INFORMAÇÃO TÉCNICA: 004/2023

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

I. RELATÓRIO

Trata-se da proposta de ato normativo – Resolução – que visa "*estabelecer os procedimentos e os requisitos básicos relativos ao controle de dados e informações, à periodicidade de apuração e de medição de indicadores de qualidade e às formas de apresentação dos resultados, necessários para o monitoramento da qualidade dos serviços de Distribuição e Comercialização de Gás Canalizado*".

A presente Informação Técnica dedica-se a relatar as análises das contribuições recebidas através da Consulta Pública 06/2023 (movis. 11 a 26) que atenderam às condições e requisitos elencados no site da AGEPAR, disponível no link: *http://www.agepar.pr.gov.br/Pagina/Consultas-Publicas*, conforme previsões regimentais da Agepar:

> "*O posicionamento da Agência sobre as críticas ou as contribuições apresentadas no processo de consulta pública deverá ser disponibilizado na sede da agência e no respectivo sítio na internet em até trinta dias úteis após a reunião do conselho diretor para deliberação final sobre a matéria*" (Art. 45, §5º, Lei Complementar Estadual nº 222/2020).
>
> *"A análise das contribuições recebidas será feita pela unidade proponente do ato normativo sob consulta pública,* ***na forma de Informação Técnica****, até (trinta) dias úteis contados do dia do encerramento da Consulta Pública, e será incluída no respectivo processo administrativo e disponibilizada no sítio eletrônico da Agepar;"* (Art. 113, caput, Regimento Interno – Resolução Agepar N.º 16/2022).

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 004/2023

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

O objeto da Consulta Pública 06/2023 referiu-se às previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição, cujas fundamentações são apresentadas na Nota Técnica 05/2023-CQS da Coordenadoria de Qualidade dos Serviços da Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços – CQS/DFQS/AGEPAR.

Ressalta-se que todas as contribuições recebidas são transcritas *Ipsis Litteris* e nas suas integralidades para maior transparência e os dados referentes aos documentos pessoais e contatos são ocultados.

Conforme o parágrafo único do supracitado Art. 113 do Regimento Interno da Agepar, a análise técnica das contribuições recebidas é concretizada através da menção da decisão por "*acatar, acatar parcialmente ou não acatar*" cada uma delas. Além disso, o relatório deve ser incluído no respectivo processo administrativo e disponibilizado no sítio eletrônico da Agepar:

> *"Parágrafo único. A Informação Técnica de análise das contribuições conterá, no mínimo:*
>
> *[...]*
>
> *II - a transcrição ipsis litteris e integral das contribuições, na ordem cronológica em que foram submetidas à Agepar, seguida de uma* ***resposta*** *à contribuição e da* ***decisão por acatar, acatar parcialmente ou não acatar****."*

Portanto, para as contribuições acatadas é apresentada, conforme o caso, proposta quanto a eventuais ajustes na minuta do ato normativo, a qual será objeto de deliberação do Conselho Diretor da Agepar.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

II. CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS E ANALISADAS

Entre os dias 30 de junho a 30 de julho de 2023 foram recebidas 7 (sete) contribuições, as quais são apresentadas na ordem cronológica em que foram submetidas à Agepar.

Desta feita, as repostas seguem na ordem cronológica em que as manifestações foram submetidas à Agepar durante a Consulta Pública N.º 06/2023:

Contribuição 1

CPF/CNPJ: [redacted]

Nome/Razão Social: CLEBER GUSSO ANDRADE

Cidade: Pinhais

E-mail: [redacted]

Contribuição:

"*Partindo da premissa que é praticamente impossível distinguir pelo odor, o vazamento de gás natural do esgoto, em caso de rompimento da tubulação da rede de gás natural, seja por obras na rede da Sanepar (o mais comum), seja por outra situação, deve-se definir um protocolo de atendimento de emergência, bem como vistoria constante em toda a rede de gás, com fiscalização da AGEPAR, com o envolvimento da Compagas, Sanepar e Prefeitura (Defesa Civil), para um possível acionamento de um plano de evacuação, se for o caso.*"

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**	
Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

termos da minuta do ato normativo em proposição, cujas respectivas fundamentações constam na Nota Técnica 05/2023-CQS.

Contribuição 2

CPF/CNPJ: [redacted]

Nome/Razão Social: Ângela Garcia Stevanelli

Cidade: Curitiba

E-mail: [redacted]

Contribuição:

"***O fornecimento de gás na cidade de Curitiba deveria ser ampliado, em especial na zona central da cidade. Os edifícios lindeiros a Universidade Federal do Paraná - UFPR, na Praça Santos Andrade não são contemplados com a canalização e o fornecimento de gás pelas empresas conveniadas do Estado do Paraná, mais especificamente na região entre a esquina da Rua Alfredo Bufren com a Rua Presidente Faria e os edifícios mais antigos atrás da UFPR, até a Catedral Basílica Menor de Nossa Senhora da Luz dos Pinhais. Já foi entrado em contato com as empresas fornecedoras, mas as mesmas não têm interesse em expandir naquela região, justificando os custos elevados. Gostaria de estudos e melhores explicações dos motivos de excluírem essa região central de Curitiba.***

Agradeço a atenção.

