CSPE.

Vigésima Sétima Subcláusula – A CONCESSIONÁRIA divulgará, mediante publicação na imprensa de grande circulação, e colocará à disposição dos usuários as tabela de tarifas fixadas pela CSPE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - TARIFAS APLICÁVEIS, NO PRIMEIRO CICLO, NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

As tarifas tetos vigentes fixadas pela CSPE serão as consideradas para a aplicação na prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no primeiro ciclo.

Subcláusula Única - O reajuste tarifário será aplicado sobre a Margem de Distribuição (Md) da “Data de Referência Anterior”, conforme segue:

$$T = Pg + Pt + Md . VP$$

Onde:

T = tarifa teto vigente ;

Pg = preço do gás alocado à tarifa, observadas as Subcláusulas Nona a Décima Segunda da Cláusula Décima Primeira;

Pt = preço do transporte alocado à tarifa, observadas as Subcláusulas Nona a Décima Segunda da Cláusula Décima Primeira;

Md = margem de distribuição alocada à tarifa;

VP = índice de variação de preços obtido pela divisão dos índices do IGPM da Fundação Getúlio Vargas, ou do índice que vier a sucedê-lo, do mês anterior à data do reajuste em processamento e o do mês anterior à “Data de Referência Anterior”. Na hipótese de não haver um índice sucedâneo, a CSPE estabelecerá novo índice a ser adotado.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - TARIFAS APLICÁVEIS, A PARTIR DO SEGUNDO CICLO, NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

As tarifas tetos a serem aplicadas na prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado serão reguladas através de uma metodologia de margem máxima de distribuição, doravante denominada Margem Máxima (MM), que dará à CONCESSIONÁRIA oportunidade de obter uma rentabilidade apropriada sobre o seu investimento.

Primeira Subcláusula – A metodologia visa permitir à CONCESSIONÁRIA a obtenção de receitas suficientes para cobrir os custos adequados de operação, manutenção, impostos, exceto os impostos sobre a renda, encargos e depreciação, relacionados com a prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado, bem como uma rentabilidade razoável.

Segunda Subcláusula – Quando a Margem Obtida pela CONCESSIONÁRIA for distinta da Margem Máxima (MM) autorizada pela CSPE será procedida a compensação da diferença, nos termos da Terceira Subcláusula desta Cláusula.

Terceira Subcláusula - A CSPE regulará as tarifas de distribuição de gás canalizado, conforme segue:

- I. inicialmente, fixando, para todos os anos do ciclo, uma Margem Máxima (MM) inicial;
- II. a cada ano a Margem Máxima (MM) será reajustada de acordo com as variações do índice de inflação e de um fator de eficiência;
- III. ao final de cada ano, a Margem Obtida será calculada e comparada com a Margem Máxima (MM) aprovada pela CSPE; se a Margem Obtida for maior que a Margem Máxima (MM), a CSPE compensará a diferença, reduzindo a Margem Máxima (MM) a ser aplicada no ano seguinte;
- IV. ao final de cada ciclo serão revistos os parâmetros utilizados, com base na previsão para o próximo ciclo, determinando-se, em conseqüência, nova Margem Máxima (MM) inicial;
- V. os parâmetros utilizados no cálculo da Margem Máxima (MM) inicial para cada ciclo não considerarão rentabilidades obtidas em ciclos anteriores; e
- VI. excepcionalmente, serão aplicadas reduções ou elevações da Margem Máxima (MM), em periodicidade diferente da prevista no inciso III desta Subcláusula, conforme seguem:
 - a) será aplicada, no início do quarto ano do segundo ciclo, uma redução ou elevação na Margem Máxima (MM) com base nas Margens Obtidas, nos três primeiros anos deste segundo ciclo. Neste caso, as diferenças apuradas, do primeiro ao terceiro ano, terão seus valores atualizados, nos termos da Décima Oitava Subcláusula desta Cláusula, procedendo-se as adaptações necessárias;
 - b) será aplicada, no início do primeiro ano do terceiro ciclo, uma redução ou elevação na Margem Máxima (MM) com base nas Margens Obtidas, no quarto e quinto ano deste segundo ciclo. As diferenças apuradas, no quarto e quinto anos, terão seus valores atualizados, nos termos da Décima

Oitava Subcláusula desta Cláusula, procedendo-se as adaptações necessárias.

Quarta Subcláusula - A Margem Máxima (MM_t) para o ano t do ciclo será expressa em reais por m^3 e será calculada conforme segue:

$MM_t = P_t + K_t$, sendo:

$P_t = P_{t-1} [1 + (VP - X)]$

Onde:

VP: variação do índice de inflação no ano t (percentual), obtido pela divisão dos índices do IGPM da Fundação Getúlio Vargas, ou do índice que vier a sucedê-lo, do mês anterior à data do reajuste em processamento e o do mês anterior ao da "Data de Referência Anterior". Na hipótese de não haver um índice sucedâneo, a CSPE estabelecerá novo índice a ser adotado;

X: fator de eficiência (percentual);

P_t : valor da Margem Máxima (MM) inicial (P_0), expresso em reais por m^3 , inicial, sucessiva e atualizada anualmente pelo fator $(VP - X)$ até o ano t ;

P_0 : valor inicial da Margem Máxima (MM) autorizada pela CSPE e definido por ocasião de cada revisão em cada ciclo. No primeiro ano de cada ciclo, o valor de P_1 é igual ao de P_0 ; e

K_t : Termo de Ajuste para garantir o cumprimento da Margem Máxima (MM) aplicada no ano t , expressa em reais por m^3 .

Quinta Subcláusula – A CSPE aprovará P_0 após avaliar a receita requerida para cobrir os custos permitidos à CONCESSIONÁRIA, no ciclo, e levando em conta os seguintes fatores:

- I. estabelecimento de tarifas apropriadas e estáveis para os usuários; e
- II. a oportunidade para a CONCESSIONÁRIA obter uma remuneração apropriada para os seus ativos.

Sexta Subcláusula – Para fixar o valor P_0 a CONCESSIONÁRIA deverá fornecer à CSPE um plano de negócios que contenha, dentre outras, as seguintes informações:

1. valor da base de ativos da empresa, de acordo com o Plano de Contas a ser publicado pela CSPE;
2. o Plano de Investimento (físico e financeiro), incluindo investimentos em reposição de ativos e novas instalações;
3. receitas e custos operacionais, não operacionais e financeiros;
4. informação relativa a custos históricos e volume de gás canalizado distribuído;
5. projeções de gás canalizado a ser distribuído; e
6. custo médio ponderado do capital projetado;

Sétima Subcláusula – As informações, previstas nos itens 2, 3, 5 e 6 da Sexta Subcláusula desta Cláusula, considerarão um período abrangendo o ciclo em estudo e o seguinte, sendo que no último ciclo da concessão, poderá ser informado somente o plano de negócios para os próximos 5 (cinco) anos, visando a adequação ao possível encerramento do prazo da concessão.

Oitava Subcláusula - A CSPE revisará a base de ativos apresentada pela CONCESSIONÁRIA para garantir que somente sejam incluídos ativos relacionados com a prestação do serviço, e que a depreciação tenha sido calculada adequadamente.

Nona Subcláusula - A CSPE revisará as projeções de custo e o volume de gás a ser distribuído em relação a:

1. a consistência interna;
2. tendências históricas;
3. comparações com parâmetros nacionais e internacionais da indústria de gás; e
4. a consistência com as projeções realizadas por outras distribuidoras em condições similares.

Décima Subcláusula - Para permitir à CONCESSIONÁRIA a oportunidade de obter uma rentabilidade apropriada sobre sua base de ativos, a CSPE levará em conta:

1. a razão dívida/capital próprio da CONCESSIONÁRIA; e
2. o custo de oportunidade do capital.

Décima Primeira Subcláusula - A CSPE considerará, entre outros, para determinar o custo de oportunidade do capital:

1. a rentabilidade de empresas similares no País e em outros países; e
2. as condições de rentabilidade para os investimentos no País;

Décima Segunda Subcláusula - A CSPE, na análise de rentabilidade, tomará como base modelos de análise de risco financeiro, geralmente, utilizados no mercado.

Décima Terceira Subcláusula - A Margem Máxima (MM) será reajustada anualmente de acordo com as variações do índice de inflação (VP), obtido pela divisão dos índices do IGPM da Fundação Getúlio Vargas, ou do índice que vier a sucedê-lo, do mês anterior à data do reajuste em processamento e o do mês anterior ao da “Data de Referência Anterior”. Na hipótese de não haver um índice sucedâneo, a CSPE estabelecerá novo índice a ser adotado.

Décima Quarta Subcláusula – A CSPE estabelecerá um fator de eficiência (Fator X) para a CONCESSIONÁRIA que se manterá fixo para os 5 (cinco) anos subseqüentes,

que levará em conta a tendência do incremento de sua eficiência operacional ao longo do período.

Décima Quinta Subcláusula – A CSPE considerará para calcular a tendência do incremento da eficiência (Fator X) da CONCESSIONÁRIA:

1. tendência histórica da eficiência da CONCESSIONÁRIA;
2. padrões internacionais de eficiência na indústria;
3. índices de produtividade de longo prazo;
4. economias de escala; e
5. comparações com outras concessionárias no País.

Décima Sexta Subcláusula – O Termo de Ajuste K é utilizado para corrigir os desvios anuais existentes entre a Margem Máxima (MM) e a Margem Obtida pela CONCESSIONÁRIA e será aplicado anualmente somente quando a Margem Obtida pela CONCESSIONÁRIA exceder a Margem Máxima (MM) autorizada pela CSPE.

Décima Sétima Subcláusula – O Termo de Ajuste K reduzirá a Margem Máxima (MM) do ano t, em um montante equivalente ao valor atualizado da receita adicional obtida, quando a Margem Obtida pela CONCESSIONÁRIA em t – 1 for maior que a Margem Máxima (MM) autorizada pela CSPE para esse ano.

Décima Oitava Subcláusula – O Termo de Ajuste (K_t) para o período t será expresso em reais por m^3 e será calculado da seguinte forma:

$$K_t = [(MM_{t-1} - MO_{t-1}) (1 + r_{t-1}) V_{t-1}] / V_t$$

Onde:

MM_{t-1} : Margem Máxima (MM), no ano t – 1, expressa em reais por m^3 ;

MO_{t-1} : Margem Obtida, no ano t – 1, expressa em reais por m^3 ;

r_{t-1} : taxa de juros média anual, no ano t – 1;

V_t : volume anual previsto para o ano t, expresso em m^3 ; e

V_{t-1} : volume anual distribuído, no ano t – 1, expresso em m^3 .

Décima Nona Subcláusula – A taxa de juros será indicada pela CSPE, dentre as taxas básicas de juros fixadas pelo Banco Central. Na hipótese de deixar de ser fixada uma taxa básica pelo Banco Central, a CSPE estabelecerá uma taxa alternativa.

Vigésima Subcláusula – A partir do terceiro ciclo, quando a Margem Obtida pela CONCESSIONÁRIA, em t – 1, for menor ou igual a Margem Máxima (MM) autorizada pela CSPE, para esse ano, o Termo de Ajuste K será igual a zero, ressalvado o disposto na Subcláusula Vigésima Sexta desta Cláusula. Excepcionalmente, no segundo ciclo é admitido o Termo de Ajuste K positivo.

Vigésima Primeira Subcláusula – As Margens Máximas do segundo, terceiro e quinto anos, do segundo ciclo, não serão afetadas pelo Termo de Ajuste (K), mas serão reajustadas pelas variações dos índices de inflação e pelo fator X.

Vigésima Segunda Subcláusula – Para que a CSPE verifique o cumprimento da metodologia de Margem Máxima (MM), a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar anualmente o cálculo da Margem Obtida durante o ano.

Vigésima Terceira Subcláusula – A Margem Obtida (MO_t), no ano t, será expressa em reais por m^3 e será calculada da seguinte forma:

$$MO_t = (RT_t + RCD_t) / V_t$$

Onde:

RT_t : receita relativa à margem das tarifas tetos no ano t (em reais) aplicadas aos volumes distribuídos a tarifas tetos;

RCD_t : receita calculada através da aplicação da margem das tarifas tetos aos volumes distribuídos a tarifas com descontos (em reais); e

V_t : volume anual distribuído no ano t (em m^3), incluindo o volume vendido a tarifas tetos e vendas com desconto.

Vigésima Quarta Subcláusula – A receita derivada das tarifas, para cada contrato com desconto, (RCD_{jt}), estimada com a tarifa teto, no ano t, será expressa em reais e será calculada de acordo com a forma abaixo. A receita total das tarifas referentes aos contratos com descontos (RCD_t) é obtida a partir da soma dos valores dos RCD_{jt} obtidos.

$$RCD_{jt} = MT_{jt} \cdot VD_{jt}$$

Onde:

MT_{jt} : margem relativa à tarifa teto imputada ao contrato j no ano t (em reais/ m^3); e

VD_{jt} : volume anual distribuído sob o contrato j, no ano t (em m^3).

Vigésima Quinta Subcláusula – Se houver alteração das tarifas tetos durante o ano, RT e RCD serão calculadas, multiplicando-se os volumes distribuídos pelas margens médias ponderadas, em ambos os tipos de receitas, dos correspondentes segmentos e classes, durante o ano, sendo o ponderador os volumes distribuídos em cada um dos períodos de vigência das tarifas tetos.

Vigésima Sexta Subcláusula – Quando o volume distribuído no ano for 10% (dez por cento) menor ao volume distribuído no ano anterior, a CSPE poderá autorizar um ajuste na fórmula para o cálculo da Margem Obtida, desde que esta condição não tenha sido computada nas projeções previstas na Subcláusula Sexta desta Cláusula, para fins do cálculo de P_0 .

Vigésima Sétima Subcláusula – Uma vez aprovada a Margem Máxima (MM) para o ciclo, a CONCESSIONÁRIA deverá submeter a tabela de tarifas tetos para aprovação pela CSPE, que a analisará tendo em vista as seguintes condições: a) compatibilidade com a Margem Máxima (MM) da CONCESSIONÁRIA; b) que não haja discriminação indevida entre usuários; e c) não se estabeleça subsídios entre os diferentes serviços de distribuição de gás canalizado. A tabela de tarifas tetos será aprovada e fixada pela CSPE.

Vigésima Oitava Subcláusula - As Margens de Distribuição (Md), a partir do Segundo Ciclo, serão alocadas à tarifa da seguinte forma:

1. encargo do usuário por fatura emitida;
2. encargo por capacidade por m³ de gás canalizado distribuído; e
3. encargo volumétrico por m³ de gás canalizado distribuído.

Vigésima Nona Subcláusula - As tarifas tetos agregarão a Margem de Distribuição (Md) e os preços do Gás (Pg) e os do Transporte (Pt).

Trigésima Subcláusula – As tarifas praticadas inferiores às tetos fixadas, em qualquer um dos ciclos, terão como limite mínimo o custo da prestação do serviço do fornecimento contratado, ficando os descontos sujeitos à verificação pela CSPE, que poderá exigir as respectivas planilhas, que justifiquem os custos da prestação do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A exploração dos serviços objeto deste Contrato será fiscalizada e controlada pela CSPE e pelo PODER CONCEDENTE e, quando possível, com a cooperação dos usuários.

Primeira Subcláusula - A Fiscalização abrangerá o acompanhamento e o controle das ações da CONCESSIONÁRIA, nas áreas administrativa, contábil, comercial, técnica, econômica e financeira, podendo a CSPE estabelecer diretrizes de procedimento ou sustar ações ou procedimentos que considere incompatíveis com as exigências na prestação do serviço adequado.

Segunda Subcláusula - A Fiscalização elaborará relatórios, com a periodicidade máxima de 3 (três) anos, devendo indicar todas as observações relativas aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, incluindo qualquer inobservância de cláusulas deste Contrato e/ou normas regulamentares pertinentes.

Terceira Subcláusula - Os servidores da CSPE, órgão fiscalizador, ou os seus prepostos, especialmente designados, terão livre acesso a projetos, obras, instalações e equipamentos vinculados aos serviços, inclusive seus registros contábeis, podendo

requisitar de qualquer setor ou pessoa da CONCESSIONÁRIA documentos, informações e esclarecimentos que permitam aferir a correta execução deste Contrato.

Quarta Subcláusula - A Fiscalização técnica e comercial dos serviços de gás canalizado abrange:

- I. a execução de projetos, obras e instalações;
- II. a exploração dos serviços;
- III. a observância das normas legais e contratuais;
- IV. desempenho da prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado no tocante à qualidade e continuidade do fornecimento efetuado a usuários finais, nos termos do Anexo II - Projeto de Qualidade, deste Contrato;
- V. a execução dos programas de incremento à oferta de gás canalizado e a eficiência do seu uso;
- VI. a estrutura de atendimento a consumidores e de operação e manutenção do sistema de distribuição e demais instalações; e
- VII. o acesso aos contratos celebrados com usuários e supridores.

Quinta Subcláusula - A Fiscalização contábil abrange, dentre outros:

- I. o exame de todos os lançamentos e registros contábeis;
- II. exame do Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis da CONCESSIONÁRIA; e
- III. controle dos bens vinculados à concessão, sob administração da CONCESSIONÁRIA.

Sexta Subcláusula - Serão submetidos, em separado, ao exame e à aprovação da CSPE, todos os contratos, acordos ou ajustes celebrados entre a CONCESSIONÁRIA e seu ACIONISTA CONTROLADOR, direto ou indireto, ou empresas coligadas, em especial os que versem sobre direção, gerência, engenharia, contabilidade, consultoria, compras, suprimentos, construções, empréstimos, vendas de ações, mercadorias e serviços, bem assim os contratos celebrados:

- I. com pessoas físicas ou jurídicas que, juntamente com a CONCESSIONÁRIA, façam parte, direta ou indiretamente, de uma mesma empresa controlada; e
- II. com pessoas físicas ou jurídicas que tenham diretores ou administradores comuns à CONCESSIONÁRIA.

Sétima Subcláusula - A fiscalização econômico-financeira compreenderá o exame das operações financeiras realizadas pela CONCESSIONÁRIA, inclusive as relativas à emissão de títulos de dívida.

Oitava Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA deverá separar as informações contábeis relativas às atividades de produção, importação, armazenamento, distribuição e

comercialização, bem como às demais atividades não correlatas, de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado, possibilitando identificar as receitas, os custos e as despesas de operação.