Att.

Ângela Garcia Stevanelli"

Resposta à Contribuição:

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição, cujas respectivas fundamentações constam na Nota Técnica 05/2023-CQS.

Contribuição 3

CPF/CNPJ: [redacted]

Nome/Razão Social: Andressa Sueli Trindade

Cidade: Curitiba

E-mail: [redacted]

Contribuição:

"*Moro em um condomínio de aproximadamente 25 anos de existência, situado no bairro Jardim Botânico em Curitiba. Notei nesses 10 anos morando em condomínio o quanto os valores de gás são exorbitantes, muito fora até mesmo de um padrão de residência unifamiliar que utiliza inclusive para aquecimento de água, neste condomínio que moro a tubulação é apenas para cozinha, e chegamos a pagar até 200,00 em um só mês pagamento 33,00/kg, ao questionar a empresa nos fazem pagar um relógio novo e pagar mais a conta abaixa em 3 meses e volta a subir, ao questionar novamente dizem que é problema do condomínio, mas né responsabilidade da própria empresa*."

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição, cujas respectivas fundamentações constam na Nota Técnica 05/2023-CQS.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 004/2023

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

Contribuição 4

CPF/CNPJ: [redacted]

Nome/Razão Social: BRUNA MILAGRES RIBEIRO

Cidade: Maringá

E-mail: [redacted]

Contribuição:

"Moro no condomínio [redacted] em Maringá e a empresa Ultragaz é responsável pelo fornecimento de gás para o prédio. Ocorre que há muita disparidade nas cobranças nos apartamentos. Há apartamentos que usam muito pouco, famílias pequenas que quase não cozinham, que pagam mais do que famílias grandes que cozinham diariamente. Já foi realizada reclamação junto à companhia, alegam que é questão do medidor, alguns moradores até trocaram o medidor mas a questão persiste. Acho que há um problema importante de tarifação e devia haver um controle de qualidade mais rigoroso nos aparelhos de medição, pois as reclamações no condomínio são constantes e as evidências apontam que há um problema de medição do consumo do produto. Moro no apartamento há seis anos e tem meses que realmente acho que o valor cobrado é alto pela quantidade de gás que utilizo no apartamento (somos em apenas duas pessoas e cozinhamos pouco, valor cobrado em torno de 50 reais mensais).

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição, cujas respectivas fundamentações constam na Nota Técnica 05/2023-CQS. Além disso, ressalta-se que o serviço

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

concedido objeto da proposta para monitoramento de sua qualidade trata-se da distribuição de gás canalizado (gás distribuído e/ou movimentado exclusivamente pela Concessionária - que atualmente, no Estado do Paraná, é a Compagas - através de Sistema de Distribuição), serviço cuja competência regulatória é da Agepar. Sem contar com a questão da natureza do serviço, uma vez a distribuição de gás canalizado trata-se de serviço público, a condição técnica também é bastante diversa da comercialização de gás liquefeito de petróleo (GLP), ainda quando operada através de Central de GLP em condomínios, por exemplo.

Contribuição 5

CPF/CNPJ: [redacted]

Nome/Razão Social: Giselle de Andrade Colle

Cidade: Curitiba

E-mail: [redacted]

Contribuição:

**"*Considerando todo o estudo exaustivamente realizado, quando da reestruturação da DFQS em maio de 2022, com relação à diferenciação dos conceitos de prestação de serviço adequado e qualidade do serviço com base nas leis de concessão federal e estadual e o alinhamento realizado junto ao Diretor da DFQS visando evitar conflito entre as competências previstas nos Arts. 49 e 50 do Regulamento-Agepar.*

Que o citado estudo exaustivo da Lei Federal de Concessão resultou nos seguintes entendimentos, em resumo:

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

- fiscalização das condições da prestação do serviço (regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas) para assegurar a sua adequada prestação;

- aferir os indicadores de qualidade do serviço e suas metas, zelando-se pela boa qualidade do serviço;

- Art. 23. São cláusulas essenciais do contrato de concessão as relativas:

... II - ao modo, forma e condições de prestação do serviço;

III - aos critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço; ...

Percebeu-se que qualidade do serviço não é condição da prestação de serviço adequado nem a prestação do serviço faz parte da qualidade do serviço, são conceitos bem diferentes que não se confundem e são tratados de forma diferente, tanto que as cláusulas essenciais estão em separado.

Logo, as expressões corretas a serem utilizadas são das leis de concessão: prestação de serviço adequado e qualidade do serviço.

Considerando também que certos documentos oficiais posteriores às leis de concessão trazem a expressão equivocada "qualidade da prestação do

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

serviço" ou similar, pois mistura dois conceitos que são diferentes em sua essência, lembrando que a qualidade não avalia a prestação do serviço.

No entanto, percebe-se que a expressão "qualidade do serviço prestado" pode ser utilizada, pois não estaria, então, misturando os dois conceitos, inclusive anexa-se a NOTA TÉCNICA FINAL da Arsesp, referente à "Metodologia e nova cesta de indicadores para apuração e aplicação do Índice Geral de Qualidade para a Sabesp a partir da 3ª Revisão Tarifária Ordinária", Processo ARSESP.ADM-0318-2020, de 1º de fevereiro de 2021, a qual contém a utilização da expressão "qualidade do serviço prestado" por quatro vezes, que se entende mais correta e que não mistura os dois conceitos, "qualidade do serviço" por três vezes, e apenas uma vez a expressão "qualidade da prestação dos serviços" o que se entende um equívoco ou um pequeno descuido técnico pelo redator.

Portanto, entende-se que a expressão "qualidade da prestação dos serviços" ou similares utilizadas na minuta de resolução da presente Consulta Pública devem ser alteradas para "qualidade do serviço" ou "qualidade do serviço prestado" ou similar, de forma a privilegiar a técnica mais correta possível, o estudo exaustivo já realizado, e o alinhamento junto ao Diretor da DFQS.

Exemplo de alteração na minuta de resolução:

Onde se lê: VI – acompanhamento da qualidade do serviço: análise objetiva da prestação do serviço a partir da medição de sua qualidade ...

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

Alterar para: VI – acompanhamento da qualidade do serviço: análise objetiva do serviço prestado a partir da medição de sua qualidade ...

Também pode ser destacado no exemplo acima que o termo técnico mais adequado seria tão somente aferição da qualidade, podendo o inciso IV trazer tão somente aferição, ao invés de medição ou aferição da qualidade, privilegiando a exatidão e precisão dos termos de acordo com as leis de concessão:

IV – [medição ou EXCLUIR] aferição da qualidade [do serviço - INCLUIR]: processo de avaliação da qualidade do serviço a partir do resultado do cálculo dos indicadores de qualidade;"

Resposta à Contribuição:

Contribuição parcialmente acatada – Apesar de a lei de regência da Agepar tratar uma das competências da agência nos seguintes termos:

> *XI - aferir a* ***qualidade da prestação dos serviços*** *regulados, respeitados os parâmetros definidos nos instrumentos de delegação e seus respectivos contratos;* (Art. 6º, LCE 222/2020, negritado).

, entende-se que a modificação sugerida não prejudica a compreensão do sentido trabalhado na proposta de ato normativo e, portanto, as expressões *"qualidade da prestação do serviço"* na minuta de resolução foram alteradas para *"qualidade do serviço prestado".*

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

Não obstante, tendo em vista que no capítulo “Disposições Gerais e Definições” da minuta em proposição já está destacada a expressão “medição da qualidade” como sinônimo de “aferição da qualidade”, senão vejamos:

> ***“IV – medição ou aferição da qualidade**: processo de avaliação da qualidade do serviço a partir do resultado do cálculo dos indicadores de qualidade;”*

, a frase “medição da qualidade” continuará a ser utilizada com o intuito de articular a linguagem técnica de modo a ensejar a perfeita compreensão do objetivo do ato normativo e o alcance que se pretende dar à norma, considerando que o termo “medição” é mais comum e, consequentemente, o destaque do sentido principal da norma é mais acessível utilizando-se da expressão “medição da qualidade” em relação à “aferição da qualidade”.

Contribuição 6

CPF/CNPJ: [redacted]

Nome/Razão Social: ASSOCIACAO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE GAS CANALIZADO ABEGAS

Cidade: Rio de Janeiro - RJ

E-mail: [redacted]

Contribuição:

“*A Associação Brasileira das Empresas Distribuidoras de Gás Canalizado – (“ABEGÁS”), sociedade civil sem fins lucrativos de âmbito nacional que congrega, como associadas, as empresas concessionárias dos serviços de distribuição de gás canalizado dos vários Estados da Federação, acionistas e*

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

empresas participantes da indústria do gás no Brasil, parabeniza a AGEPAR pelo diferenciado trabalho em busca dos princípios da Administração Pública e da regulação em si, especificamente nesta Consulta Pública 006/2023, primando pela transparência e qualidade do serviço de gás canalizado.