Nona Subcláusula - A CSPE poderá determinar à CONCESSIONÁRIA a rescisão de qualquer contrato por ela celebrado, quando verificar que dele possam resultar danos aos serviços concedidos ou tratamento discriminatório a usuários.

Décima Subcláusula - A fiscalização da CSPE não diminui nem exime as responsabilidades da CONCESSIONÁRIA, quanto à adequação das suas obras e instalações, à correção e legalidade de seus registros contábeis e de suas operações financeiras e comerciais.

Décima Primeira Subcláusula - O não atendimento, pela CONCESSIONÁRIA, das solicitações, recomendações e determinações da fiscalização implicará em aplicação das penalidades autorizadas pelas normas dos serviços e as demais definidas neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - PENALIDADES

Pelo descumprimento das disposições legais, regulamentares e contratuais, pertinentes aos serviços e instalações de distribuição de gás canalizado, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita às penalidades de advertência ou multa previstas no presente Contrato e no Decreto nº 43.036, de 14 de abril de 1998.

Primeira Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA estará sujeita à penalidade de multa no valor máximo, por infração, de 2% (dois por cento) do valor do seu faturamento anual, ressalvado o previsto na Quinta Subcláusula desta Cláusula.

Segunda Subcláusula – No que se refere ao Projeto de Qualidade, Anexo II deste Contrato, as penalidades de multas que a CONCESSIONÁRIA estará sujeita são aquelas previstas no referido anexo.

Terceira Subcláusula - As penalidades serão aplicadas pela CSPE mediante procedimento administrativo, guardando proporção com a gravidade da infração, assegurando-se à CONCESSIONÁRIA direito de defesa.

Quarta Subcláusula - Quando a penalidade consistir em multa e o respectivo valor não for recolhido no prazo e condições estabelecidos pela fiscalização, a CSPE promoverá sua cobrança judicial, por via de execução, na forma da legislação específica.

Quinta Subcláusula - As penalidades aplicadas, pelo não cumprimento das metas previstas na Cláusula Sétima deste Contrato, consistirão em multas de 10% (dez por cento) sobre os valores das parcelas das metas não cumpridas pela CONCESSIONÁRIA, cujos valores previstos foram estabelecidos nos termos da Oitava Subcláusula da Cláusula Sétima deste Contrato.

Sexta Subcláusula - Os valores das parcelas das metas não cumpridas, previstos na Subcláusula anterior, serão atualizados pelo índice de variação de preços obtido pela divisão do IGPM da Fundação Getúlio Vargas, ou do índice que vier a sucedê-lo, do mês anterior à data da apresentação do Plano de Metas, nos termos da Sétima Subcláusula da Cláusula Sétima, e o do mês anterior ao da data da aplicação da multa. Na hipótese de não haver um índice sucedâneo, a CSPE estabelecerá novo índice a ser adotado.

Sétima Subcláusula - Caso a CONCESSIONÁRIA não recolha as multas, previstas na Quinta Subcláusula desta Cláusula, poderá ser executada a garantia para cumprimento de metas nos termos da Vigésima Cláusula deste Contrato.

Oitava Subcláusula - Nos casos de descumprimento das penalidades impostas por infração ou recomendação do PODER CONCEDENTE e da CSPE para regularizar a prestação dos serviços, poderá ser decretada a caducidade da concessão, independentemente da apuração das responsabilidades da CONCESSIONÁRIA pelos fatos que motivaram a medida.

Nona Subcláusula - O valor corresponde às multas aplicadas serão atualizados pelo índice de variação de preços obtido pela divisão do IGPM da Fundação Getúlio Vargas, ou do índice que vier a sucedê-lo, do mês anterior à data da aplicação da multa, e o do mês anterior ao da data do efetivo pagamento. Na hipótese de não haver um índice sucedâneo, a CSPE estabelecerá novo índice a ser adotado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - INTERVENÇÃO NA CONCESSÃO E ENCAMPAÇÃO DOS SERVIÇOS

Sem prejuízo das penalidades cabíveis e das responsabilidades incidentes, poderá ocorrer a intervenção na concessão, para assegurar a prestação adequada dos serviços, ou o cumprimento, pela CONCESSIONÁRIA, das normas legais, regulamentares e contratuais.

Primeira Subcláusula - A intervenção será determinada por decreto do Governador do Estado, que designará o Interventor, o prazo da intervenção e os objetivos e limites da medida, devendo ser instaurado, dentro dos 30 (trinta) dias seguintes a publicação do decreto, o correspondente procedimento administrativo, para apurar as causas determinantes da medida e as responsabilidades incidentes, assegurando-se à CONCESSIONÁRIA amplo direito de defesa.

Segunda Subcláusula - Se o procedimento administrativo não se concluir dentro de 180 (cento e oitenta) dias, considerar-se-á inválida a intervenção, devolvendo-se à CONCESSIONÁRIA a administração dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - EXTINÇÃO DA CONCESSÃO E REVERSÃO DOS BENS VINCULADOS

A concessão para exploração dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado, regulada por este Contrato, considerar-se-á extinta, observadas as normas legais específicas:

- I. pelo advento do termo final do Contrato;
- II. pela encampação do serviço;
- III. pela caducidade;
- IV. pela rescisão;
- V. pela anulação decorrente de vício ou irregularidade constatados no procedimento ou no ato de sua outorga; ou
- VI. em caso de falência ou extinção da CONCESSIONÁRIA.

Primeira Subcláusula - O advento do termo final deste Contrato opera, de pleno direito, a extinção da concessão, facultando-se à CSPE, a seu exclusivo critério, prorrogar o presente Contrato até a assunção da nova concessionária.

Segunda Subcláusula - Extinta a concessão, operar-se-á, de pleno direito, a reversão, ao PODER CONCEDENTE, dos bens e instalações vinculados ao serviço, procedendo-se aos levantamentos, avaliações e determinação do montante da indenização devida à CONCESSIONÁRIA, observados os valores contábeis e as datas de sua incorporação ao patrimônio do Estado.

Terceira Subcláusula - Para efeito da reversão, consideram-se bens e instalações vinculados aqueles realizados pela CONCESSIONÁRIA e efetivamente utilizados na prestação dos serviços.

Quarta Subcláusula - Verificada qualquer das hipóteses de inadimplência previstas na legislação específica e neste Contrato, o PODER CONCEDENTE, com base em aprovação da CSPE, promoverá a declaração de caducidade da concessão, que será precedida de processo administrativo para verificação das infrações ou falhas da CONCESSIONÁRIA, assegurado amplo direito de defesa e garantida a indenização das parcelas dos investimentos vinculados a bens reversíveis ainda não amortizados ou depreciados, que tenham sido realizados com o objetivo de garantir a continuidade e atualidade dos serviços.

Quinta Subcláusula - O processo administrativo, acima mencionado, não será instaurado até que tenha sido dado à CONCESSIONÁRIA inteiro conhecimento, em detalhes, de tais infrações contratuais, bem como tempo suficiente para providenciar as correções de acordo com os termos deste Contrato.

Sexta Subcláusula - Para atender ao interesse público, mediante lei autorizativa específica, o PODER CONCEDENTE poderá retomar os serviços, mediante encampação, após prévio pagamento da indenização das parcelas dos investimentos vinculados a bens reversíveis, ainda não amortizados ou depreciados, que tenham sido realizados pela CONCESSIONÁRIA para garantir a continuidade e a atualidade dos serviços.

Sétima Subcláusula - A decretação de caducidade não acarretará, para o PODER CONCEDENTE ou para a CSPE, qualquer responsabilidade com relação a ônus, encargos ou compromissos com terceiros que tenham sido contratados pela CONCESSIONÁRIA, tampouco com relação aos empregados desta.

Oitava Subcláusula - Alternativamente à declaração de caducidade, poderá o PODER CONCEDENTE ou a CSPE restringir a área da concessão ou desapropriar o bloco de ações de controle da CONCESSIONÁRIA e levá-lo a leilão público. Nesse último caso, o valor apurado no leilão será transferido ao ACIONISTA CONTROLADOR, até o montante líquido da indenização que lhe seria devida no caso da caducidade.

Nona Subcláusula - Mediante ação judicial especialmente intentada para esse fim, poderá a CONCESSIONÁRIA promover a rescisão deste Contrato, no caso de descumprimento, pelo PODER CONCEDENTE, das normas aqui estabelecidas. Nessa hipótese, a CONCESSIONÁRIA não poderá interromper a prestação dos serviços enquanto não transitar em julgado a decisão judicial que decretar a extinção do Contrato.

Décima Subcláusula - O término antecipado da concessão, resultante de rescisão amigável deste Contrato, será obrigatoriamente precedido de justificação que demonstre o interesse público do distrato, devendo o respectivo instrumento conter regras claras e pormenorizadas sobre a composição patrimonial decorrente do ajuste.

Décima Primeira Subcláusula - Em qualquer hipótese de extinção da concessão, o PODER CONCEDENTE poderá assumir, imediatamente, a prestação dos serviços, para garantir a sua continuidade e regularidade.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - INTEGRAÇÃO VERTICAL

A CONCESSIONÁRIA não poderá fornecer a empresas a ela vinculadas (controladas, controladora e coligada) volume superior a 30% (trinta por cento) do volume total de sua aquisição de gás canalizado.

Primeira Subcláusula - As participações dos diversos agentes, vínculos e periodicidade, para os efeitos da Subcláusula anterior, serão regulamentadas pela CSPE.

Segunda Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA deverá obedecer as limitações impostas, a qualquer tempo, pela legislação e regulamentação que estabeleçam limites para a integração vertical das atividades relacionadas com as da prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - COMPROMISSOS DO ACIONISTA CONTROLADOR

O acionista controlador declara aceitar e submeter-se, sem qualquer ressalva, às condições e cláusulas deste Contrato, obrigando-se a introduzir no Estatuto Social da CONCESSIONÁRIA disposição no sentido de não transferir, ceder ou de qualquer

forma alienar, direta ou indiretamente, gratuita ou onerosamente, as ações que fazem parte do Bloco de Controle da Empresa, sem a prévia concordância da CSPE.

Subcláusula Única - Na hipótese de transferência, integral ou parcial, de ações que fazem parte do controle acionário, o(s) novo(s) acionista(s) controlador(es) deverá(ão) assinar termo de anuência e submissão às Cláusulas deste Contrato e às normas legais e regulamentares da concessão.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - GARANTIA DE CUMPRIMENTO DAS METAS

A CONCESSIONÁRIA fornecerá à CSPE, para a cobertura de suas correspondentes obrigações previstas na Sétima Cláusula deste Contrato, Garantia de Cumprimento das Metas com vigência até a realização de todas as metas previstas na supracitada Cláusula.

Primeira Subcláusula - A garantia referida no “caput” será de 10% (dez por cento) do valor previsto na Oitava Subcláusula da Cláusula Sétima, na modalidade de caução em dinheiro, títulos da dívida pública, seguro ou fiança bancária, a critério da CONCESSIONÁRIA.

Segunda Subcláusula - É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a integridade da garantia quanto à sua liquidez, credibilidade, validade, valor aquisitivo da moeda e sua correspondência, a qualquer tempo, ao percentual supra definido do Valor, mesmo nos casos de execução parcial da citada garantia.

Terceira Subcláusula - A apresentação da Garantia de Cumprimento de Metas deverá ser feita em até 20 (vinte) dias depois da aprovação pela CSPE do Plano para Cumprimento de Metas, prevista na Oitava Subcláusula da Cláusula Sétima, sob pena de rescisão deste Contrato, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

Quarta Subcláusula - A CSPE poderá deduzir as multas e outras penalidades previstas neste instrumento, relativas à execução do previsto na Sétima Cláusula deste Contrato, da Garantia de Cumprimento de Contrato.

Quinta Subcláusula - Periodicamente, os valores da Garantia de Cumprimento de Metas poderão ser revistos, por iniciativa da CONCESSIONÁRIA e por acordo das partes, reduzindo proporcionalmente em função do cumprimento das metas previstas na Sétima Cláusula deste Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Tendo em vista a regulação dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de São Paulo, a CONCESSIONÁRIA:

- I. deverá, quando forem promovidas alterações nos contratos de fornecimento, vigentes na data da celebração deste Contrato, adequá-los às condições previstas neste instrumento, em especial àquelas da Cláusulas Décima

Primeira e da Décima Segunda, bem como às condições relativas ao período de exclusividade;

- II. não deverá proceder, senão mediante prévia e expressa aprovação da CSPE, qualquer redução de descontos em tarifas praticadas, em contratos de fornecimento que tenham sido firmados em data anterior ao da celebração deste Contrato;
- III. não poderá alterar as tarifas, condições contratuais e demais ajustes e compromissos firmados, vigentes na data da assinatura deste Contrato, relativos ao gás natural veicular, senão mediante prévia aprovação da CSPE;
- IV. deverá considerar que a homologação dos contratos de comercialização futuros pela CSPE não implicará em qualquer salvaguarda ou concordância quanto aos riscos comerciais envolvidos nos valores referentes a pagamento compulsório pelo transporte e pelo gás (cláusulas “ship or pay” ou “take or pay”) e prazos de fornecimento envolvidos;
- V. deverá implantar Plano de Contas, nos termos da regulamentação a ser editada pela CSPE, adequando o seu sistema contábil; e
- VI. deverá submeter à CSPE, em até 60 (sessenta) dias da data da assinatura deste Contrato, para a devida aprovação, as eventuais demais atividades exercidas pela CONCESSIONÁRIA, nos termos da Segunda e Terceira Subcláusulas da Cláusula Primeira, cujas datas de início do seu exercício precederem à da assinatura deste Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - FORO DO CONTRATO

As partes elegem, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, o Foro da Comarca da Capital, para qualquer ação ou medida judicial originada ou referente a este Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - PUBLICAÇÃO E REGISTRO DO CONTRATO

Dentro dos 20 (vinte) dias que se seguirem à sua assinatura, a CONCESSIONÁRIA providenciará a publicação, no Diário Oficial do Estado de São Paulo, do extrato deste Contrato, que será registrado e arquivado na CSPE.

Assim havendo sido ajustado, fizeram as partes lavrar o presente instrumento, em 4 (quatro) vias de igual teor e valor, que são assinadas pelo PODER CONCEDENTE, pela CONCESSIONÁRIA e pelo ACIONISTA CONTROLADOR, juntamente com as testemunhas abaixo, para os devidos efeitos legais.

São Paulo, em 31 de maio de 1999.

PODER CONCEDENTE, REPRESENTADO PELA COMISSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA - CSPE:

Zevi Kann
Comissário Geral

PELA CONCESSIONÁRIA:

Oscar Alfredo Prieto
Diretor Presidente

PELOS ACIONISTAS CONTROLADORES:

Distribuição de Gás do Brasil Holdings Ltda.

Barry Thomas Adams
Gerente Delegado

Pecten Congo Limited

Gilbert d'Orey Landsberg
Procurador

TESTEMUNHAS:

Nome: Mauro Guilherme Jardim Arce
End.: Rua Bela Cintra, 847, 10º andar
RG. nº: 2.550.634

Nome: Marcos Roberto Gouvêa
End.: Rua Bela Cintra, 847, 10º andar
RG. nº: 3.831.514

ANEXO I

RELAÇÃO DE MUNICÍPIOS:

- 1) AGUAÍ
- 2) ÁGUAS DA PRATA
- 3) ÁGUAS DE LINDÓIA
- 4) ÁGUAS DE SÃO PEDRO
- 5) AMERICANA
- 6) AMPARO
- 7) ANALÂNDIA
- 8) APARECIDA
- 9) ARAPEÍ
- 10) ARARAS
- 11) AREIAS
- 12) ARTUR NOGUEIRA
- 13) ARUJÁ
- 14) ATIBAIA
- 15) BANANAL
- 16) BARUERI
- 17) BERTIOGA
- 18) BIRITIBA MIRIM
- 19) BOM JESUS DOS PERDÕES
- 20) BRAGANÇA PAULISTA
- 21) BROTAS
- 22) CABREÚVA
- 23) CAÇAPAVA
- 24) CACHOEIRA PAULISTA
- 25) CACONDE
- 26) CAIEIRAS
- 27) CAJAMAR
- 28) CAMPINAS
- 29) CAMPO LIMPO PAULISTA
- 30) CAMPOS DO JORDÃO
- 31) CANAS
- 32) CAPIVARÍ
- 33) CARAGUATATUBA
- 34) CARAPICUÍBA
- 35) CASA BRANCA
- 36) CHARQUEADA
- 37) CONCHAL
- 38) CORDEIRÓPOLIS
- 39) CORUMBATAÍ
- 40) COSMÓPOLIS
- 41) COTIA
- 42) CRUZEIRO
- 43) CUBATÃO
- 44) CUNHA
- 45) DIADEMA

- 46) DIVINOLÂNDIA
- 47) ELIAS FAUSTO
- 48) EMBÚ
- 49) EMBÚ-GUAÇÚ
- 50) ENGENHEIRO COELHO
- 51) ESPÍRITO SANTO DO PINHAL
- 52) ESTIVA GERBI
- 53) FERRAZ DE VASCONCELOS
- 54) FRANCISCO MORATO
- 55) FRANCO DA ROCHA
- 56) GUARAREMA
- 57) GUARATINGUETÁ
- 58) GUARUJÁ
- 59) GUARULHOS
- 60) HOLAMBRA
- 61) HORTOLÂNDIA
- 62) IGARATÁ
- 63) ILHA BELA
- 64) INDAIATUBA
- 65) IPEÚNA
- 66) IRACEMÁPOLIS
- 67) ITANHAÉM
- 68) ITAPECERICA DA SERRA
- 69) ITAPEVI
- 70) ITAPIRA
- 71) ITAQUAQUECETUBA
- 72) ITATIBA
- 73) ITIRAPINA
- 74) ITOBI
- 75) ITUPEVA
- 76) JACAREÍ
- 77) JAGUARIÚNA
- 78) JAMBEIRO
- 79) JANDIRA
- 80) JARINU
- 81) JOANÓPOLIS
- 82) JUNDIAÍ
- 83) JUQUITIBA
- 84) LAGOINHA
- 85) LAVRINHAS
- 86) LEME
- 87) LIMEIRA
- 88) LINDÓIA
- 89) LORENA
- 90) LOUVEIRA
- 91) MAIRIPORÃ
- 92) MAUÁ
- 93) MOCOCA
- 94) MOGI DAS CRUZES

- 95) MOGI-GUAÇU
- 96) MOGI-MIRIM
- 97) MOMBUCA
- 98) MONGAGUÁ
- 99) MONTE ALEGRE DO SUL
- 100) MONTE MOR
- 101) MONTEIRO LOBATO
- 102) MORUNGABA
- 103) NATIVIDADE DA SERRA
- 104) NAZARÉ PAULISTA
- 105) NOVA ODESSA
- 106) OSASCO
- 107) PARAIBUNA
- 108) PAULÍNIA
- 109) PEDRA BELA
- 110) PEDREIRA
- 111) PERUÍBE
- 112) PINDAMONHANGABA
- 113) PINHALZINHO
- 114) PIQUETE
- 115) PIRACAIA
- 116) PIRACICABA
- 117) PIRAPORA DO BOM JESUS
- 118) PIRASSUNUNGA
- 119) POÁ
- 120) POTIM
- 121) PRAIA GRANDE
- 122) QUELUZ
- 123) RAFARD
- 124) REDENÇÃO DA SERRA
- 125) RIBEIRÃO PIRES
- 126) RIO CLARO
- 127) RIO DAS PEDRAS
- 128) RIO GRANDE DA SERRA
- 129) ROSEIRA
- 130) SALESÓPOLIS
- 131) SALTINHO
- 132) SANTA BÁRBARA D'OESTE
- 133) SANTA BRANCA
- 134) SANTA CRUZ DA CONCEIÇÃO
- 135) SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS
- 136) SANTA GERTRUDES
- 137) SANTA IZABEL
- 138) SANTA MARIA DA SERRA
- 139) SANTANA DO PARNAÍBA
- 140) SANTO ANDRÉ
- 141) SANTO ANTONIO DA POSSE
- 142) SANTO ANTONIO DO JARDIM
- 143) SANTO ANTONIO DO PINHAL

- 144) SANTOS
- 145) SÃO BENTO DO SAPUCAÍ
- 146) SÃO BERNARDO DO CAMPO
- 147) SÃO CAETANO DO SUL
- 148) SÃO JOÃO DA BOA VISTA
- 149) SÃO JOSÉ DO BARREIRO
- 150) SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
- 151) SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
- 152) SÃO LOURENÇO DA SERRA
- 153) SÃO LUIS DO PARAITINGA
- 154) SÃO PAULO
- 155) SÃO PEDRO
- 156) SÃO SEBASTIÃO
- 157) SÃO SEBASTIÃO DA GRAMA
- 158) SÃO VICENTE
- 159) SERRA NEGRA
- 160) SILVEIRAS
- 161) SOCORRO
- 162) SUMARÉ
- 163) SUZANO
- 164) TABOÃO DA SERRA
- 165) TAMBÁÚ
- 166) TAPIRATIBA
- 167) TAUBATÉ
- 168) TORRINHA
- 169) TREMEMBÉ
- 170) TUIUTI
- 171) UBATUBA
- 172) VALINHOS
- 173) VARGEM
- 174) VARGEM GRANDE DO SUL
- 175) VARGEM GRANDE PAULISTA
- 176) VÁRZEA PAULISTA
- 177) VINHEDO

ANEXO II – Projeto de Qualidade

QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO

I. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A sistemática de controle da Qualidade do Serviço de Distribuição de Gás, aqui descrita, prevê a sua implantação em etapas sucessivas, tendo sido contemplado para o seu desenvolvimento os seguintes enfoques: a qualidade do produto e do serviço, a segurança do fornecimento e a qualidade do atendimento comercial.

O controle da qualidade será executado considerando indicadores e padrões individuais e coletivos, sendo que a violação dos padrões definidos poderá gerar penalidades a serem recolhidas em favor dos Usuários ou da CSPE. Adicionalmente, a referida sistemática considera a possibilidade de inclusão de novos indicadores e respectivos padrões, a qualquer momento, a critério da CSPE.

Os procedimentos para coleta, análise e encaminhamento dos indicadores à CSPE estão apresentados nos Apêndices deste Anexo, sendo válidos para todas as etapas de implementação detalhadas a seguir.

Para a adequada compreensão do exposto neste Anexo, devem ser consideradas as definições apresentadas no Apêndice G.

II. ETAPAS DE IMPLEMENTAÇÃO

?? **etapa de adaptação:** contemplará os períodos de 24 meses seguintes à data de assinatura do Contrato de Concessão, no que se refere a qualidade do produto e do serviço e a segurança do fornecimento, e de 12 meses após a mesma data, no tocante a qualidade do atendimento comercial, servindo, em ambos os casos, para que a CONCESSIONÁRIA se adapte às novas regras.

Neste período deverão ser preparados, pela CONCESSIONÁRIA, os sistemas e procedimentos operacionais que serão utilizados para tornar disponíveis os indicadores a serem controlados na etapa seguinte. Ainda nesta etapa serão definidos novos indicadores para acompanhamento e controle na etapa subsequente.

?? **etapa de maturidade:** será iniciada a partir do término da etapa de adaptação, quando serão controlados os padrões dos indicadores fixados pela CSPE desde o início da concessão e outros, cujos padrões serão definidos a partir da base histórica preparada na etapa anterior.

III. INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO

III.1. Indicadores para a Etapa de Adaptação

III.1.a. Indicadores Controlados

Os indicadores referentes à CONCESSIONÁRIA como um todo e cada um de seus grupos de Usuários, são expressos através de valores diários, mensais e/ou anuais, devendo ser apurados pela CONCESSIONÁRIA e enviados periodicamente à CSPE.

Mediante estudos e análises específicas a serem conduzidas nesta etapa, serão definidos pela CSPE os procedimentos para controle de outros indicadores e, particularmente, a metodologia para o cálculo das perdas comerciais, técnicas e totais de gás que, por sua vez, serão utilizadas para a determinação das respectivas porcentagens de perdas, conforme procedimentos constantes do Apêndice C.

Deste modo, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar as informações e os dados necessários para a realização de tais estudos e análises. A partir desses elementos serão criadas condições para a implementação do controle desses parâmetros na etapa de maturidade.

Os indicadores individuais são controlados pelo Usuário ou, então, levantados através de auditorias efetuadas pela CSPE, sendo que a CONCESSIONÁRIA deverá manter, à disposição dos interessados, registros de reclamações dos Usuários.

a) Pressão

A pressão no ponto de entrega de cada Usuário será controlada através de auditorias e do atendimento a reclamações de Usuários, implicando em processo de medição, cujos critérios são apresentados no Apêndice A.

Do ponto de vista coletivo, a pressão deverá ser controlada a partir de medições contínuas feitas nas ETC's e nas ECP's, enviadas periodicamente à CSPE, através de relatórios sistematizados.

b) PCS e CFQ – Poder Calorífico Superior e Características Físico Químicas do Gás

O PCS e as CFQ do Gás no sistema de distribuição serão monitorados e analisados continuamente nas ETC's e ECP's, com base em análises cromatográficas, objetivando estabelecer os parâmetros básicos para definir, dentre outros aspectos, o correto valor do volume do gás a ser faturado.

A CONCESSIONÁRIA deverá manter o sistema de distribuição sob supervisão, coletando amostras que devem ser levadas a um laboratório equipado e operado com pessoal técnico especializado, para realizar auditorias por sua conta e a pedido da CSPE.

III.1.b. Indicadores Acompanhados

a) PPC, PPT e PPTG – Porcentagem de Perdas Comerciais, de Perdas Técnicas e de Perdas Totais de Gás

O controle destes indicadores se dará, basicamente, através de registros que a CONCESSIONÁRIA deve manter e encaminhar periodicamente à CSPE, com relação ao volume total de gás comprado e ao volume total de gás faturado, bem como ao volume de gás produzido e ao consumo próprio.

III.2. Indicadores para a Etapa de Maturidade

III.2.a - Indicadores Controlados

Ao final da etapa de adaptação, todos os indicadores de interesse estarão disponíveis com o grau de desagregação desejado, assim como os padrões dos indicadores para cada grupo de Usuários. Nesta etapa, os padrões a serem exigidos permitirão à CONCESSIONÁRIA atingir o nível desejado de excelência na Qualidade do Serviço de Distribuição de Gás.

A tabela I, a seguir, apresenta a relação de indicadores a serem controlados.

Tabela I - Indicadores controlados na etapa de maturidade

a) já definidos

Indicador	Abrangência	Período de Apuração
Pressão	CONCESSIONÁRIA/grupos de Usuários e individual	Mensal/Anual
PCS	CONCESSIONÁRIA/grupos de Usuários	Mensal/Anual
CFQ	CONCESSIONÁRIA/grupos de Usuários	Mensal/Anual

b) a definir

Indicador	Abrangência e Período de Apuração
PPC – Porcentagem de Perdas Comerciais	A definir na etapa de adaptação
PPT – Porcentagem de Perdas Técnicas	A definir na etapa de adaptação
PPTG – Porcentagem de Perdas Totais de Gás	A definir na etapa de adaptação

IV . PADRÕES DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO

IV.1. Padrões para a Etapa de Adaptação

a) PRESSÃO

Tabela I - Limites de Pressão Máxima no Sistema de Distribuição

Classe de Pressão	Pressão Nominal do Sistema de Distribuição	Pressão Máxima no Sistema de Distribuição
Alta (k Pa)	3.500	3.850
	1.700	1.870
Média (k Pa)	700	770
	400	440
	400	440
Baixa (mmca)	220	290

Tabela II - Limites de Pressão Máxima no Ponto de Entrega

Classe de Pressão	Pressão Nominal do Sistema de Distribuição	Pressão Máxima no Ponto de Entrega
Alta (k Pa)	3.500	3.000
	1.700	900
Média (k Pa)	700	300
	400	100
	400	33,5
Baixa (mmca)	220	280

Obs: A pressão mínima no ponto de entrega de Usuários ligados em baixa pressão é de 160 mmca.

b) PCS e CFQ – Poder Calorífico Superior e Características Físico Químicas do Gás

Os limites de PCS e CFQ considerados neste Anexo são os constantes do Grupo M (médio) especificado no regulamento técnico da portaria 41/98, da Agência Nacional do Petróleo - ANP, ou a que vier sucedê-la.

c) PPC, PPT e PPTG - Porcentagem de Perdas Comerciais, de Perdas Técnicas e de Perdas Totais de Gás

Nesta etapa, como não estão estabelecidos padrões para as porcentagens de perdas de gás, não haverá aplicação de penalidades. Com base nos resultados apurados nesta etapa, tais padrões e as correspondentes penalidades serão fixados, pela CSPE, para vigorarem na etapa de maturidade.

IV.3. Padrões para a Etapa de Maturidade

Nesta etapa, os padrões a serem exigidos permitirão à CONCESSIONÁRIA atingir o nível desejado de excelência na qualidade do produto e do serviço.

a) Pressão

Todos os padrões de classes de pressão da etapa anterior deverão ser mantidos.

b) PCS e CFQ – Poder Calorífico Superior e Características Físico Químicas do Gás

Todos os padrões de PCS e CFQ da etapa anterior deverão ser mantidos.

c) PPC, PPT e PPTG - Porcentagem de Perdas Comerciais, de Perdas Técnicas e de Perdas Totais de Gás

Os padrões a serem exigidos nesta etapa serão definidos pela CSPE até o final da etapa de adaptação.

V . INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO

V.1. Indicadores Controlados para as Etapas de Adaptação e de Maturidade

a) ODORIZAÇÃO

O Gás no sistema de distribuição deve ser mantido odorizado de maneira uniforme e em níveis que assegurem, tanto à Usuários como à população em geral, identificar a sua presença. O odorante do gás deve ter cheiro característico e ser o mesmo em toda a área de concessão.

a.1) ODOR: É a característica que é conferida ao GÁS, de forma a permitir a percepção da presença do mesmo no ambiente, em uma concentração mínima de 20 por cento do seu limite inferior de explosividade, condição esta que deverá ficar assegurada, a qualquer momento e em qualquer ponto do Sistema de Distribuição, nas duas etapas de implementação previstas (adaptação – 24 meses e maturidade – no restante da concessão).

a.2) COG – Concentração de Odorante no Gás: é a quantidade de odorante presente no gás, expressa em mg por m³ de gás.

A CONCESSIONÁRIA deverá tomar as providências necessárias para que os dois indicadores relativos a Odorização tenham os seus padrões assegurados durante toda a concessão, obedecidos os procedimentos constantes do Apêndice C.

A CONCESSIONÁRIA deverá capacitar-se para determinar o ODOR e o COG, através de testes rinológicos e instrumentos adequados para esta finalidade, como odorímetros ou cromatógrafos.

Adicionalmente, a CONCESSIONÁRIA deverá possuir estações de odorização automatizadas de alta precisão, que sejam capazes de ajustar o COG em níveis compatíveis com as variações de vazão e pressão do gás.

O odorante, ou sua mistura com diluentes, não pode contribuir para tornar corrosivo ou tóxico o gás distribuído.

Os produtos da combustão do odorante não podem ser tóxicos, quando inalados, nem corrosivos ou danosos aos materiais expostos a seu contato.

O odorante não pode ser solúvel em água mais do que 2,5 partes em 100, em volume.

A CONCESSIONÁRIA deverá manter o sistema de distribuição sob supervisão, também para realização de auditorias, por sua conta, e a pedido da CSPE, sem ônus para esta.

O controle desses indicadores será realizado pela CONCESSIONÁRIA, considerando todo o Sistema de Distribuição de GÁS, inclusive nos Pontos de Entrega. Os valores mensais e anuais desses indicadores, referidos, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados continuamente on-line e encaminhados mensalmente à CSPE. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação deste indicador constam do Apêndice C.

b) IVAZ – Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás

O controle desse indicador será realizado pela CONCESSIONÁRIA, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás. Os valores mensais e anuais desse indicador, referidos, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação deste indicador constam do Apêndice C.

O IVAZ, calculado por bairro, em se tratando de área urbana, ou por município, em se tratando de área semi-rural ou rural, identificará áreas de maior ou menor risco, em função de valores padrões definidos pela CSPE.

c) TAE e FME – Tempo de Atendimento de Emergência e Frequência Média de Atendimento de Emergência

O controle desses indicadores será realizado pela CONCESSIONÁRIA, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás. Os valores mensais e anuais desses indicadores, referidos, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação destes indicadores constam do Apêndice B.

O TAE será controlado, ainda, através de auditorias motivadas ou não por reclamações de Usuários.

Os procedimentos adotados para a normalização das situações relacionadas ao TAE devem obedecer os procedimentos para situações de emergência caracterizadas no Apêndice F, que deverão ser previamente homologados pela CSPE.

Quanto a Frequência Média de Atendimento de Emergência – FME, a CONCESSIONÁRIA deverá manter o seu controle durante toda a concessão, sendo que os primeiros 24 meses servirão de base para que a CSPE defina o padrão a ser controlado na etapa de maturidade.

VI . PADRÕES DOS INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO

a) COG

Na etapa de adaptação, os valores adotados como padrão deste indicador, apresentados na tabela III, representam a prática atual da COMGÁS e visam verificar o processo de odorização da CONCESSIONÁRIA, em termos de manutenção e eficácia dos valores de COG em todos os pontos da rede.

Tabela III - Limites máximo e mínimo para o COG

ITEM		
	Valor mínimo	Valor máximo
Concentração de Odorante no Gás - mg/m³ de GN	15	25

Obs: limites válidos para o odorante atualmente utilizado pela COMGAS. No caso de mudança de odorante, a Concessionária deverá informar a CSPE, com antecedência mínima de 90 dias, para que esta homologue os novos limites.

Com base em Programa de Controle Rinológico a ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA à CSPE, no prazo de 90 dias após a data de assinatura do Contrato de Concessão, que ficará sujeito a aprovação da CSPE e cuja validade se estenderá por todo o período de concessão, a CSPE avaliará os resultados alcançados por este programa na etapa de adaptação, de modo a permitir a confirmação ou alteração dos valores até então indicados, para vigorarem a partir do início da etapa de maturidade.

b) IVAZ – Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás

Os padrões de IVAZ adotados nas etapas de adaptação e maturidade estão apresentados na tabela IV a seguir.

Tabela IV – Padrões de qualidade do IVAZ, em Nº de Vazamentos por km de Rede por Ano, para o Sistema de Distribuição da CONCESSIONÁRIA

Descrição	Etapa de Adaptação	Etapas de Maturidade
Áreas urbanas – rede de polietileno ou aço	0,20	0,15
Áreas urbanas – rede de ferro fundido	3,40	2,80
Áreas semi-rurais/rurais- rede de polietileno ou aço	0,15	0,15

A utilização destes padrões pela CSPE, não isentam a CONCESSIONÁRIA das responsabilidades civil e criminal, em caso de vazamentos que causem acidentes de qualquer natureza, a seres humanos ou a bens móveis ou imóveis de terceiros.

c) TAE – Tempo de Atendimento de Emergência

Os limites máximos de TAE, para as etapas de adaptação e de maturidade, serão os valores indicados na tabela V, para todos os grupos de Usuários :

Tabela V - Padrões de TAE

Etapa de Adaptação - TAE (horas)		Etapas de Maturidade – TAE (horas)	
Vazamento	Falta de Gás	Vazamento	Falta de Gás
2	6	1	4

VII. INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

O período de implantação da sistemática de controle dos indicadores da qualidade do atendimento comercial considera duas etapas sucessivas:

- ?? **etapa de adaptação:** terá duração de doze meses, a contar da data de início de vigência deste Anexo.
- ?? **etapa de maturidade:** terá duração desde o término da etapa de adaptação até o final da concessão, estando prevista a realização de revisões, por parte da CSPE, a cada cinco anos, que poderão resultar em novos padrões de qualidade do atendimento comercial.

VII.1. DESCRIÇÃO DOS INDICADORES E PADRÕES INDIVIDUAIS DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

Em todas as etapas de implantação do controle da qualidade do atendimento comercial utilizam-se os mesmos indicadores individuais, que deverão ser apurados de forma mensal, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, e serem encaminhados trimestralmente à CSPE até o décimo dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada trimestre civil, obedecidos os procedimentos fixados no Apêndice E.