Quanto ao "BENCHMARKING EM RELAÇÃO ÀS PRÁTICAS REGULATÓRIAS DO SETOR" trazida na NT 05/2023, ressalta-se que as diferenças regionais, fundamentadas em (i) níveis de maturidade regulatória distintos, (ii) contratos de concessão com vigências e condições completamente diversas e (iii) agências reguladoras estaduais com criação e desenvolvimento desiguais devem ser sempre levados em extremada consideração. Tanto que o constituinte, sabiamente, deu competência privativa a cada estado para explorar diretamente, ou mediante concessão, os serviços locais de gás canalizado, justamente por entender essas diferenças em um país com dimensões continentais.

Exemplo maior dessas diferenças regionais é o tratamento dado aos indicadores considerados de segurança e qualidade e a estrutura organizacional das agências reguladoras em sua área de fiscalização. O estado do Paraná não encontra espelho em outro ente da federação.

A referida Nota Técnica traz a decisão de "dispensa de análise de impacto regulatório para o ato normativo em proposição", porém, em que pese a importância e necessidade de se aprimorar continuamente a segurança e qualidade dos serviços de gás canalizado, ainda resta o dever de se avaliar o custo benefício da inovação e/ou implantação de uma nova regulação, primando-se pela modicidade tarifária, ponto este que pedimos demasiada atenção.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

Adentrando especificamente nos indicadores tratados na proposta de regulação, a ABEGÁS acolheu, dentre os 15 temas propostos para discussão e contribuição, dois temas, que chamaram a atenção por já terem sido abordados em consultas anteriores, quais sejam o "Nível de Entrega à Pressão de Referência (NEPRE)" e o "Prazo para recomposição de asfalto".

Quanto ao NEPRE, alertamos para as dificuldades operacionais de cumprimento das exigências de "aferição da pressão", que "deverá ser mensal através de tomada de pressão por, no mínimo, 4 horas no período diurno", "nos Pontos de Entrega não contemplados por UNIDADE REMOTA DE DADOS". A exigência apresentada extrapola a necessidade usual e certamente trará impacto tarifário desnecessário. Não nos parece razoável a imposição trazida, quando o apropriado, por exemplo, seria o ente regulador escolher a amostragem, avisar previamente a concessionária com um prazo suficiente e os fiscais da AGEPAR acompanharem a medição, sendo esta então a contribuição trazida pela ABEGÁS.

Por fim, quanto ao Prazo para recomposição de asfalto, a exigência trazida de que "A concessionária deverá apurar o número de reposições de pavimentações, realizadas em até 10 dias, ocorridas devido a intervenções de emergência" e que "Considera-se final da pavimentação de fato quando o pavimento que sofreu intervenção seja plenamente recomposto dentro dos mesmos critérios de qualidade e adequação originais", é no mínimo controverso estipular-se tal prazo, pois há cada vez mais leis municipais que tratam de prazo de recomposição da pavimentação pelas concessionárias. O tema tem sido explorado nas Câmras Municipais principalmente no âmbito do

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

setor de saneamento e, nesse caso, não há espelho dessa exigência na própria Sanepar, por exemplo. Portanto, mister excluir tal prazo da norma reguladora paranaense, de maneira a se evitar duplicidade de obrigações, além dos impactos tarifários desnecessários decorrentes dessa obrigação.

A ABEGÁS agradece a oportunidade de participação e renova os votos de elevada estima e se mantém à disposição."

Resposta à Contribuição:

Contribuição parcialmente acatada – Quanto à referência sobre "*decisão de dispensa de análise de impacto regulatório para o ato normativo em proposição",* prevista na Agenda Regulatória 2022 da Agepar, conforme apresentado na Nota Técnica 05/2023-CQS, ressalta-se que a manifestação não é aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição, cujas respectivas fundamentações constam na Nota Técnica 05/2023-CQS. Não obstante, considerando-se o complemento da supracitada manifestação quanto "*ainda resta o dever de se avaliar o custo benefício da inovação e/ou implantação de uma nova regulação, primando-se pela modicidade tarifária, ponto este que pedimos demasiada atenção",* cumpre salientar que o ato normativo de que tratou a Consulta Pública 06/2023 atualmente não prevê qualquer meta para os indicadores de qualidade que estão sendo propostos. Além disso, conforme previsto na minuta de resolução, as metas para os indicadores de qualidade serão estabelecidas a partir dos dados históricos dos indicadores apurados durante a etapa de adaptação do monitoramento da qualidade. Neste sentido, portanto, as metas serão estabelecidas a partir de um novo ato normativo ou de um ato normativo complementar, que cumprirá ciclo regulatório em acordo com as normativas da Agepar para tal procedimento. Entende-

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 004/2023

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

se oportuno destacar, nesta circunstância, a Consulta Pública ETP 01/2023 e a Nota Técnica 06/2023-CQS correspondente, dispostas no sítio eletrônico da Agepar, nas abas “Transparência” e “Consultas Públicas ETP”.