Os padrões regulamentares que deverão ser obedecidos estão apresentados na tabela VI, envolvendo:

1. Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação - por classe de pressão, excluídos os casos de inexistência de RD em frente a unidade do Usuário; de necessidade de remanejamento ou ampliação do SD; de necessidade de construção de RE ou RS pela CONCESSIONÁRIA e de RI pelo Usuário; de necessidade de instalação de CRM ou de adequação das instalações do Usuário aos padrões técnicos da CONCESSIONÁRIA (notificação feita pela CONCESSIONÁRIA, por escrito).
2. Prazo máximo para atendimento a pedido de religação, após o encerramento do motivo que gerou a suspensão do fornecimento de gás e desde que tenham sido pagos os débitos, taxas, multas e acréscimos incidentes.
3. Prazo máximo para religação de Usuário que tenha sofrido corte indevido no fornecimento de gás.

4. Tempo máximo de interrupção do fornecimento de gás para realização de serviço de manutenção programada no SD.
5. Prazo máximo para devolução, ao Usuário, de valores referentes a erros de faturamento, que tenham resultado em cobranças indevidas.
6. Prazo máximo para troca de medidor, na ocorrência de defeito no(s) medidor(es) instalado(s) no Usuário.
7. Prazo máximo para execução de serviços de assistência técnica a Usuário atendido nas diferentes classes de pressão, após aceitação do orçamento correspondente pelo Usuário.
8. Prazo máximo para verificação de Pressão ou PCS do Gás no ponto de entrega, a contar da data de recebimento da solicitação.

Estes padrões serão exigidos nas duas etapas previstas e o seu cumprimento será aferido pela CSPE, através de auditorias, em função das tendências observadas no histórico de indicadores coletados, de resultados obtidos em pesquisas de opinião e de reclamações formuladas por Usuários.

Os prazos fixados para os padrões serão considerados a partir do dia seguinte à data da solicitação do Usuário, sendo que para avaliação do cumprimento ou não dos padrões estabelecidos, não serão considerados os atrasos que ocorrerem devido a providências que dependerem do Usuário.

Tabela VI - Padrões individuais de qualidade do atendimento comercial

Item	Etapa de adaptação		Etapa de maturidade
1	Alta Pressão: Média Pressão Baixa Pressão	7 dias úteis 3 dias úteis 2 dias úteis	5 dias úteis 2 dias úteis 1 dia útil
2	2 dias úteis		1 dia útil
3	4 horas		4 horas
4	24 horas		12 horas
5	5 dias úteis ou na fatura seguinte, conforme preferência do Usuário		3 dias úteis ou na fatura seguinte, conforme preferência do Usuário
6	2 dias úteis		1 dia útil
7	Baixa Pressão Média Pressão Alta Pressão	2 dias úteis 3 dias úteis 3 dias úteis	1 dia útil 2 dias úteis 2 dias úteis
8	10 dias úteis		10 dias úteis

Para avaliação do cumprimento ou não dos padrões estabelecidos na tabela VI, não serão considerados os atrasos que ocorrerem devido a providências que dependam do Usuário.

VII.2. INDICADORES COLETIVOS

Em todas as etapas de implantação do controle da qualidade utilizam-se os mesmos indicadores coletivos para avaliação do atendimento comercial, os quais deverão ser apurados de forma mensal - referidos ao mês anterior, e anual - referidos ao 12 (doze) meses imediatamente anteriores, sendo encaminhados à CSPE semestralmente, obedecidos os procedimentos fixados no Apêndice E:

Os padrões correspondentes aos indicadores coletivos do atendimento comercial estão apresentados na tabela VII a seguir:

Tabela VII – Padrões coletivos de qualidade do atendimento comercial

Indicador	Etapa de Adaptação	Etapa de Maturidade
AVISO	48 horas	72 horas
FONE	90% das chamadas no 1º toque (máximo 10 segundos)	95% das chamadas no 1º toque (máximo 10 segundos)
TER	4 dias úteis	2 dias úteis
TMEO	8 dias úteis	5 dias úteis
TMCE	80 dias (extensões até 300 m) 90 dias (de 301 a 1.000 m)	60 dias (extensões até 300 m) 70 dias (de 301 a 1.000 m)

Com base nos padrões dos indicadores TER, TMEO e TMCE a CSPE poderá fazer comunicados ou auditorias e aplicar penalidades, quando verificar tendência de perda de qualidade ou de ultrapassagem dos limites estabelecidos. Quanto aos indicadores AVISO e FONE, as penalidades são aplicadas diretamente, de acordo com a tabela IX, do item IX.3.2.

VIII. OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

As obrigações descritas a seguir deverão ser implantadas a partir da etapa de adaptação, devendo vigorar até o final da concessão.

VIII.1. REQUISITOS BÁSICOS NECESSÁRIOS PARA A OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO

a) CADASTRO DA REDE DE GÁS

A CONCESSIONÁRIA deverá possuir cadastro de sua rede de distribuição de gás, fundamental para sua operação e manutenção, de modo a:

- ?? Refletir exatamente a rede física instalada;
- ?? Ser mantido atualizado, considerando-se as seguintes situações:
 - ?? Intervenções na rede para manutenção – atualização diária;
 - ?? Ampliações da rede – atualização quinzenal;
 - ?? Planejamento e projetos de ampliação da rede – atualização mensal;
- ?? Vincular-se à base de dados geográfica da área de concessão;
- ?? Ser digitalizado, para permitir fácil acesso em consultas e segurança das informações;
- ?? Garantir o fornecimento de informações confiáveis a terceiros em, no máximo, 5 dias úteis.

b) PROTEÇÃO CATÓDICA

As redes de aço-carbono devem ser protegidas catodicamente, de forma a reduzir os riscos de corrosão dos tubos, devendo a CONCESSIONÁRIA, com este objetivo:

- ?? Manter um sistema de aquisição de dados, preferencialmente telemétrico, com informações centralizadas para análise, avaliação e providências com relação à proteção da rede, por um período mínimo de 5 anos;
- ?? Manter um sistema de análise de dados da proteção catódica, informatizado, comparando os dados obtidos com padrões estabelecidos em normas;
- ?? Manter uma periodicidade mínima de 2 meses para leitura de cada ponto;
- ?? Atender a norma RP 0169-97 – *Corrosion Control of Underground or Submerged Pipelines* – NACE;
- ?? Atender a Norma NBR 12.712 ou ANSI 31.8, com relação aos critérios de instalação e distanciamento entre pontos de proteção catódica.

VIII.2. SEGURANÇA

a) PATRULHAMENTO E INSPEÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

Esta atividade tem como principal objetivo a segurança do SD, no sentido de evitar, preventiva e corretivamente, ações deletérias sobre a rede de gás, devendo, para essa finalidade:

- ?? Detectar obras de terceiros e suas interferências sobre o SD, através de patrulhamento diário da rede;
- ?? Efetuar acompanhamento de obras de terceiros que interfiram com a rede de gás, com base nas normas de segurança e construção deste tipo de rede;
- ?? A frequência mínima de inspeção das ECP's, Estações de Odorização e outros componentes importantes do SD nas áreas urbanas e suburbanas, para identificação de falhas de equipamentos e vazamentos, será de 4 meses.

b) INSTRUÇÕES DE SEGURANÇA PARA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

A CONCESSIONÁRIA deverá fazer constar dos seus programas de operação e manutenção instruções gerais para empregados e prepostos, especificando os procedimentos cabíveis durante a operação normal do sistema de distribuição de gás, e instruções particulares para circunstâncias que apresentem elevados riscos para a segurança pública, em emergências ou situações que exijam requisitos extraordinários de operação ou manutenção.

Estas instruções particulares devem ser atualizadas periodicamente, comunicadas à CSPE e testadas pelo menos uma vez por ano. Todos os empregados da CONCESSIONÁRIA com responsabilidades nestas circunstâncias devem ser devidamente treinados nos procedimentos propostos.

Planos detalhados deverão ser preparados para áreas de alto risco, que estabeleçam ações a serem tomadas, passo a passo, a fim de evitar, ou minimizar danos, em caso de acidentes.

c) PESQUISAS DE VAZAMENTOS

Em seus programas de operação e manutenção, a CONCESSIONÁRIA deve prever rastreamento noturno, diariamente, das diferentes áreas abrangidas pela rede de distribuição. Nas áreas críticas da rede, este rastreamento deve estar concluído em período trimestral, não podendo ser superior a seis meses nas demais áreas.

A CONCESSIONÁRIA também deve manter registro atualizado e informatizado da situação da rede, por bairro, por município e por material

empregado na tubulação, quanto a vazamentos, por um período mínimo de cinco anos.

d) PRESSÃO DE OPERAÇÃO

Qualquer componente do sistema de distribuição de gás não poderá ser operado a pressões que excedam o menor dos seguintes valores:

- ?? A pressão de projeto do elemento mais fraco do conjunto de componentes;
- ?? A pressão obtida pela divisão da pressão de teste do conjunto de componentes, antes de seu comissionamento, dividida por 1,5; ou
- ?? O nível de pressão admitido como seguro pela CONCESSIONÁRIA, considerando o histórico do conjunto de componentes, particularmente no que diz respeito a problemas de corrosão.

O sistema de distribuição de gás deverá conter dispositivos de proteção contra sobrepressões.

e) INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO DE GÁS A USUÁRIOS, MOTIVADAS POR QUESTÕES DE SEGURANÇA

A CONCESSIONÁRIA deverá restringir ou interromper o fornecimento de gás a qualquer Usuário, na ocorrência de qualquer situação de emergência, que ameace a integridade de pessoas ou instalações (da própria CONCESSIONÁRIA, de Usuários ou de terceiros), com o objetivo de prevenir ou eliminar a situação de emergência detectada.

A CONCESSIONÁRIA não iniciará ou restabelecerá o fornecimento de gás, se as instalações do Usuário não forem aprovadas em teste de estanqueidade, por ela executado, bem como não atenderem as normas técnicas exigíveis.

f) RELATÓRIOS SOBRE INSPEÇÕES DE SEGURANÇA E ACIDENTES

A segurança do sistema também será avaliada através de relatórios contendo todas as ocorrências decorrentes das diferentes atividades inerentes à distribuição do gás, inclusive as que envolverem prepostos, das quais destaque especial deverá ser dado às que resultarem em acidentes pessoais, com empregados da CONCESSIONÁRIA ou não.

Esses relatórios deverão ser permanentemente confrontados com padrões de referência, indicando o adequado nível de segurança do serviço prestado e resultando, quando for o caso, em providências para adequá-lo.

Anualmente deverá ser encaminhado à CSPE relatório contemplando:

- ?? valores verificados dos indicadores quantitativos relativos à segurança do fornecimento, definidos neste Anexo;

- ?? empregados acidentados no ano, inclusive os de empresas contratadas, com indicação, no mínimo, de causas e níveis de gravidade dos acidentes ocorridos;
- ?? acidentes com terceiros (Usuários ou não) decorrentes de ocorrência no sistema de distribuição de gás, com indicação das respectivas causas e correspondentes medidas adotadas, e dos níveis de gravidade dos mesmos;
- ?? campanhas preventivas/educativas sobre o uso seguro do gás.

Sem prejuízo deste, quando houver acidentes fatais e/ou com ferimentos graves envolvendo terceiros (Usuários ou não) e/ou empregados, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar à CSPE relatório preliminar em 24 horas e um definitivo em 10 dias corridos.

VIII.3. QUALIDADE DOS SERVIÇOS

A CONCESSIONÁRIA deverá cumprir as seguintes obrigações adicionais:

- a) deixar disponível a legislação referente às condições gerais de fornecimento de gás em todos os pontos de atendimento ao público, para conhecimento e consulta pelos interessados;
- b) realizar todas as ligações novas, obrigatoriamente, com instalação de medidores;
- c) fornecer ao Usuário, quando o pedido de serviços à CONCESSIONÁRIA for feito pessoalmente, protocolo ou nº da ordem de serviço, com os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados;
- d) informar verbalmente ao Usuário, quando o pedido de serviços for realizado através de atendimento telefônico, os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados, além da identificação da(o) atendente e o número do protocolo ou nº da ordem de serviço de atendimento;
- e) realizar atendimento pessoal de Usuários, em lojas ou agências credenciadas, franqueadas ou próprias, de tal forma que o tempo de espera máximo seja de 15 minutos.
- f) atender os seguintes prazos máximos:
 - ?? para envio de segunda via da fatura, solicitado ou não pelo Usuário – 3 dias úteis.
 - ?? para a comunicação dos resultados de estudos, orçamentos, projetos e do prazo para início e conclusão de obras no SD, extensão de rede de distribuição e execução de RE ou RS, necessárias ao atendimento dos pedidos de ligação não cobertos no item 1 da tabela VI – 10 dias úteis, na etapa de adaptação, e 7 dias úteis, na etapa de maturidade.
 - ?? para construção (projeto e obra) e entrega em operação de extensões da RD, excluindo-se situações de necessidade de utilização de faixa de domínio e execução de travessias e outras obras especiais, e desde que satisfeitas as condições estabelecidas em instrumento legal firmado entre a CONCESSIONÁRIA e o Usuário – 100 dias corridos em extensão de até 300 metros e 110 dias corridos em extensão de 301 até 1.000 metros, na etapa de adaptação, e 80 dias corridos em

extensão de até 300 metros e 90 dias corridos em extensão de 301 até 1.000 metros, na etapa de maturidade.

- ?? para corte de ligação existente, a pedido do Usuário - 9 dias úteis.
- ?? para verificação de leitura e consumo, a pedido do Usuário - 8 dias úteis.
- ?? para aferição e emissão de laudo de medidor suspeito, em decorrência de verificação de leitura e consumo - 8 dias úteis.
- ?? para resposta, por escrito, de correspondência enviada por Usuário, referente a consulta ou reclamação - 10 dias.

- g) manter registros de reclamações e sugestões dos Usuários , à disposição dos interessados;
- h) nos casos de manutenção, remanejamento e/ou extensão de redes de distribuição de gás, não utilizar padrões construtivos diferentes dos adotados nas redes já implantadas, salvo se for para melhorar as condições de atendimento aos Usuários, sem prejuízo das características urbanísticas ou ambientais existentes;
- i) submeter à aprovação da CSPE, até o final do mês de setembro de cada ano, plano de inspeção, substituição e/ou aferição programada de equipamentos de medição instalados nas unidades de consumo existentes;
- j) fornecer à CSPE, até o final do mês de janeiro de cada ano, os resultados das inspeções, substituições e/ou aferições programadas de que trata o item i, acima, referentes ao ano imediatamente anterior;
- k) requerer, como exigência contratual, uma antecedência mínima de 48 e 72 horas, respectivamente, para os períodos de adaptação e maturidade, para avisos de interrupção do suprimento de gás, por parte da empresa supridora, para realização de serviço de manutenção programada e manobras de operação nos sistemas de produção e na rede de transporte.

No que diz respeito a medição do fornecimento de gás, independentemente da classe de pressão, quando o(s) medidor(es) instalado(s) for(em) do tipo diafragma, a margem de erro admissível é de, no máximo, 3 por cento, para vazões até 10 por cento da vazão máxima, e 1,5 por cento, para vazões superiores a este valor. Se, nas mesmas condições, o(s) medidor(es) instalado(s) for(em) do tipo rotativo ou turbina, as margens de erro admissíveis são 2 e 1 por cento, respectivamente.

Quanto ao fluxo de faturamento, o período mínimo estabelecido para a realização completa do mesmo, compreendendo o fornecimento do gás, a leitura do medidor e a emissão, entrega e vencimento da nota fiscal/conta de gás, é de 40 dias na etapa de adaptação e 37 dias na maturidade.

Além das obrigações acima indicadas e dos procedimentos contidos neste Anexo, são apresentadas, a seguir, outras providências que deverão ser rigorosamente cumpridas pela CONCESSIONÁRIA:

?? Quanto à Pressão e ao PCS

Até 30 dias da constatação de variações de pressão ou PCS acima dos limites fixados neste Anexo, a CONCESSIONÁRIA deverá informar à CSPE as providências adotadas, descrevendo as causas e as ações executadas.

Os resultados das medições, inclusive relatórios gerados pelos equipamentos utilizados para medição desses indicadores, devem ser arquivados pela CONCESSIONÁRIA pelo prazo de cinco anos.

Após a tomada de providências para corrigir a Pressão ou o PCS para os limites fixados neste Anexo, uma nova medição deve ser realizada, devendo os registros dessa medição serem encaminhados à CSPE no prazo de até 7 dias.

Por outro lado, quando houver programação de alteração da pressão de distribuição, em qualquer das classes existentes e desde que o número de Usuários seja superior a 500, a CONCESSIONÁRIA deverá informar à CSPE, através de relatório circunstanciado e com antecedência mínima de 30 dias, as razões que motivaram tal medida, os níveis de pressão e a capacidade de vazão (antes e depois da alteração programada), a localização e a dimensão da região atingida, e o número de Usuários envolvidos.

?? Quanto às CFQ

Os resultados de medições de CFQ, inclusive os relatórios gerados pelos equipamentos utilizados para este fim, devem ser arquivados pela CONCESSIONÁRIA pelo prazo de cinco anos.

?? Quanto ao meio ambiente

Na operação e manutenção do sistema de distribuição de gás existente ou na execução de serviços de ampliação do mesmo, a CONCESSIONÁRIA deverá manter registros e produzir relatórios periódicos referentes ao meio ambiente.

Nesse sentido, a CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, cumprir a legislação pertinente ao meio ambiente, inclusive quanto à apresentação de estudos e os respectivos relatórios de impacto ambiental e à obtenção das correspondentes licenças prévia, de instalação e de operação, devendo mantê-los à disposição da CSPE, por período mínimo de 5 (cinco) anos.

?? Quanto à expansão e operação do sistema de distribuição

?? manter à disposição da CSPE cópia de todas as plantas de engenharia relativas ao sistema de distribuição, com folha de articulação das mesmas;

?? quando se tratar de extensão de rede a ser construída, cujo comprimento for superior a 1.000 metros, com participação financeira de usuários, a CONCESSIONÁRIA deverá entregar à CSPE, com

antecedência mínima de 30 dias da programação de início da mesma, relatório contendo, dentre outros, os seguintes pontos:

- ? ? custo e cronograma da obra.
- ? ? descrição e finalidade de construção da extensão, remanejamento ou recuperação de rede programada;
- ? ? fluxograma das extensões de rede programadas, com indicação da localização geográfica da rede e das principais interferências físicas;
- ?? apresentar à CSPE, anualmente, até o dia 28 de fevereiro, relatório sumarizado referente aos resultados das vistorias/inspeções executadas no sistema de distribuição no ano calendário imediatamente anterior, incluindo dentre outras, informações sobre:
 - ? ? vazamentos identificados e respectivos reparos;
 - ? ? pontos de corrosão detectados, prováveis motivos e medidas adotadas;
 - ? ? falhas detectadas no cadastro da CONCESSIONÁRIA (de rede ou de Usuários) ou no de concessionárias de outros serviços públicos;
 - ? ? reparos ou remanejamentos de rede executados em decorrência de ação de terceiros.

No que diz respeito a operação e manutenção do SD, a CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, fornecer à CSPE, para fins de homologação, cópia dos procedimentos para atuação em situações de emergência, conforme procedimentos constantes da Apêndice F.

A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo registro e pela manutenção de informações necessárias à realização de confronto entre sua atuação e o que estabelece este Anexo. Nesse sentido, é recomendável que mantenha à disposição da CSPE, por um período de cinco anos, para utilização em eventuais auditorias, as seguintes informações:

- ?? especificação de materiais e equipamentos empregados;
- ?? fabricação, instalação e teste de materiais e de equipamentos utilizados;
- ?? rotinas e procedimentos ligados às atividades de projeto, construção, operação e manutenção do sistema de distribuição.

A CONCESSIONÁRIA terá o prazo de trezentos e sessenta dias, após a data de assinatura do contrato de concessão, para submeter à CSPE as normas técnicas a serem utilizadas na execução dos serviços relativos a projeto, construção, operação e manutenção do sistema de distribuição, durante todo o período de concessão.

Até o final do prazo de apresentação das referidas normas à CSPE, o padrão mínimo exigido para as atividades referidas no parágrafo anterior, será o contido na norma ASME B 31.8 - Gas Transmission And Distribution Piping Systems.

A utilização de normas técnicas não exclui a necessidade de atendimento aos padrões dos indicadores apresentados neste documento.

São também obrigações da CONCESSIONÁRIA:

a) A realização de pesquisas anuais de satisfação de Usuários atendidos em baixa pressão, nas quais, dentre outros, sejam abordados os seguintes aspectos:

- ?? Frequência e duração das interrupções no fornecimento do gás;
- ?? Qualidade do serviço – variações de pressão;
- ?? Segurança – concentração de odorante no gás;
- ?? Atendimento pessoal e/ou telefônico comercial e de emergência, em termos de disponibilidade do serviço, atenção, presteza e eficiência;
- ?? Serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, tais como ligação, religação, leitura de medidores, entrega de contas, orçamentos para extensões de rede, etc.;
- ?? Orientações obrigatórias feitas pela CONCESSIONÁRIA sobre o uso seguro e adequado do gás;
- ?? Esclarecimentos obrigatórios sobre direitos e deveres dos Usuários ;
- ?? Imagem institucional da CONCESSIONÁRIA;
- ?? Tarifas de fornecimento e taxas de serviços; e
- ?? Notificações sobre interrupções programadas.

Para Usuários atendidos em média e alta pressão, tendo em vista o universo restrito destes Usuários, a CONCESSIONÁRIA deverá avaliar, anualmente, através de questionário especialmente entregue a todos eles, as respostas relativas, entre outras, às informações abaixo que deverão constar de relatório específico encaminhado à CSPE.

- ?? Frequência e duração das interrupções;
- ?? Qualidade do produto – CFQ e PCS;
- ?? Qualidade do serviço - variações de pressão;
- ?? Segurança – concentração de odorante no gás;
- ?? Atendimento comercial e de emergência;
- ?? Serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA;
- ?? Orientações obrigatórias da CONCESSIONÁRIA;
- ?? Tarifas de fornecimento e taxas de serviços; e
- ?? Notificações sobre interrupções programadas.

Compiladas as respostas, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar relatório específico anualmente à CSPE.

b) Elaboração e encaminhamento de relatórios de programas especiais, de mercado e faturamento e de interrupções.

Os relatórios serão obrigatórios e deverão ser enviados à CSPE com a periodicidade indicada em cada item, sendo que o ônus da elaboração desses relatórios ficará a cargo da CONCESSIONÁRIA.

Tais relatórios deverão permitir que a CSPE possa analisar o desempenho da CONCESSIONÁRIA no que se refere a:

?? Programas Especiais:

- ?? conservação e racionalização no uso do gás natural;
- ?? programas/atendimentos sociais, como a desempregados, Usuários de baixa renda, aposentados, entidades sem fins lucrativos, dentre outros;
- ?? pesquisa e desenvolvimento em novas tecnologias, aplicáveis ao sistema de distribuição de gás e demais sistemas operacionais da CONCESSIONÁRIA.

Este relatório deverá ser encaminhado anualmente à CSPE.

?? Mercado e Faturamento:

Número de Usuários atendidos, gás vendido e valores faturados, a cada mês, para a CONCESSIONÁRIA como um todo, grupos de Usuários e classes de consumo.

Este relatório deverá ser encaminhado mensalmente à CSPE.

?? Interrupções

A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar à CSPE, até 31 de janeiro de cada ano, relatório contendo os dados abaixo, correspondentes aos doze meses imediatamente anteriores.

?? Duração e frequência das interrupções coletivas no fornecimento do GÁS:

?? relação das interrupções ocorridas no fornecimento de GÁS, decorrentes de qualquer uma das seguintes ocorrências:

- vazamento na instalação interna do Usuário.
- vazamento no Sistema de Distribuição - SD.
- falta de odorante.
- falta parcial ou total do GÁS fornecido pelo Supridor.
- falta de GÁS decorrente de manutenção ou remanejamento no SD.
- acidente no SD provocado por ação de terceiros ou falha operacional de empregados da CONCESSIONÁRIA

?? as interrupções relacionadas deverão conter registro das seguintes informações:

- ordem de serviço: nº; horário e data de emissão.
- região afetada.
- data e horário de início e de término da interrupção.
- ECP que alimenta a área afetada.
- ETC mais próxima da área afetada.
- número de Usuários atingidos, por grupo de Usuários e classe de pressão.

- caracterização da interrupção (conforme classificação de ocorrências acima).

Também no caso de Usuários com unidade remota de dados, o registro das informações relativas à interrupções no fornecimento de GÁS deverá ficar assegurado. Por outro lado, quando as interrupções forem motivadas por ação de terceiros, inclusive pelo Supridor, o registro da mesma deve ser feito em separado, a partir do momento da interrupção.

Em função do histórico a ser criado para o acompanhamento da Duração Equivalente de Interrupção de Gás - DEG e da Frequência Equivalente de Interrupção de Gás - FEG, a CSPE, a seu critério exclusivo, poderá a qualquer tempo, implementar indicadores correspondentes, bem como estabelecer os seus respectivos padrões.

IX . PENALIDADES

IX.1. Tipos de Penalidades

Os indicadores controlados nas etapas descritas anteriormente, quando transgredirem os padrões estabelecidos, gerarão penalidades à CONCESSIONÁRIA, havendo dois grupos de degradação de qualidade:

Grupo 1 - Fato Gerador: violação de padrão de qualidade que afeta um único Usuário, visto individualmente.

Penalidade: recolhimento, pela CONCESSIONÁRIA, de multa específica conforme padrão não atendido, a ser paga ao Usuário afetado no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data do registro da ocorrência, podendo ser creditada em nota fiscal/conta de gás.

Grupo 2 - Fato Gerador: violação de padrão de qualidade que afeta um grupo de Usuários, ou de transgressão de outras obrigações descritas.

Penalidade: quando se tratar de violação de padrão de qualidade do produto e do serviço e/ou da segurança do fornecimento, a CONCESSIONÁRIA recolherá, à CSPE, multa específica correspondente ao padrão não atendido, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data da notificação formal;

quando se tratar de violação de padrão de qualidade do atendimento comercial ou de transgressão de outras obrigações, a CSPE definirá o valor da penalidade conforme a transgressão, devendo o mesmo ser recolhido pela CONCESSIONÁRIA, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após a notificação formal.

As penalidades do Grupo 1, especificamente, deixarão de ser aplicadas no caso de acordo formal celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o Usuário, em que se estabeleçam padrões de qualidade do produto e do serviço ou do atendimento comercial mais exigentes que os fixados neste Anexo.

Além das penalidades fixadas neste Anexo, outras poderão ser convencionadas entre Usuários e CONCESSIONÁRIA, de acordo com contratos celebrados entre as partes, os quais, obrigatoriamente, deverão ser submetidos à homologação da CSPE.

IX.2. PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO E DA SEGURANÇA DO FORNECIMENTO

As penalidades correspondentes ao descumprimento de padrões de qualidade do produto e do serviço e da segurança do fornecimento são calculadas, para o Grupo 1, com base no faturamento mensal resultante do fornecimento de gás, realizado pela CONCESSIONÁRIA para o(s) Usuário(s) afetado(s). Para o Grupo 2, as penalidades são calculadas com base no volume de gás efetivamente medido na ETC/ECP, no período de tempo em que o padrão do indicador foi ultrapassado.

IX.2.1. PENALIDADES DO GRUPO 1

Serão aplicadas penalidades do Grupo 1 para os casos de descumprimento dos padrões fixados para pressão, quando envolver Usuários atendidos em qualquer classe de pressão.

Constatado o atendimento de Usuário(s) com nível de pressão inadequado no Ponto de Entrega, será aplicada multa à CONCESSIONÁRIA, em favor do(s) Usuário(s) afetado(s), calculada com base na seguinte expressão:

Penalidade = T x CM x 2, onde:

- T = Período de tempo, expresso em horas, em que a pressão ultrapassou o limite estabelecido, apurado através de medição, dividido pelo tempo total da medição;
- CM = Média dos importes das notas fiscais/contas de gás mensais do usuário afetado, relativa aos três meses anteriores à ocorrência, em R\$.

Na expressão apresentada, entende-se por importe da conta do Usuário afetado o seu valor líquido, referente exclusivamente ao faturamento do gás fornecido, excluídos impostos, taxas e outras cobranças e obrigações.

A CONCESSIONÁRIA terá o prazo de 20 dias úteis para pagamento, ao Usuário, da penalidade estipulada, podendo esta ser abatida da nota fiscal/conta de gás do Usuário. Neste caso, se o valor da penalidade for superior ao valor da conta, as parcelas restantes poderão ser abatidas das contas subsequentes, corrigidas com base em eventuais atualizações das tarifas de fornecimento aplicáveis ao interessado. Todos os valores deverão ser discriminados nas respectivas notas fiscais/contas de gás.

IX.2.2.PENALIDADES DO GRUPO 2

a) Pressão, PCS, COG e IVAZ

A aplicação de penalidades decorrentes da violação dos padrões de Pressão, PCS, COG e IVAZ para Usuários atendidos em qualquer classe de pressão, considerará grupos de Usuários, tendo, portanto, caráter coletivo. Identificar-se-á a quantidade de ocorrências destes indicadores que ultrapassarem os limites fixados.

As penalidades relativas ao PCS serão aplicadas às quantidades de GÁS referentes aos contratos ou aditivos de contratos existentes, celebrados a partir da data da assinatura do contrato de concessão. Quanto aos contratos vigentes, a CONCESSIONÁRIA deverá envidar esforços para que as penalidades aqui estabelecidas sejam repassadas, formalmente, aos supridores atuais.

A aplicação de penalidade pela violação dos padrões de Pressão, PCS, COG e IVAZ, de caráter coletivo, será fundamentada em dois fatores:

- ?? na gradualidade da intensidade das sanções, sendo proporcional ao número de ocorrências em que os indicadores aqui considerados, apresentarem valores que ultrapassem os limites estabelecidos; e
- ?? no montante do volume do gás efetivamente medido na ETC/ECP, no período de tempo afetado.

Fórmula de Cálculo da Penalidade de Pressão, PCS ou COG:

$$\text{Penalidade} = [\text{abs} (P_c/P_n-1)] \times V_{\text{gás}} \times VUP$$

- P_c = Valor de Pressão, PCS, ou COG coletado;
- P_n = Valor padrão da Pressão, PCS ou COG. No caso da Pressão, o P_n será igual à pressão nominal do sistema de distribuição;
- $V_{\text{gás}}$ = Volume de gás efetivamente medido na ETC/ECP, no período de tempo em que o padrão do indicador foi ultrapassado ;
- VUP = Valor Unitário de Penalidade ($VUP = 1 \text{ R\$}$, corrigido pelo IGPM a partir da data de assinatura do contrato de concessão).

Fórmula de Cálculo da Penalidade de IVAZ:

$$\text{Penalidade} = \text{INDc}/\text{INDp} \times 10.000 \times \text{VUP}$$

INDc = Valor de IVAZ coletado mensalmente, referido aos últimos doze

meses;

INDp = Valor padrão de IVAZ

VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP = 1 R\$, corrigido pelo IGPM a partir da data de assinatura do contrato de concessão).

O valor mínimo da penalidade para o COG e IVAZ será de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser corrigido pelo IGPM, a partir da data de assinatura do contrato de concessão.

b) Para CFQ

Face a diversidade de padrões que envolve as CFQ - Características Físico Químicas do GÁS, quando houver violação destes valores, as penalidades serão estabelecidas pela CSPE.

c) Para TAE e FME

Face as dificuldades para atendimento de emergências em grandes cidades, como é o caso, dentre outras, de São Paulo, Campinas, e as da região do ABC, devido ao tráfego intenso de veículos observado em praticamente todos os dias da semana, as penalidades destes indicadores terão caráter apenas coletivo, adotando-se, para tanto, a coleta de informações originadas ou não de reclamações/solicitações de Usuários e/ou de terceiros.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação dos indicadores TAE e FME estão apresentados no Apêndice B, ficando a critério da CSPE a aplicação da penalidade, cuja definição se dará em função da graduação desta (leve, grave ou muito grave) e coerentemente com os padrões estabelecidos neste Anexo.

IX.3 . PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

IX.3.1 - PENALIDADES DO GRUPO 1

Para os indicadores de qualidade do atendimento comercial, as penalidades do Grupo 1, referentes ao descumprimento de padrões que afetam um Usuário, individualmente, serão calculadas de acordo com a expressão seguinte:

Penalidade = [INT (INDc/INDp)] x Q x VUP, onde:

- INT = Parte inteira do resultado da operação indicada entre parênteses;
 INDc = Valor coletado do indicador;
 INDp = Padrão estabelecido para o indicador;
 Q = Quantidade de VUP, aplicável para cada transgressão de padrão, fixado pela CSPE, conforme indicado na tabela VIII.
 VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP = 1 R\$, corrigido pelo IGPM a partir da data de assinatura do contrato de concessão).

Tabela VIII - Penalidades do Grupo 1 para padrões de qualidade do atendimento comercial

Descrição	Q
1) Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação, excluídos os casos de inexistência de RD em frente a unidade do Usuário; de necessidade de remanejamento ou ampliação do SD; de necessidade de construção de RE ou RS pela CONCESSIONÁRIA e de RI pelo Usuário; de necessidade de instalação de CRM ou de adequação das instalações do Usuário aos padrões técnicos da CONCESSIONÁRIA, com base em notificação feita por escrito.	100
2) Prazo máximo para atendimento a pedidos de religação, após o encerramento do motivo que gerou a suspensão do fornecimento de gás e desde que tenham sido pagos os débitos, taxas, multas e acréscimos incidentes.	100
3) Prazo máximo para religação de Usuários que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de gás.	100
4) Tempo máximo de interrupção do fornecimento de gás para realização de serviço de manutenção programada no SD.	100
5) Prazo máximo para devolução, ao Usuário, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças indevidas.	50
6) Prazo máximo para troca de medidor, na ocorrência de defeito no(s) medidor(es) instalado(s) no Usuário.	100
7) Prazo máximo para execução de serviços de assistência técnica a Usuário, pós aceitação do orçamento correspondente.	30
8) Prazo máximo para verificação de Pressão ou PCS do Gás, a contar do recebimento da solicitação.	50

Nos casos em que houver descumprimento dos padrões individuais, a CONCESSIONÁRIA terá o prazo de 20 dias úteis para pagamento, ao Usuário, da penalidade estipulada pela CSPE, podendo esta ser abatida do valor do fornecimento mensal, na nota fiscal/conta de gás seguinte. Se o valor da penalidade for superior ao valor da conta, a diferença poderá ser abatida em parcela única ou em mais de uma, conforme o caso, nas contas de gás subsequentes, corrigidas com base em eventuais atualizações das

tarifas de fornecimento aplicáveis. Todos os valores deverão ser discriminados nas respectivas notas fiscais/contas de gás.

IX.3.2. PENALIDADES DO GRUPO 2

Para os indicadores de qualidade do atendimento comercial, de caráter coletivo, as penalidades referentes ao descumprimento dos padrões estabelecidos na tabela VII serão calculadas de acordo com a tabela IX a seguir, devendo o pagamento das mesmas ser revertido em favor da CSPE.

Tabela IX – Penalidades do Grupo 2 para padrões de qualidade do atendimento comercial

Indicado	Etapa de Adaptação	Etapa de Maturidade
AVISO	300 VUP por usuário não avisado	400 VUP por usuário não avisado
FONE	Valor multiplicado por 100 VUP	Valor multiplicado por 200 VUP

- Obs: 1. **Valor** é igual ao valor absoluto da diferença entre a porcentagem das chamadas efetivamente atendidas, menos 90% ou 95% do padrão estabelecido para as etapas de adaptação ou maturidade, respectivamente.
2. VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP = 1 R\$, corrigido pelo IGPM a partir da data de assinatura do contrato de concessão).

IX.4. PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DAS OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

Haverá aplicação de multa à CONCESSIONÁRIA, cujo valor será definido pela CSPE, cada vez que for constatado o descumprimento de qualquer uma das suas obrigações citadas no item VIII.

As infrações serão graduadas em leves, graves ou muito graves, observando-se os seguintes pontos:

- ?? nível e eventual reincidência da infração;
- ?? nível geral de descumprimento das obrigações deste Anexo, por parte da CONCESSIONÁRIA;
- ?? dificuldades ou prejuízos que a infração ocasione na prestação dos serviços de distribuição de gás, a Usuários e a terceiros;
- ?? nível de prejuízo para o interesse público; e
- ?? ocultação deliberada da situação de infração mediante registros ou informações incorretas, declarações falsas ou incompletas, e outros artifícios similares.