Quanto à manifestação referente ao indicador NEPRE, ressalta-se que, como resultado geral das contribuições recebidas sobre o mesmo tema, o indicador foi excluído do rol de indicadores que estão sendo propostos, uma vez que a tratativa da disposição das Condições Gerais de Fornecimento de gás canalizado no Estado do Paraná (§ 1º, art. 9º do Decreto 6.052/2006) estar sendo conduzida para que seja garantido aos usuários dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado as informações relativas à especificação das pressões contratuais nos pontos de entrega de gás. Além disso, também está sendo planejado, em subsequência da finalização da tratativa supracitada, o acompanhamento dos valores de correção e conversão de volume de acordo com temperatura e pressão medidas nos referidos pontos de entrega aos usuários, a partir, portanto, do conhecimento das informações das pressões contratuais então devidamente divulgadas aos usuários. Portanto, tendo em vista tratar-se de uma disposição regulamentar direta, o tema está sendo tratado com o enfoque da conformidade da prestação dos serviços (na acepção do Regulamento da Agepar). Sendo assim, tendo em vista a disposição regulamentar quanto à especificação das pressões contratuais e o planejado para o seu acompanhamento (Protocolo 19.482.538-2), o indicador NEPRE foi retirado do rol de indicadores atualmente propostos para o monitoramento da qualidade dos serviços de distribuição de gás canalizado.

Na mesma linha, o indicador PRP também foi excluído do rol de indicadores que estão sendo propostos para o monitoramento da qualidade do serviço de distribuição de gás canzalizado, uma vez que se entendeu que atualmente o indicador não será sensível

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

para captar eficientemente o monitoramento do objetivo ao qual o indicador foi inicialmente relacionado.

Contribuição 7

CPF/CNPJ: [redacted]

Nome/Razão Social: COMPANHIA PARANAENSE DE GÁS - COMPAGAS

Cidade: Curitiba

E-mail: [redacted]

Contribuição:

"Nos termos da correspondência PRE-C 482_2023 e anexos (Doc. 01 - Contribuições Minuta de Resolução.pdf / Doc. 02 – Contribuições Anexo da Resolução.pdf)"

TRANSCRIÇÕES E RESPOSTAS ÀS CONTRIBUIÇÕES: PARTE 1 - Correspondência PRE-C 482_2023:

Contribuição 7.1:

"*01. Do ponto de vista de competência sobre a matéria, a Nota Técnica 25/2023 da Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS indica o Decreto Estadual 6.265/2020, sendo necessário integrar a análise o contido na Lei Complementar 205/2017 (art. 17, inciso II), bem como no Contrato de Concessão (cláusula 3.11).*"

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

termos da minuta do ato normativo em proposição, cujas respectivas fundamentações constam na Nota Técnica 05/2023-CQS.

Contribuição 7.2:

"*02. No rol de indicadores eleitos sob a dimensão da qualidade do serviço identificam-se indicadores que, ao nosso ver, não correspondem à premissa de percepção de qualidade pelo usuário, conforme tabela abaixo*"

Indicador	Afeta a percepção de qualidade pelo usuário? Em caso negativo, por que?
NEPRE	Não - Por condição operacional, alterações relevantes implicam na interrupçãodo fluxo de gás. - Afeto à conformidade do serviço.
NMPCS	Sim
DEG	Sim
FEG	Sim
PPTG	Não - Afeto à segurança do serviço.
PRP	Não - Afeto a aspectos sociais. - Competência e fiscalização de órgãos públicos municipais.
IVAZ	Não - Afeto à segurança do serviço.
TAE	Sim
TMAS	Sim
PRM	Sim
TMEO	Sim
TMCE	Sim
TER	Sim
FONE	Sim
AVISO	Sim

Resposta à Contribuição:

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 004/2023

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição, cujas respectivas fundamentações constam na Nota Técnica 05/2023-CQS. Não obstante, tendo em vista a continuidade da manifestação abordar as críticas a cada um dos indicadores nos artigos específicos da minuta em que são tratados cada um deles, as respostas sãoentão apresentadas para as contribuições aos artigos em específico.

Contribuição 7.3:

"*03. Sobre o benchmarking das práticas regulatórias do setor, em geral, nota-se a necessidade de aprofundamento sobre as adaptações exigidas para a prestação do serviço no estado do Paraná. A título de exemplo, não há justificativa para adoção de qualquer desagregação de informações por bairro ou classe de pressão; o alcance dos indicadores deve levar em consideração a recente alteração das condições da concessão (fixadas em dezembro/2022); ainda que admitida, a Concessionária não tem histórico de participação financeira dos usuários, utilizada como premissa para fixação de diversos indicadores, etc. As explicações correspondentes apresentamos nos comentários pontuais de cada indicador."*

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Assim como mencionado que "*As explicações correspondentes apresentamos nos comentários pontuais de cada indicador*", as respostas a essa manifestação (7.3) serão também indiretamente apresentadas conforme as contribuições pontuais e específicas a cada indicador que foram então submetidos à Consulta Pública.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

Contribuição 7.4:

"*04. Desde outubro de 2022, está estabelecido no âmbito da Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços – DFQS (Coordenadoria de Fiscalização – CF) da AGEPAR um fluxo de envio de informações periódicas por parte desta Concessionária, que abrangem informações relativas a alguns indicadores de qualidade postos em Consulta Pública*."