Os limites superiores das multas para as infrações leves, graves ou muito graves serão de 0,04%, 0,4% e 2,0% do faturamento anual, respectivamente.

APÊNDICE A

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DO INDICADOR RELATIVO À PRESSÃO

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para a coleta e apuração do nível de pressão do GÁS nas ETC's e ECP's e nos Pontos de Entrega aos Usuários, bem como para a apresentação dos correspondentes valores encontrados.

2. DEFINIÇÕES

Na elaboração destes procedimentos foram considerados os conceitos referentes a PRESSÃO, PRESSÃO MEDIDA, PRESSÃO PADRÃO DE SERVIÇO, LIMITE DE PRESSÃO MEDIDA, CLASSE DE PRESSÃO, VARIAÇÃO DE PRESSÃO, PONTO DE ENTREGA, ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE CUSTÓDIA – ETC, ESTAÇÃO DE CONTROLE DE PRESSÃO – ECP, REDE DE DISTRIBUIÇÃO - RD e SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO - SD, constantes do Apêndice G apresentado no final deste Anexo.

3. PERÍODO DE APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES

Em termos coletivos, a apuração da pressão deverá se dar de maneira contínua nas ETC's e ECP's, sendo que os resultados obtidos deverão ser apresentados à CSPE trimestralmente.

Em Usuários com unidade remota de dados, a apuração do nível de pressão e a apresentação dos resultados deverão ocorrer da mesma maneira considerada para o caso de apuração coletiva.

Em nível individual, quando a solicitação for feita por escrito, a apuração deverá ter início, no máximo, 4 dias úteis após o recebimento da referida solicitação, seja ela feita por um determinado Usuário ou pela CSPE, devendo os resultados alcançados serem informados à parte solicitante, no prazo máximo de 3 dias úteis após o término da apuração.

Em ambas as situações, os resultados apurados deverão ser referidos aos limites máximos permitidos para o Sistema de Distribuição ou aos valores máximos fixados para os Pontos de Entrega, definidos para as diferentes classes de pressão, isto é se estão acima dos limites de pressão medida.

A medição dos valores da pressão (coletivo e em Usuários com unidade remota de dados) deverá ser encaminhada à CSPE trimestralmente, tendo como limite o décimo dia útil após o encerramento de cada trimestre civil, devendo ser utilizada, para tanto, planilha especialmente desenvolvida para esta finalidade.

Com relação, especificamente, à pressão medida, o período mínimo considerado para a medição é de 72 horas contínuas, considerando para tanto apenas dias úteis, quando a reclamação for por redução ou falta de pressão, para o sistema de baixa pressão, e 72 horas contínuas, incluindo um fim de semana, se a reclamação for por excesso de pressão.

4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

A apuração dos níveis de pressão deve ser considerada em nível individual e coletivo. No primeiro caso, em todos os Usuários que a CONCESSIONÁRIA tenha instalado unidade remota de dados ou, ainda, quando solicitada diretamente por um outro Usuário qualquer ou pela CSPE. Em nível coletivo, a apuração deve ser realizada em cada ETC/ECP do Sistema de Distribuição.

5. MEDIÇÃO DO NÍVEL DE PRESSÃO

A medição do nível de pressão deve ser realizada por um período mínimo de 72 horas, em ponto imediatamente posterior ao medidor instalado nas dependências do Usuário, com auxílio de aparelho apropriado para esta finalidade, devendo ficar assegurado o registro dos resultados alcançados, cuja análise deverá apontar se o nível de pressão encontra-se acima do limite fixado para o valor máximo da pressão no Ponto de Entrega, incluindo, no caso de baixa pressão, a possibilidade do mesmo encontrar-se abaixo do valor mínimo.

A CONCESSIONÁRIA informará os resultados ao Usuário e/ou a CSPE, ficando a cobrança dos custos da medição por conta do Usuário solicitante, caso o resultado apurado não ultrapasse o valor máximo estabelecido para a correspondente classe de pressão ou não fique abaixo do valor mínimo, no caso de baixa pressão.

Os referidos custos deverão ser informados ao Usuário, no momento da solicitação da medição. Assim, a realização da medição deve se dar após a manifestação de concordância do Usuário em pagar o valor correspondente aos custos da medição.

Por outro lado, se o resultado da medição ultrapassar o valor máximo estabelecido para as diferentes classes de pressão ou ficar abaixo do valor mínimo, no caso de baixa pressão, os custos da medição ficarão por conta da CONCESSIONÁRIA, que em tal situação estará, ainda, sujeita ao pagamento do valor da multa prevista no capítulo referente às penalidades.

A data programada para a realização da medição deve ser informada ao Usuário e/ou à CSPE, com antecedência mínima de 48 horas, para que estes, se o desejarem, acompanhem os trabalhos de apuração. Se na data e horário programados não estiver presente nenhum representante da parte solicitante, a medição será processada, sem que resulte em direito a qualquer reclamação por parte do Usuário e/ou da CSPE.

Em termos coletivos, caso o valor da pressão apurado em uma ETC/ECP qualquer fique acima dos limites máximos fixados para o Sistema de Distribuição, a CONCESSIONÁRIA ficará sujeita ao pagamento da quantia correspondente a multa prevista no item IX.2.2, deste Anexo, referente às penalidades do Grupo 2.

6. REQUISITO TÉCNICO DOS APARELHOS DE MEDIÇÃO DE PRESSÃO

A CONCESSIONÁRIA deverá manter em seus arquivos e apresentar à CSPE, caso seja solicitado, laudo de aferição emitido por entidade homologada pelo INMETRO, correspondente aos aparelhos utilizados para a medição da pressão do GÁS, tanto em nível individual como coletivo.

7. REGISTRO DAS INFORMAÇÕES E APRESENTAÇÃO DAS MESMAS À CSPE

Os dados coletados deverão ser registrados em planilha especialmente desenvolvida para este fim e mantidas à disposição da CSPE em meio magnético, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, para o caso de consultas, reclamações de Usuários e auditorias da CSPE. Tais dados deverão ser disponibilizados à CSPE até o décimo dia útil do mês posterior ao trimestre civil em referência.

APÊNDICE B

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA E FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

1. OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos a serem adotados para a coleta de informações relativas ao atendimento de ocorrências de emergência, originadas ou não de reclamações/solicitações de Usuários, bem como para a apuração dos indicadores TAE e FME e a correspondente apresentação dos mesmos à CSPE.

2. DEFINIÇÕES

Os conceitos utilizados na elaboração destes procedimentos, referentes aos indicadores TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA - TAE e FME FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA são os mesmos constantes do Apêndice G apresentado no final deste Anexo.

3. PERÍODO DE APURAÇÃO

O período de apuração dos indicadores TAE e FME corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências de emergência relativas a um determinado grupo de Usuários.

Para fins destes procedimentos deverão ser considerados períodos de apuração mensal e anual.

Os valores mensais e anuais de cada um dos indicadores aqui considerados, a serem apurados mensalmente, deverão referir-se, respectivamente, ao mês e aos doze meses anteriores.

No caso da FME, a etapa da adaptação servirá para a construção de série histórica, que será utilizada pela CSPE para fixação do padrão a ser controlado na etapa de maturidade.

4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

Os indicadores TAE e FME deverão ser apurados, para os seguintes grupos:

- ?? região geográfica: municípios;
- ?? classe de pressão: BP, MP e AP;
- ?? segmento de usuário: residencial; comercial, industrial e automotiva;
- ?? tipo de ocorrência: vazamento no sistema de distribuição da CONCESSIONÁRIA ou na instalação interna do Usuário e falta de GÁS.

Outras ocorrências, decorrentes de reclamações/solicitações improcedentes, como por exemplo: problemas na instalação interna dos Usuários, endereço não localizado e moradia fechada ou, ainda, de deslocamentos de equipes feitos para atendimento de situações relacionadas com reclamação de consumo elevado, substituição de medidor e outras de natureza comercial, mesmo não sendo computadas na apuração do TAE, deverão ser objeto de avaliação permanente da CONCESSIONÁRIA, visando a redução sistemática do número de tais ocorrências.

Quando existirem Usuários do GÁS para fins de cogeração ou termoeletricidade, os segmentos correspondentes deverão complementar o elenco acima destacado.

5. FÓRMULAS DE CÁLCULO DOS INDICADORES

5.1. TAE - TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

$$\text{TAE} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{TE}_i}{E}, \text{ onde:}$$

$\sum_{i=1}^n \text{TE}_i$ = somatória dos intervalos de tempo transcorridos entre os horários de solicitações de atendimento das ocorrências de emergência, registradas no período de apuração, e os horários em que o fator de risco das mesmas ocorrências foi interrompido.

E = número total de solicitações de emergência recebidas no período de apuração, para cada grupo de Usuários considerado.

Os intervalos de tempo entre o recebimento da solicitação de atendimento das ocorrências de emergência e a interrupção dos correspondentes fatores de risco deverão ser expressos em minutos.

5.2. FME - FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

$$\text{FME} = n_a / Q, \text{ onde:}$$

n_a = número total de atendimentos relativos às ocorrências de emergência registradas no período de apuração, em cada um dos grupos considerados.

Q = quantidade total de Usuários correspondente a cada grupo, no final do mesmo período.

6. DISPONIBILIZAÇÃO DOS INDICADORES

Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, coletados conforme exposto neste Apêndice, deverão ser encaminhados mensalmente à

CSPE e mantidos a sua disposição, por um período mínimo de 5 (cinco) anos, para consultas em caso de reclamações de Usuários e auditorias da própria CSPE.

APÊNDICE C

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS, CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS E PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS

1. OBJETIVO

Fixar os procedimentos a serem adotados na coleta de informações relativas à ocorrência de vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás, ao nível de odorante no GÁS e às perdas totais de GÁS, assim como para a apuração e apresentação dos respectivos indicadores: ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS - IVAZ, CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS - COG e PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS - PPTG.

2. DEFINIÇÕES

Os conceitos utilizados na elaboração destes procedimentos, referentes aos indicadores IVAZ, COG, PPTG e OCORRÊNCIA são os mesmos constantes do Apêndice G apresentado no final deste Anexo.

3. PERÍODO DE APURAÇÃO

O período de apuração dos indicadores IVAZ, COG e PPTG corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências relativas a um determinado grupo de Usuários. A periodicidade de apuração, no entanto, variará para cada um dos indicadores da seguinte maneira:

- ?? IVAZ: - a periodicidade de apuração considerada para este indicador é mensal, devendo referir-se, no entanto, aos doze meses anteriores.
- ?? COG: - nas duas etapas previstas, este indicador deverá ser apurado com periodicidade mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, com destaque para quando se completarem os anos civis.
- ?? PPTG: - embora a apuração deste indicador seja obrigatória desde a etapa de adaptação, seu controle, no entanto, se dará a partir da etapa de maturidade. A periodicidade de apuração, no decorrer de toda a concessão, será mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

Os três indicadores aqui considerados deverão ser apurados, separadamente, para os seguintes grupos:

- ?? região geográfica: municípios;
- ?? classe de pressão: BP, MP e AP;
- ?? material da RD: aço, ferro fundido, polietileno e outros, exclusivamente para o IVAZ e PPTG;
- ?? ECP's

5. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS E DOS VALORES APURADOS

Normalmente, o conhecimento de uma ocorrência de vazamento ou excesso de odorante, tem origem em reclamação de Usuário(s) ou de outra pessoa qualquer que estiver transitando por uma determinada rua ou, ainda, em identificação feita diretamente pela CONCESSIONÁRIA.

Em qualquer das situações apontadas, as informações coletadas em função das referidas ocorrências, deverão ser registradas pela CONCESSIONÁRIA em documentos especialmente desenvolvidos por ela própria para esta finalidade, e mantidas a disposição da CSPE por um período mínimo de 5 anos.

Tais informações deverão ser anotadas de maneira a assegurar a fidelidade, a precisão e a disponibilização das mesmas para as consultas e auditorias que a CSPE julgar necessárias realizar. Entre outras, dos documentos a serem produzidos deverão constar as seguintes informações:

?? IVAZ:

- nº total de vazamentos identificados pela CONCESSIONÁRIA, reclamados por Usuários e por terceiros;
- classe de pressão (BP, MP e AP) e respectivo comprimento total (km);
- RD: material (aço, ferro fundido, polietileno, outros) e respectivo comprimento total (km).

?? COG:

- ECP ou em qualquer outro ponto do sistema de distribuição, inclusive ponto de entrega;
- região afetada (município ou bairro);
- período em que o indicador apresentou variação em relação ao padrão;
- número estimado de Usuários afetados (por grupo).

Quanto as PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS, também chamadas de Gás não Contabilizado, a CONCESSIONÁRIA deve providenciar registro diário dos volumes de GÁS recebidos nas ETC's, devidamente acumulados ao final de cada mês, bem como efetuar o registro mensal do volume de GÁS faturado junto aos seus Usuários e do eventual consumo próprio, que, em existindo, deve identificar o local onde é consumido e a finalidade do seu uso.

A CONCESSIONÁRIA deve procurar compatibilizar as informações fornecidas à CSPE, em razão da diferença entre o volume de gás recebido nas ETC's e o faturado junto aos Usuários, que resulta da defasagem de tempo existente entre o período de consumo e o processo de faturamento.

6. FÓRMULAS DE CÁLCULO DOS INDICADORES

6.1. IVAZ

$$IVAZ = \sum_{i=1}^{12} (V_m/C)_i, \text{ onde:}$$

V_m = número total de vazamentos confirmados a cada mês e por tipo de material utilizado no sistema de distribuição.

C = comprimento total do sistema de distribuição cadastrado ao final de cada mês (excluído ramais), expresso em quilômetros e por tipo de material empregado.

i = número total de meses de apuração.

6.2. PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS - PPTG

$$PPTG = V_r - (V_f + C_p) / V_r, \text{ onde:}$$

V_r = volume de GÁS recebido mensalmente pela CONCESSIONÁRIA nas ETC's, mais o eventualmente produzido pela própria CONCESSIONÁRIA no mesmo período.

V_f = volume de GÁS faturado mensalmente, junto aos Usuários.

C_p = volume de GÁS correspondente ao consumo próprio da CONCESSIONÁRIA (se houver).

7. MEDIÇÃO DO COG

A medição da concentração do odorante no gás, será realizada, diariamente, com a utilização de odorímetros ou cromatógrafos, durante todo o período de concessão, em no mínimo 10% das ECP's, devendo para tanto serem utilizadas todas as ECP's, no período de 10 semanas sucessivas.

Durante 2 anos (período de adaptação) serão coletadas amostras ao longo da rede para aferir a concentração de odorante e verificar a eficácia do processo de odorização.

Será realizada comparação estatística dos valores amostrais com os padrões definidos, sendo que quando 10% ou mais dos valores medidos estiverem abaixo do padrão mínimo ou, então, quando 15% ou mais dos valores apurados estiverem acima do padrão máximo fixado para o COG, será aplicada a penalidade prevista no item IX.2.2, deste Anexo.

Se houver necessidade de medição no ponto de entrega, face reclamação de Usuário, a determinação do COG, deverá se dar considerando as seguintes hipóteses:

- ?? utilização de odorímetro para apuração imediata, no ponto de entrega, ou
- ?? coleta de duas amostras do GÁS no mesmo ponto de entrega, sendo uma para prova e outra para contra prova, a serem levadas para análise cromatográfica e determinação do valor a ser apurado.

A medição do COG, deve ser realizada conforme procedimentos descritos neste Apêndice, devendo ficar assegurado, independentemente do aparelho utilizado, o registro dos resultados alcançados, cuja análise deverá apontar se os níveis de COG atendem a condição estabelecida.

A CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, apresentar à CSPE, no prazo de 90 dias após a data de assinatura do Contrato de Concessão, Programa de Controle Rinológico, que deverá ser aprovado pela CSPE e cujo desenvolvimento servirá para avaliar os critérios de apuração e medição do COG e até mesmo os valores indicados para o padrão deste indicador, de modo a permitir a confirmação ou necessidade de alteração dos mesmos até o final da etapa de adaptação, o que poderá, portanto, resultar no estabelecimento de novos valores para o padrão deste indicador na etapa de maturidade.

8. ENCAMINHAMENTO DAS INFORMAÇÕES À CSPE

Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, apurados conforme exposto neste Apêndice, deverão ser encaminhados à CSPE, mensalmente, até o décimo dia útil do mês posterior ao período de apuração de referência.

APÊNDICE D

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES PODER CALORÍFICO SUPERIOR E CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS DO GÁS

1. OBJETIVO

Fixar os procedimentos a serem adotados na coleta de informações relativas à qualidade do GÁS distribuído, quanto ao Poder Calorífico Superior e às demais Características Físico Químicas do mesmo.

2. DEFINIÇÕES

Os conceitos utilizados na elaboração destes procedimentos, referentes a PODER CALORÍFICO SUPERIOR - PCS, CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS – CFQ são os mesmos constantes do Apêndice G apresentado no final deste Anexo.

3. PERÍODO DE APURAÇÃO

O período adotado para a apuração do PCS e CFQ corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências relativas ao universo considerado.

Para fins coletivos destes procedimentos, as apurações deverão ocorrer em períodos diários (medidos nas ECP's e ETC's) mensais e anuais, tomando por base os valores médios obtidos das amostras diárias submetidas a análise cromatográfica.

Para fins individuais de apuração solicitada, o procedimento a ser adotado na determinação do PCS ou das CFQ considera a coleta, em data a ser acertada de comum acordo entre a CONCESSIONÁRIA e o Usuário, de duas amostras do GÁS no ponto de entrega, sendo uma prova e outra contra prova, para análise cromatográfica do GÁS e determinação do valor a ser apurado. Nos Usuários com unidade remota de dados a apuração do PCS e CFQ deverá ocorrer da mesma maneira considerada no nível coletivo.

Os valores mensais e anuais, de cada um dos indicadores aqui considerados, referidos, respectivamente, ao mês e aos doze meses anteriores, deverão ser, em ambos os casos, apurados mensalmente.