Resposta à Contribuição:

Contribuição parcialmente acatada – Tendo em vista a continuidade da contribuição abordar as críticas a cada um dos indicadores nos artigos específicos da minuta em que são tratados cada um deles, a resposta a essa manifestação é então indiretamente apresentada conforme as manifestações específicas a cada um dos indicadores são respondidas.

Contribuição 7.5:

"*05. Desse modo, a Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços – DFQS está em posse de informações geradas e enviadas periodicamente pela Compagas relativas, ao menos, aos últimos 09 meses, que, pela sistemática de monitoramento trazida à Consulta Pública, passarão por alterações."*

Resposta à Contribuição:

Contribuição parcialmente acatada – Tendo em vista a continuidade da contribuição abordar as críticas a cada um dos indicadores nos artigos específicos da minuta em que são tratados cada um deles, a resposta a essa manifestação é então indiretamente apresentada conforme as manifestações específicas a cada um dos indicadores são respondidas.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 004/2023

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

Contribuição 7.6:

"06. É importante para a Compagas receber desse r. Órgão Regulador, com a maior brevidade possível, a indicação sobre a necessidade de manutenção/adaptação do fluxo de informações periódicas descrito no item 01, a fim de otimizar a aplicação dos recursos de pessoal, infraestrutura e tempo para o atendimento eficiente das demandas regulatórias, com o menor custo econômico possível."

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição, cujas respectivas fundamentações constam na Nota Técnica 05/2023-CQS.

Contribuição 7.7:

"07. Em linhas gerais, a minuta de Resolução prevê que "o período de referência de apuração e aferição dos indicadores de qualidade é mensal – referidos ao mês anterior, e anual – referidos aos 12 (doze) meses imediatamente anteriores" (art. 4º, § 3º) e prevê também a apuração anual dos indicadores de qualidade (art. 4º, § 4º, inciso I e § 5º). Em relação aos primeiros envios assumimos que as informações serão referentes apenas ao mês seguinte à homologação pela AGEPAR da forma de apresentação (art. 7º, § 1º)."

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – A minuta de resolução foi alterada para melhorar a compreensão da questão da homologação da forma de apresentação dos resultados pela Agepar, que em nada deve interromper ou sobrestar o processo de apuação dos dados e dos indicadores de qualidade pela concessionária.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

Contribuição 7.8:

"08. Consta da Resolução o envio de informações até o décimo dia útil de cada mês. Tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior."

Resposta à Contribuição:

Contribuição acatada – Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, este foi alterado para o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

Contribuição 7.9:

"09. Acerca do estabelecimento de metas para os indicadores, mediante regulamento complementar e específico (art. 20 da Resolução), entendemos necessária a previsão da proposta ser submetida à nova Consulta Pública. Alternativamente, que oportunize apreciação e o devido contraditório pela Concessionária."

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – A manifestação não é aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição, cujas respectivas fundamentações constam na Nota Técnica 05/2023-CQS. Não obstante, cumpre salientar que o ato normativo de que tratou a Consulta Pública 06/2023 atualmente não prevê qualquer meta para os indicadores de qualidade que estão sendo propostos. Além disso, conforme previsto na minuta de resolução, as metas para os indicadores de qualidade serão estabelecidas a partir dos dados históricos dos

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **004/2023**

Protocolo nº:	19.317.293-8
Interessado:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná
Assunto:	Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 06/2023 – Distribuição Gás Canalizado – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade
Data:	*(datado eletronicamente)*

indicadores apurados durante a etapa de adaptação do monitoramento da qualidade. Neste sentido, portanto, as metas serão estabelecidas a partir de um novo ato normativo ou de um ato normativo complementar, que cumprirá ciclo regulatório em acordo com as normativas da Agepar para tal procedimento.

Contribuição 7.10:

"10. Ainda sobre o estabelecimento de metas para os indicadores, destacamos, novamente, que o fluxo de envio de informações periódicas até então estabelecido no âmbito da Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços – DFQS (Coordenadoria de Fiscalização – CF), resultou numa pré-indicação de metas, nos termos da Informação Técnica 42/2023 – CF, a ser compatibilizada com a proposta trazida para Consulta Pública."

Resposta à Contribuição:

Contribuição não acatada – Manifestação não aderente ao objeto da Consulta Pública, que se tratou especificamente das previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição, cujas respectivas fundamentações constam na Nota Técnica 05/2023-CQS.

TRANSCRIÇÕES E RESPOSTAS ÀS CONTRIBUIÇÕES: PARTE 2 - *Doc. 01* - Contribuições Minuta de Resolução.pdf:

MINUTA DE RESOLUÇÃO Nº XX/2023-AGEPAR

MINUTA AGEPAR	PROPOSTA COMPAGAS	JUSTIFICATIVA COMPAGAS	**RESPOSTA AGEPAR**
Estabelece a sistemática para o monitoramento da qualidade dos serviços de Distribuição e Comercialização de Gás Canalizado regulado pela Agência Reguladora de Serviços PúblicosDelegados do Paraná, e demais providências.			
O Conselho Diretor da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná, no uso de suas atribuições que lhe conferem a Lei Complementar Estadual nº 222/2020, em especial no art. 2º, §1º, inciso VII, no art. 3º, noart. 5º, e no art. 6º; e			
Considerando o Decreto Estadual nº 6.265/2020 – que aprova o Regulamento da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – art. 30, inciso III, art. 50, incisos I, II, VI, VIII e XII e art. 51, incisoI, II, IV, VIII e X; e			

Considerando a aprovação da Agenda Regulatória do ano 2022, deliberada pelo Conselho Diretor desta Agepar, na Reunião Ordinária n.º 34/2021, de 7 de dezembro de2021; e			
Considerando que a Agenda Regulatória é o instrumento de planejamento da atividade normativa (art. 72 do Regulamento da Agepar e art. 41 da Lei Complementar Estadual nº 222/2020) e deve também permitir o acompanhamento das ações regulatórias realizadas no decorrer do ano, com transparência para toda a sociedade; e			
Considerando o Plano de Medição da Qualidade de Serviços Públicos Delegados do Paraná 2023 – Resolução n.º 02/2023 -Aprovado pelo Conselho Diretor da Agepar naReunião Ordinária n.º 34/2022, em 06 de dezembro de 2022; e			
Considerando a deliberação do Conselho Diretor da Agepar, conforme Reunião Ordinária n.º xx, de xx de xx de 2023.			

RESOLVE:			
CAPÍTULO I			
DISPOSIÇÕES GERAIS E DEFINIÇÕES			
Art. 1º Estabelecer os procedimentos e os requisitos básicos relativos ao controle de dados e informações, à periodicidade deapuração e de medição de indicadores de qualidade e às formas de apresentação dos resultados, necessários para o monitoramento da qualidade dos serviços de Distribuição e Comercialização de Gás Canalizado.			
Art. 2º Para os fins e efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições:			
I - qualidade: totalidade de características de um produto ou serviço que possuem a capacidade de satisfazer a percepção de atendimento de necessidades do usuário;			
II - qualidade do serviço: definida como o grauem que as expectativas do usuário são atendidas por sua percepção do serviço prestado;			
III - indicador de qualidade: é um conjunto de atributos capazes de indicar			

a direção da prestação do serviço no que se refere o atendimento de méritos que impactam na percepção de qualidade pelo usuário;			
IV - medição ou aferição da qualidade: processo de avaliação da qualidade do serviço a partir do resultado do cálculo dos indicadoresde qualidade;			
V – monitoramento da qualidade do serviço: processo de avaliação objetiva pela Agepar daqualidade da prestação do serviço público delegado, objetivando-se ensejar atitude proativa da delegatária na prestação do serviço público com qualidade. Implementado em duas etapas: acompanhamento e controle daqualidade do serviço;	V – monitoramento da qualidade do serviço: processo de avaliação objetiva pela Agepar da qualidade da prestação do serviço público delegado, objetivando-se ensejar atitude proativa da concessionária na prestação do serviço público com qualidade. Implementado em duas etapas: acompanhamento e controle da qualidade do serviço;	Padronização: sugestão de adoção do termo 'concessionária' em substituição ao termo 'delegatária'.	**Contribuição Acatada.** A alteração proposta foi implementada na minuta de resolução revista, ou seja, os termos "delegatária" foram alterados para "concessionária".

VI – acompanhamento da qualidade do serviço: análise objetiva da prestação do serviço a partir da medição de sua qualidade e da análise do cumprimento das disposiçõesdesta resolução, inclusive no que se refere ao grau de diligência empenhada pela delegatáriano cálculo e apuração dos indicadores, visando-se também a obtenção de série histórica de medições a fim do estabelecimentode metas para os indicadores de qualidade;	VI – acompanhamento da qualidade do serviço: análise objetiva da prestação doserviço a partir da medição de sua qualidade e da análise do cumprimento das disposições desta resolução, inclusive no que se refere ao grau de diligência empenhada pela concessionária no cálculo e apuração dos indicadores, visando-se também a obtenção desérie histórica de medições a fim do estabelecimento de metas para os indicadores de qualidade;	Padronização: sugestão de adoção do termo 'concessionária' em substituição ao termo 'delegatária'.	**Contribuição Acatada.** A alteração proposta foi implementada na minuta de resolução revista, ou seja, os termos "delegatária" foram alterados para "concessionária".
VII – controle da qualidade do serviço: análiseobjetiva da prestação do serviço a partir da medição de sua qualidade e da análise do cumprimento das disposições desta resolução, inclusive no que se refere ao grau de diligênciaempenhada pela delegatária no cálculo e apuração dos indicadores, visando-se também direcionar a prestação do serviço ao			