4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

As amostras adotadas para determinação do PCS e CFQ deverão ser extraídas, em diferentes horários do dia, das distintas ETC's em operação na área de concessão, não devendo ser utilizada, para tanto, uma mesma estação em dois

dias sucessivos. Além deste ponto, a CONCESSIONÁRIA deverá, também, coletar amostras em ECP's e realizar as correspondentes análises.

5. MÉTODO DE APURAÇÃO E REGISTRO DOS RESULTADOS DAS ANÁLISES EFETUADAS

Para a apuração dos valores correspondentes ao PCS e CFQ deverão ser empregados os métodos constantes dos Regulamentos Técnicos anexos às Portarias N^{os} 41 e 42 da Agência Nacional do Petróleo – ANP, esta última relativa ao Gás Natural utilizado para fins automotivos. No primeiro caso, os valores encontrados deverão enquadrar-se no Grupo M (médio) do respectivo Regulamento Técnico.

Caso as referidas portarias, no decorrer do tempo, sejam alteradas ou substituídas por outros dispositivos legais, emitidos pela ANP ou outro órgão que receba, de autoridade competente, delegação para tal, a CONCESSIONÁRIA deverá ajustar-se aos novos padrões.

Nas ETC's, as amostras deverão ser extraídas no ponto de entrega do Gás à CONCESSIONÁRIA. Na rede de distribuição, a CONCESSIONÁRIA deverá coletar amostras diárias, no mínimo, em três ECP's da mesma.

Juntamente com as informações entregues pelo Supridor, relativas à qualidade do GÁS, os dados resultantes das análises cromatográficas realizadas deverão ser registrados e mantidos à disposição da CSPE, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, para toda e qualquer consulta ou auditoria que for julgada necessária, em decorrência ou não de reclamação de Usuário(s).

Em caso de solicitação individual de Usuário, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar a apuração do indicador reclamado, em data a ser acertada de comum acordo entre as partes e em conformidade com os procedimentos acima descritos, devendo ficar assegurado o registro dos resultados alcançados.

A CONCESSIONÁRIA informará os resultados ao Usuário e/ou a CSPE, ficando a cobrança dos custos da referida apuração por conta do Usuário solicitante, caso o resultado encontrado se enquadre dentro dos padrões fixados nas Portarias 41/98 e 42/98 da ANP.

Os referidos custos deverão ser informados ao Usuário, no momento da solicitação. Assim, a realização da medição deve se dar após a manifestação de concordância do Usuário em pagar o valor correspondente aos custos da mesma.

Sempre que o resultado da apuração não atenda aos padrões fixados, os custos correspondentes ficarão por conta da CONCESSIONÁRIA, que em tal situação ficará, ainda, sujeita ao pagamento do valor da multa prevista no item IX.2.2, deste Anexo, referente às penalidades do Grupo 2.

Se na data e horário programados não estiver presente nenhum representante da parte solicitante, a apuração será realizada, sem que resulte em direito a qualquer reclamação por parte do Usuário e/ou da CSPE.

6. DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, obtidos conforme exposto neste Apêndice, deverão ser entregues trimestralmente à CSPE, tendo como limite o décimo dia útil do mês posterior de cada trimestre civil. Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá se utilizar de planilha, por ela desenvolvida, especialmente para esta finalidade.

APÊNDICE E

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

1. OBJETIVO

Fixar os procedimentos a serem adotados pela CONCESSIONÁRIA na coleta de informações relativas a qualidade do atendimento comercial, assim como para a apuração dos indicadores, definindo, para tanto, a forma e a periodicidade de envio dos mesmos à CSPE.

2. DEFINIÇÕES

Na elaboração destes procedimentos, os conceitos relacionados com os indicadores aqui considerados foram extraídos do Apêndice G apresentado no final deste Anexo.

3. PERÍODO DE APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES À CSPE

O período para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento comercial corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências relativas ao universo considerado.

Para fins destes procedimentos, as apurações deverão ser realizadas mensalmente, contemplando, separadamente, o mês anterior e os últimos doze meses. O encaminhamento dos mesmos à CSPE, por sua vez, deverá ser providenciado até o décimo dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada trimestre civil, no que diz respeito aos indicadores individuais e no caso de indicadores coletivos até o décimo dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada semestre civil.

4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

Os indicadores aqui considerados deverão ser apurados, separadamente, em toda área de concessão, para os seguintes grupos:

?? região geográfica: municípios;

?? classe de pressão: BP, MP e AP

?? segmento de Usuário: residencial, comercial, industrial, automotivo, cogeração e termoeletricidade

5. METODOLOGIA

O atendimento comercial será avaliado com base na evolução dos indicadores selecionados e na comparação dos mesmos com os correspondentes padrões de qualidade estabelecidos.

De modo geral, para fins destes procedimentos, os indicadores e padrões definidos visam conhecer:

- ?? o período de tempo que um Usuário, a partir da data/horário de determinada solicitação ou reclamação dirigida à CONCESSIONÁRIA, aguarda para ser atendido.
- ?? outros aspectos relativos a qualidade do atendimento comercial, que complementam a avaliação decorrente da evolução dos indicadores de tempo.

Enquanto três dos indicadores coletivos que representam valores médios dos resultados alcançados pela Concessionária, não estão sujeitos a penalidades diretas, dois outros (AVISO e FONE), estão sujeitos a penalidades diretas, revertidas em favor da CSPE. Quanto aos indicadores individuais, seus padrões estabelecem limites máximos que, se superados, sujeitarão a Concessionária a penalidades a serem revertidas em favor do(s) Usuário(s) envolvido(s).

Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá dotar-se de instrumento de controle que assegure o fornecimento, a Usuários reclamantes ou solicitantes, de protocolo com a indicação dos prazos de atendimento regulamentares relativos aos serviços envolvidos.

Sempre que, através da comparação entre os resultados correspondentes aos indicadores apontados e os padrões fixados, ficar evidenciada a tendência de perda da qualidade do atendimento comercial ou de ultrapassagem dos limites estabelecidos, a CSPE poderá providenciar o envio de comunicado à CONCESSIONÁRIA ou a realização de auditorias.

6. PROCEDIMENTOS PARA APURAÇÃO DOS INDICADORES COLETIVOS E RESPECTIVOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL –PEDIDOS/RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS

TMEO – TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Objetiva monitorar a eficiência com que é realizado o atendimento a pedidos de novas ligações ou de aumento do volume de GÁS consumido, que resultem na necessidade de serviços de construção de extensão da rede de distribuição e/ou de ramal (RE ou RS). Este indicador visa exprimir o tempo que, em média, cada Usuário aguarda para ser informado a respeito dos resultados de estudos desenvolvidos para atendimento de seu pedido de nova ligação ou de aumento do volume de GÁS consumido, com os correspondentes valor do orçamento e prazo para execução dos serviços necessários ao atendimento do pedido.

TMEO = ? d_i/n , onde:

d_i = número de dias úteis transcorridos entre a solicitação do Usuário i , excluído o dia do pedido, e a comunicação ao mesmo, dos resultados dos estudos desenvolvidos pela CONCESSIONÁRIA, com o correspondente valor do orçamento e prazo relativos aos serviços de construção da extensão da RD e/ou do ramal (RE ou RS) necessários ao atendimento de seu pedido.

n = número total de pedidos de novas ligações e de aumento do volume de GÁS consumido no período de apuração, cujo atendimento depende da realização de serviços de construção de extensão da rede de distribuição e/ou de ramal (RE ou RS).

Na apuração deste indicador deverão ser desconsiderados os pedidos que a CONCESSIONÁRIA precisar aguardar dados e/ou documentos de responsabilidade do Usuário.

TMCE – TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE

Objetiva monitorar a eficiência com que são realizadas as obras necessárias para o atendimento de pedidos de nova ligação ou de aumento do volume de GÁS consumido e exprime o período que, em média, cada Usuário aguarda pela conclusão dos serviços de construção de extensão da rede de distribuição, incluso a execução do ramal (RE ou RS), após a sua aprovação do respectivo orçamento e condições de pagamento. O TMCE é obtido da relação entre a soma dos tempos de execução das extensões de rede (projeto e obra) construídas em determinado período, expressa em número de dias, e o correspondente comprimento total das mesmas, expresso em mil metros, no mesmo período.

TMCE = ? d_i/n , onde:

d_i = número de dias transcorridos entre o dia imediatamente seguinte à data de aprovação, por parte de um determinado Usuário, do orçamento e das condições de pagamento relativos aos serviços de construção de extensão da RD, incluso RE ou RS, e a data de conclusão da mesma obra.

n = comprimento total das obras de extensões de RD, construção de RE ou RS executadas no período de apuração, expressas em mil metros, necessárias ao atendimento de pedidos de novas ligações e de aumento do volume de GÁS consumido.

O registro da data de início deste prazo deve ser feita em sistema informatizado, uma vez constatada a aprovação, pelo cliente, do valor do orçamento e das correspondentes condições de pagamento. O prazo de conclusão também deverá ser registrado em sistema informatizado.

A contagem do número de dias corridos deve ser iniciada no dia útil imediatamente seguinte ao dia da aprovação, pelo cliente, do orçamento e das condições de pagamento.

TER - TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL

Também neste caso, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar o registro, em sistema informatizado, das informações correspondentes a pedidos de ligação cujo atendimento dependem da execução de ramal (RE ou RS). Embora a CONCESSIONÁRIA possa controlar a execução de ramais em qualquer região, os procedimentos aqui abordados restringem-se aos construídos em áreas urbanas

O intervalo de tempo a ser considerado para atendimento de pedidos de ligação nesta condição, deverá ser expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte à data da solicitação e da efetiva ligação.

Se a CONCESSIONÁRIA precisar efetuar o pagamento de penalidade, devido a atraso no atendimento de um determinado pedido de ligação que necessite da construção de ramal (RE ou RS), esta informação deverá ficar registrada no sistema informatizado.

Antes de iniciar a construção do ramal (RE ou RS), a CONCESSIONÁRIA deverá assegurar-se de que todas as informações que dependam do cliente estejam em seu poder, assim como as autorizações dos órgãos competentes, não cabendo, portanto, alegação posterior de impossibilidade de ligação devido a inadequação das instalações internas do cliente, falta de documentação deste ou, ainda, ausência de autorizações pertinentes.

TER = ? di/ n, onde:

di = número de dias úteis transcorridos entre o dia seguinte à data do pedido de ligação de determinado Usuário e a data da efetiva ligação.

N = número total de ramais (RE e RS) construídos no período de apuração.

AVISO - ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DE AVISO PARA USUÁRIOS A SEREM AFETADOS POR INTERRUPTÃO PROGRAMADA DE FORNECIMENTO DE GÁS

As interrupções consideradas, neste caso, estão relacionadas com a realização de serviços de manutenção ou de manobras operacionais, devendo a CONCESSIONÁRIA informar o(s) Usuário(s) envolvido(s), com a antecedência mínima estipulada neste Anexo, a data, o horário e a duração prevista para as mesmas.

O horário e a data em que tais informações forem passadas ao(s) usuário(s) envolvido(s) deverão ser registradas em sistema informatizado, assim como o horário e a data do efetivo início e término da interrupção.

Apesar do indicador ser de caráter coletivo, para fins de aplicação de penalidade bastará a reclamação de um único Usuário.

FONE – NÚMERO MÉDIO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS NO 1º TOQUE, REFERENTE A OCORRÊNCIAS DE EMERGÊNCIA OU NÃO.

A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de sistema que gerencie o recebimento das chamadas telefônicas de Usuários e de interessados em geral, e as distribua para os postos de atendimento, que estiverem disponíveis. Através do mesmo sistema ou de outro interligado ao primeiro, deverá ficar assegurado, ainda, o registro das chamadas, em termos de data e horário de início e término das mesmas, assim como da solicitação e/ou reclamação apresentada.

O referido sistema deverá, também, ter condições de controlar o número de toques ou pulsos telefônicos ocorridos, até o momento do efetivo início do atendimento, permitindo inclusive, sempre que julgado desejável, a gravação do diálogo do(a) atendente com o solicitante ou reclamante.

O serviço de atendimento telefônico deverá estar disponível no regime de 24 horas por dia, todos os dias do ano, para chamadas referentes a ocorrências de emergência, e em outro regime a ser dimensionado pela própria CONCESSIONÁRIA, para ocorrências normais, considerando chamadas feitas por Usuários e interessados em geral.

7. PROCEDIMENTOS PARA APURAÇÃO DOS INDICADORES INDIVIDUAIS E RESPECTIVOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL – PEDIDOS/RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS

Todas as reclamações formuladas pelos Usuários sobre serviços da CONCESSIONÁRIA deverão ser respondidas, por escrito, no máximo em dez dias.

Os casos em que as reclamações, de caráter individual, estiverem relacionadas ao descumprimento dos padrões estabelecidos, e confirmada a procedência das mesmas, a CONCESSIONÁRIA pagará ao Usuário a correspondente penalidade, conforme exposto no item IX.3.1 deste Anexo, no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da data do registro da comprovação da procedência, sendo que o pagamento da mesma poderá ser feito na forma de crédito em nota fiscal/conta de gás, em reais ou em m³ equivalentes, ou em conta bancária, de acordo com a preferência do Usuário.

É conveniente, portanto, tanto para o caso de reclamações quanto de pedidos feitos por Usuários (existentes ou potenciais), que a CONCESSIONÁRIA implante rotinas e procedimentos que assegurem a capacitação e a padronização necessárias à apuração de indicadores individualizados, conforme exposto a seguir:

1. Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação

Para apuração dos dados relativos ao cumprimento dos prazos máximos estabelecidos para atendimento de pedidos de ligação por classe de pressão, a

CONCESSIONÁRIA deverá registrar em sistema informatizado a data do pedido de ligação.

O intervalo de tempo a ser considerado para atendimento de pedidos de ligação, deverá ser expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte à data da solicitação e da efetiva ligação.

No caso da CONCESSIONÁRIA ter que efetuar o pagamento de penalidade, devido a atraso no atendimento de um determinado pedido de ligação, também esta informação deverá ficar registrada no sistema informatizado.

Caso a ligação não seja realizada devido à inadequação das instalações internas do Usuário potencial ou por falta de documentação deste, a ordem de serviço correspondente ao pedido formulado pelo referido Usuário deverá ser encerrada e a contagem do respectivo prazo desprezada. Após a devida regularização e o novo pedido de ligação formulado, o número de dias para atendimento do mesmo passará a ser considerado normalmente, como se fosse o pedido inicial.

2. Prazo máximo para atendimento a pedido de religação

As datas de pedidos de religação devem ser registradas em sistema informatizado, caso os motivos que geraram a suspensão do fornecimento de GÁS tenham cessado e desde que o(s) correspondente(s) Usuário(s) tenha(m) pago os débitos, taxas, multas e acréscimos incidentes.

O intervalo de tempo a ser considerado para atendimento de pedidos de religação, deverá ser expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte à data da solicitação e da efetiva religação.

No caso da CONCESSIONÁRIA ter que efetuar o pagamento de penalidade, devido a atraso no atendimento de um determinado pedido de religação, também esta informação deverá ficar registrada no sistema informatizado.

3. Prazo máximo para religação de Usuários que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de GÁS.

O atendimento de pedidos de religação decorrentes de corte indevido no fornecimento de GÁS, deverá se dar de maneira a assegurar que os horários de formulação dos pedidos e das efetivas religações fiquem registrados em sistema informatizado. A diferença entre os mesmos, expressa em horas, identificará o tempo de atendimento de tais pedidos.

No caso da CONCESSIONÁRIA ter que efetuar o pagamento de penalidade, devido a atraso no atendimento de um determinado pedido de religação nesta condição, também esta informação deverá ficar registrada no sistema informatizado.

4. Tempo máximo de interrupção do fornecimento de GÁS para realização de serviço de manutenção programada no SD.

A finalidade deste indicador, é a de acompanhar o tempo real das interrupções decorrentes de serviços de manutenção programada no Sistema de Distribuição, devendo, para tanto, ficar registrado, em sistema informatizado, os correspondentes horário e data de início e término das mesmas.

5. Prazo máximo para devolução, ao Usuário, de valores referentes a erros de faturamento.

Neste caso estão incluídos, exclusivamente, os Usuários que por conta de erros de faturamento tenham sofrido cobrança indevida.

Os períodos de tempo válidos para as etapas de adaptação e maturidade deverão assegurar, que a devolução ocorra em 5 e 3 dias úteis respectivamente ou na nota fiscal/conta de gás seguinte a data da reclamação do Usuário, conforme a preferência deste.

Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá registrar, em sistema informatizado, a data em que o Usuário fez a sua reclamação, assim como aquela em que ele manifestou a sua preferência quanto a opção escolhida pelo mesmo para a devolução.

No caso do Usuário optar pelo pagamento da devolução, no prazo de cinco ou três dias úteis, de acordo com a etapa que estiver vigorando, a CONCESSIONÁRIA poderá fazê-lo em cheque ou dinheiro. Se, por outro lado, o Usuário preferir receber a devolução, na forma de crédito na nota fiscal/conta de gás seguinte à reclamação, deverá ser considerada como data do efetivo pagamento aquela em que ele aceitou esta condição.

6. Prazo máximo para troca de medidor.

Nos casos em que, após a conclusão da verificação de leitura e consumo de determinado Usuário, ficar constatada a existência de defeito no medidor instalado (o mais comum refere-se a situação em que o medidor permite o fornecimento do GÁS, porém sem registrar o consumo), a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar a troca do mesmo, informando previamente o Usuário sobre a programação da troca, com o objetivo de assegurar a sua presença ou de preposto na data correspondente, de forma a permitir o acesso dos técnicos ao local de instalação do medidor, assim como o acompanhamento dos serviços pelo Usuário.

O sistema informatizado, implantado pela CONCESSIONÁRIA, deverá prever o registro das datas de comunicação da programação de troca do medidor e da efetivação da mesma, além daquela em que o Usuário confirma a sua presença ou de preposto, que para efeito destes procedimentos poderá ser a mesma, ou não, da correspondente a comunicação da programação.

Qualquer que seja a situação, no entanto, a contagem de tempo deverá ter o seu início, sempre, no dia útil imediatamente seguinte a data da confirmação do Usuário, e o seu término, na data de realização da troca.

O sistema informatizado deverá prever, também, o registro de todos os principais dados de especificação técnica do medidor substituído e do novo.

O medidor substituído, após inspeção de rotina e testes de aferição, poderá voltar a ser utilizado em qualquer Usuário, caso o referido equipamento tenha, comprovadamente, readquirido as condições originais garantidas pelo fabricante.

7. Prazo máximo para execução de serviços de assistência técnica a Usuários atendidos nas diferentes classes de pressão (após aceitação do orçamento preliminar pelo Usuário).

Toda vez que um Usuário fizer solicitação de serviço de assistência técnica à CONCESSIONÁRIA, esta deverá, além de registrar a data e o horário em que a mesma ocorreu, fornecer o valor estimado do(s) serviço(s) solicitado(s). A CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, informar ao Usuário que o referido valor está sujeito a alteração, para mais ou para menos, em função da avaliação que o seu técnico fizer, por ocasião da visita destinada a execução dos serviços, cuja data deverá, igualmente, ser informada no transcorrer do mesmo contato, seja este telefônico ou pessoal.

Caso o Usuário concorde com o orçamento preliminar, a CONCESSIONÁRIA providenciará, no mesmo dia, a correspondente ordem de serviço interna, devendo o dia imediatamente seguinte ser adotado para início de contagem do tempo de atendimento.

Se, por outro lado, o Usuário solicitar tempo para manifestar-se, não haverá necessidade de ordem de serviço e nem de registro da data, pois neste caso não haverá condições de dar início a contagem do tempo. Caso o Usuário manifeste, posteriormente, a sua concordância, a CONCESSIONÁRIA deverá considerar a nova data como a de início de contagem do referido tempo, com a consequente emissão da ordem de serviço.

Na data programada para a visita, o técnico da CONCESSIONÁRIA, com base na avaliação efetuada "in loco", apresentará ao Usuário a relação de serviços necessários, os correspondentes orçamento definitivo e tempo estimado para execução dos serviços, bem como o prazo de garantia dos mesmos. Caso o Usuário concorde com as informações fornecidas, o técnico executará os serviços na mesma ocasião, encerrando, em seguida, a ordem de serviço com o registro dos serviços executados, além da data e do horário de conclusão dos mesmos.

A diferença entre o dia da solicitação do Usuário e da execução dos serviços, definirá o tempo real de atendimento, que deverá ser expresso em dias úteis.

Se, por outro lado, o Usuário não concordar com o orçamento fornecido, o técnico deve encerrar a ordem de serviço utilizada para a visita, registrando na mesma a decisão do Usuário, assim como a data e o horário em que se deu o encerramento. Casos deste tipo não devem ser considerados para fins de contagem de tempo.

Sempre que um Usuário fizer reclamação relativa a serviços executados pela CONCESSIONÁRIA, que estejam dentro do período de garantia, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar nova visita, no prazo máximo aqui estabelecido, sem direito a exigir do Usuário o pagamento de qualquer importância, a qualquer título, se, comprovadamente, a reclamação proceder.

8. Prazo máximo para verificação da Pressão ou PCS do GÁS.

Quando um Usuário apresentar reclamação à CONCESSIONÁRIA, relativa a Pressão ou ao PCS do GÁS, a data correspondente a mesma deverá ser registrada em sistema informatizado e utilizada para início de contagem de tempo. Na sequência, a CONCESSIONÁRIA deverá dar início aos trabalhos de verificação, para os quais deverão ser adotados os procedimentos constantes dos Apêndices A e D, respectivamente.

Caso a CONCESSIONÁRIA, após realização dos trabalhos de verificação, conclua pela procedência da reclamação, esta deverá informar o Usuário, oficialmente, sobre o resultado da verificação e a correção, para mais ou menos, do consumo de GÁS e do valor de fornecimento constantes da nota fiscal/conta de gás correspondente. Em seguida, a CONCESSIONÁRIA deverá promover acordo junto ao Usuário, quanto a diferença resultante, considerando como data de término da contagem de tempo, aquela em que o referido acordo ficar estabelecido.

Caso haja contestação da parte do Usuário, a data da mesma deve ser considerada como sendo de nova reclamação e, assim, definir o início de nova contagem de tempo.

Se a referida verificação ficar na dependência de informação do Usuário, deverá ser desconsiderado da contagem de tempo, o período compreendido entre a data da solicitação feita pela CONCESSIONÁRIA e a da resposta do Usuário, que a exemplo das demais, também devem ser registradas em sistema informatizado.

9. REGISTRO DE INFORMAÇÕES E SISTEMA INFORMATIZADO

Para se evitar distorções na contagem do tempo, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar controle, através de sistema informatizado, onde fiquem registradas todas as datas necessárias para a comprovação da contagem do tempo.

10. TEMPO DE MANUTENÇÃO DOS REGISTROS

Os dados coletados deverão ser mantidos à disposição da CSPE, por um prazo mínimo de cinco anos, para fins de consultas, no caso de reclamações de Usuários, e de auditorias que a CSPE julgar necessário realizar.

APÊNDICE F

PROCEDIMENTOS PARA ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

1. OBJETIVO

Homologar os procedimentos a serem adotados pela CONCESSIONÁRIA em situações de emergência, assim como a periodicidade de envio de relatórios à CSPE.

2. TIPOLOGIA DAS EMERGÊNCIAS

Para fins destes procedimentos, as situações de emergência estão assim caracterizadas:

- ?? Falta de Odorização;
- ?? Vazamento nas instalações internas do usuário;
- ?? Vazamento no Sistema de Distribuição (SD);
- ?? Falta de Gás, devida a deficiência de suprimento; e
- ?? Falta de Gás ocasionada por necessidade de manutenção no Sistema de Distribuição.

3. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar procedimentos correspondentes a cada uma das situações relacionadas, encaminhando-os à CSPE, para fins de homologação, no prazo de até noventa dias, após a data de assinatura do contrato de concessão. Durante o referido período a CONCESSIONÁRIA deverá fazer uso dos procedimentos utilizados pela COMGÁS.

4. ENVIO DE RELATÓRIOS À CSPE

A CONCESSIONÁRIA deverá entregar à CSPE, anualmente, até o último dia útil do mês janeiro, relatório específico contendo todas as situações de emergência registradas durante o período de doze meses anteriores, apontando, dentre outras informações: a data e horário de início da emergência, a caracterização da emergência e o diagnóstico da causa da mesma; o TAE correspondente e a duração das providências necessárias à normalização, o número estimado de Usuários afetados pela mesma, por grupo de Usuários (*); além das providências tomadas, em decorrência da caracterização da emergência.

- (*) região geográfica: municípios, ETC's e ECP's;
classe de pressão: BP, MP e AP
segmento de Usuário: residencial, comercial, industrial, automotivo, cogeração e termoeletricidade

5. CONTAGEM DE TEMPO

Para fins destes procedimentos, no que diz respeito a contagem do tempo de atendimento de situações de emergência, a CONCESSIONÁRIA deverá caracterizar esta informação de forma a fazer constar dos relatórios encaminhados à CSPE o TAE e o tempo posterior, necessário à normalização da situação.

6. REGISTRO DE INFORMAÇÕES E SISTEMA INFORMATIZADO

Para se evitar distorções na contagem do tempo, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar controle, através de sistema informatizado, onde fiquem registradas todas as datas e horários necessários à comprovação do início e término de cada ocorrência de emergência.

7. TEMPO DE MANUTENÇÃO DOS REGISTROS

Os dados coletados deverão ser mantidos à disposição da CSPE, por um prazo mínimo de cinco anos, para fins de consultas, no caso de reclamações de Usuários, e de auditorias que a CSPE julgar necessário realizar.

APÊNDICE G

ÁREA CRÍTICA

Área da rede de distribuição de GÁS que apresenta um índice de vazamentos – IVAZ superior a 80% dos padrões estabelecidos neste Anexo.

AVISO - ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DE AVISO PARA USUÁRIOS

Exprime o prazo de antecedência mínima de aviso para Usuários a serem afetados por interrupção programada de fornecimento de GÁS, decorrente da realização de serviços de manutenção ou de manobras operacionais, informando data, horário e duração prevista para a mesma.

CSPE - COMISSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA

Autarquia criada através da Lei Complementar n. 833, de 17 de outubro de 1997, vinculada à Secretaria de Estado de Energia, e que tem por finalidade regular, controlar e fiscalizar a qualidade do fornecimento, os preços, as tarifas e demais condições de atendimento aos Usuários dos serviços públicos de energia no Estado de São Paulo.

CONCESSIONÁRIA – EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Pessoa jurídica detentora de concessão, que explora, por sua conta e risco, os serviços de distribuição de gás canalizado

CFQ - CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS DO GÁS

São as características do GÁS, constantes de especificações definidas em portarias da Agência Nacional do Petróleo – ANP, ou de outras que venham a ser definidas pela CSPE.

CLASSE DE PRESSÃO

É identificada pela Pressão Nominal do GÁS, no Sistema de Distribuição da CONCESSIONÁRIA.

COG - CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS

É a quantidade de odorante presente no GÁS, expressa em mg por m³ de GÁS.

CORREÇÃO DO VOLUME DE GÁS MEDIDO

É a operação de ajuste do volume de GÁS medido e registrado nas condições de fornecimento, às condições de referência do GÁS, isto é: Pressão = 101,325 kPa; Temperatura = 293,15 °K e Poder Calorífico Superior = 9400 kcal/m³.

CRM - CONJUNTO DE REGULAGEM E MEDIÇÃO

É o conjunto de equipamentos, instalado pela CONCESSIONÁRIA nas dependências de determinado Usuário, destinado à regulagem da pressão e a medição e registro do volume do GÁS fornecido.

DEG – DURAÇÃO EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO DE GÁS

Corresponde ao período médio de tempo entre o momento da interrupção do fornecimento do GÁS e o respectivo restabelecimento, em que um grupo de Usuários ligado a uma determinada ECP, ficou impossibilitado de utilizar o GÁS.

DISTRIBUIÇÃO DE GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO

Compreende as atividades necessárias à movimentação de GÁS, desde as Estações de Transferência de Custódia - ETC's até os pontos de entrega aos Usuários .

ECP - ESTAÇÃO DE CONTROLE DE PRESSÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

É o conjunto de equipamentos do sistema de distribuição, que tem por finalidade controlar a pressão do GÁS, de modo contínuo. Pode ser definida como primária, quando estiver exercendo a referida função na interligação da rede de AP com a de MP, de maior pressão nominal; secundária, caso esteja na interligação das duas redes de MP, ou ainda, distrital, quando atuar na interligação da rede de MP, de menor pressão nominal, com a de BP.

ETC - ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE CUSTÓDIA

É o conjunto de equipamentos e instalações onde é feita a transferência de propriedade do GÁS, do Supridor à CONCESSIONÁRIA, e que tem por finalidade regular a pressão, assim como medir e registrar o volume de GÁS, nas condições de entrega, de modo contínuo.

FEG - FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO DE FORNECIMENTO DE GÁS

Exprime a razão entre o número de interrupções de fornecimento de GÁS, que os Usuários atendidos em determinada classe de pressão sofreram e o número total de Usuários da mesma classe.

FONE – ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Exprime o número médio de chamadas telefônicas atendidas no primeiro toque, referentes a ocorrências de emergência ou não.

FME - FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

Trata-se do quociente entre o número de atendimentos de ocorrências de emergência de um determinado grupo, num dado período, e a quantidade total de Usuários deste grupo.

GÁS – GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO

É o energético fornecido por uma CONCESSIONÁRIA a Usuários, na forma canalizada, através de sistema de distribuição adequado, devidamente autorizado pela CSPE.

INSTALAÇÃO INTERNA

Contempla toda a infra-estrutura de distribuição e utilização de GÁS, montada nas dependências do Usuário, a partir da válvula de bloqueio instalada após o medidor, com a finalidade de fazer fluir e consumir o gás.

IVAZ - ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

É a relação entre a quantidade de vazamentos, registrada no período de doze meses, reclamados por Usuários e/ou terceiros e efetivamente constatados, mais os identificados pela própria CONCESSIONÁRIA, e o comprimento total da rede da CONCESSIONÁRIA, por classe de pressão, por bairro, cidade e área de concessão.

LIMITE DE PRESSÃO MEDIDA

É o valor máximo da pressão do GÁS no Sistema de Distribuição no ponto de entrega, por classe de pressão.

LPD - LINHA PRINCIPAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

É o conjunto de tubos e conexões, válvulas, reguladores de pressão, etc., que interliga as ETC's às ECP's.

MEDIDOR

Equipamento instalado nas dependências de Usuários, que mede a vazão de GÁS (volumétrica ou mássica) em um determinado período.

OCORRÊNCIA

Trata-se de todo tipo de evento que exija intervenção no sistema de distribuição da CONCESSIONÁRIA ou na rede interna dos Usuários , com deslocamento de equipe(s) de serviço.

ODOR

É a característica que é conferida ao GÁS, de forma a permitir a percepção da presença do mesmo no ambiente, em uma concentração mínima de 20 por cento do seu limite inferior de explosividade.

ODORIZAÇÃO DO GÁS

É o processo de injeção de odorante na rede de distribuição da CONCESSIONÁRIA, em níveis de concentração capazes de permitir, em caso de vazamento, na rede ou em instalações de Usuários, a pronta detecção da presença de GÁS no ambiente.

PCS - PODER CALORÍFICO SUPERIOR

É a quantidade de calor, expressa em kcal, produzida pela combustão, à pressão constante, de uma massa de GÁS, saturado de vapor de água, que ocupa o volume de 1 m³, na temperatura de 293,15°K e à pressão absoluta de 101,325 kPa, com condensação total do vapor de água de combustão.

PCG - PERDAS COMERCIAIS DE GÁS

Correspondem ao volume de GÁS efetivamente entregue a Usuários , mas não computado no total de GÁS vendido.

PTG - PERDAS TÉCNICAS DE GÁS

Correspondem ao volume de GÁS associado às perdas ocorridas por vazamentos no sistema de distribuição.

PT - PERDAS TOTAIS DE GÁS

Correspondem ao volume total de GÁS perdido na operação do sistema de distribuição, em um determinado período, que resulta da diferença entre o GÁS comprado e o GÁS faturado, mais o consumo próprio. Podem ser entendidas, também, como sendo a soma das perdas técnicas e comerciais de GÁS.

PONTO DE ENTREGA

Local a montante do medidor, em que o GÁS é entregue a outro agente de distribuição ou Usuários.

PPC - PORCENTAGEM DE PERDAS COMERCIAIS

Corresponde, em termos percentuais, à relação entre as perdas comerciais e a soma dos volumes de GÁS faturado e consumo próprio.

PPT - PORCENTAGEM DE PERDAS TÉCNICAS

Corresponde, em termos percentuais, à relação entre o volume total de GÁS perdido no sistema de distribuição e a soma dos volumes de gás, comprado e produzido.

PPTG - PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS

Corresponde, em termos percentuais, à relação entre o volume total de GÁS perdido no sistema de distribuição e a soma dos volumes de gás, comprado e produzido.

PRESSÃO - PRESSÃO DO GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO

Corresponde ao valor eficaz de pressão no ponto de entrega do Usuário e no Sistema de Distribuição. Os limites de pressão, por classe, encontram-se descritos neste Anexo.

PRESSÃO MEDIDA

É a média das pressões eficazes obtidas através de medição contínua, realizada em um determinado período, em equipamento específico instalado em um Usuário ou nas ETC's e ECP's, de forma a registrar as variações de pressão ocorridas no ponto de entrega ou no Sistema de Distribuição, em relação à pressão padrão de serviço.

PRESSÃO PADRÃO DE SERVIÇO

É a pressão do GÁS que a CONCESSIONÁRIA se compromete a manter à montante dos medidores instalados em seus Usuários ou no Sistema de Distribuição.

RD - REDE DE DISTRIBUIÇÃO

É o conjunto de tubulações, reguladores de pressão e outros componentes que recebe o GÁS de ECP's e o conduz até o ramal externo ou ramal de serviço de diferentes tipos de Usuários.

RE - RAMAL EXTERNO

Trecho de tubulação que interliga a rede de distribuição ao ramal interno de Usuário(s), construído pela CONCESSIONÁRIA para ligação de Usuário(s) em baixa pressão.

RG - REGULADOR DE SERVIÇO

Equipamento instalado entre a válvula de ramal e o ramal interno de Usuário(s), que serve para controlar a pressão do GÁS fornecido a Usuário(s) atendido(s) em baixa pressão.

RI - RAMAL INTERNO

Trecho de tubulação, construído por Usuário(s), que interliga o ramal externo ao medidor de usuário(s) ligado(s) em baixa pressão.

RS - RAMAL DE SERVIÇO

Trecho de tubulação que deriva da rede de distribuição e termina no CRM instalado pela CONCESSIONÁRIA em Usuários ligado em média ou alta pressão.

SD - SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

É o conjunto de tubulações e demais instalações e componentes, que interliga as Estações de Transferência de Custódia e os Pontos de Entrega, indispensáveis à prestação do serviço de distribuição de gás canalizado, excluídos os ramais internos.

TAE - TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

É o tempo transcorrido desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma determinada emergência (vazamento ou falta de GÁS), feita por Usuário ou não, até a interrupção da situação de risco detectada, quando da chegada da(s) equipe(s) da CONCESSIONÁRIA.

TER – TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL

É o quociente entre a soma dos tempos de construção de todos os ramais (RE ou RS em área urbana) executados em um determinado período, expressa em número de dias úteis, e o número total de ramais, no mesmo período.

TMCE - TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE

É a relação entre a soma dos tempos de execução das extensões de rede (projeto e obra) construídas em um determinado período, expressa em número de dias, e o correspondente comprimento total das mesmas, expresso em mil metros, no mesmo período.

TMEO - TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Refere-se ao quociente entre a soma dos tempos que cada Usuário aguarda para ser informado a respeito dos resultados de estudos desenvolvidos para atendimento de pedido de nova ligação ou aumento do volume consumido, com os correspondentes orçamentos, e o número total de pedidos.

USUÁRIOS

É a pessoa física ou jurídica que utilize os serviços de distribuição de GÁS, fornecidos exclusivamente pela CONCESSIONÁRIA.

VARIAÇÃO DE PRESSÃO

É o aumento ou redução do valor eficaz da pressão de um determinado grupo de Usuários, durante um dado intervalo de tempo, em relação à pressão padrão de serviço.

VR - VÁLVULA DE RAMAL

Válvula de bloqueio instalada entre o ramal externo e o regulador de serviço, cuja finalidade é interromper o fluxo de GÁS no ramal interno.