atingimento das metas de qualidade a partir deação regulatória da Agepar e de todas as suas prerrogativas legais aplicáveis;			
VIII – metas: tradução objetiva e inequívoca de um determinado objetivo que diz respeito a umfim que se quer atingir em um determinado período de referência ou intervalo temporal (sinônimo de "alvo", orientador da ação eficaz das delegatárias rumo à excelência da qualidade do serviço prestado);	VIII – metas: tradução objetiva e inequívoca de um determinado objetivo que diz respeito a um fim que se quer atingir em um determinado período de referência ou intervalo temporal (sinônimo de "alvo", orientador da ação eficazda concessionária rumo à excelência da qualidade do serviço prestado);	Padronização: sugestão de adoção do termo 'concessionária' em substituição ao termo 'delegatária'.	**Contribuição Acatada.** A alteração proposta foi implementada na minuta de resolução revista, ou seja, os termos "delegatária" foram alterados para "concessionária".
IX – padrão de referência: Intervalo numérico para fins de qualificação do resultado do cálculo dos indicadores de qualidade e para aferição/medição da qualidade dos serviços, apresentando faixas de referência, estando ou não vinculados às metas de qualidade;			

X – informações primárias: dado primário resultado de contagem, estimativa ou medição,transformados em representações unitárias e específicas a um período de referência, ou intervalo temporal, e a uma determinada área, ou abrangência espacial;			
XI - apuração: processo de reunião de dados/informações e de cálculo de indicadores a partir dos critérios de desagregação, paracompor planilhas específicas;			
XII - desagregação: separação das informaçõescoletadas ou apuração de indicadores em unidades menores, com a finalidade de revelartendências e padrões subjacentes;			
XIII - conformidade das informações primárias: indica o resultado, para o indicador, em função do nível de confiança da informaçãoprimária e do nível de exatidão da informação primária que o compõe;			
XIV - concessionária: pessoa jurídica a que, mediante contrato de			

concessão, se confere o direito de, por sua conta e risco, explorar os serviços de distribuição e comercialização de gás canalizado;			
XV - nível de confiança da informação primária: indica o grau de segurança com que o Prestador de Serviços é capaz de gerar informações confiáveis;	XV - nível de confiança da informaçãoprimária: indica o grau de segurança com que o prestador de serviços é capaz de gerar informações confiáveis; ou XV - nível de confiança da informaçãoprimária: indica o grau de segurança com que a concessionária é capaz de gerar informaçõesconfiáveis;	Vez que não há definição de 'prestador deserviço', sugere-se a grafia em letras minúsculas ou substituição por 'concessionária'.	**Contribuição Acatada.** A alteração proposta foi implementada na minuta de resolução revista, ou seja, os termos "prestador de serviços" foram alterados para "concessionária".
XVI - nível de exatidão da informação primária: mede a aproximação entre o resultado da informação e o valor verdadeiro da grandeza medida, ou seja, quanto os números informados refletem com precisão os eventos ocorridos;			
XVII - sistemática de monitoramento: metodologia para acompanhamento ou controle regular da prestação do			

serviço, com análise independente e individualizada dos indicadores de qualidade, tendo em conta a periodicidade da coleta dos respectivos dados;			
XVIII – poder calorífico superior - PCS: é a quantidade de energia 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 dovapor de água de combustão;	XVIII – poder calorífico superior - PCS: é a quantidade de energia expressa em kcal, produzida pela combustão, à pressão constante, de uma massa de gás que ocupa o volume de 1m³, na temperatura de 293,15 K e à pressão absoluta de 101,325 kPa, com condensação total do vapor de água de combustão;	O PCS não é calculado com base saturada. Necessário adequar à definição resultante da ISO 6976 e ABNT NBR 15213.	**Contribuição Parcialmente Acatada.** A alteração proposta foi implementada na minuta de resolução revista, ou seja, a definição de "poder calorífico superior – PCS" foi alterada para a a definição descrita na ABNT NBR 15213:2008, transcrita em sua integralidade: "*quantidade de energia liberada na forma de calor, na combustão completa de uma quantidade definida de gás com o ar, à pressão constante e com todos os produtos da*

			combustão retornando à temperatura e pressão iniciais dos reagentes, em que toda a água formada pela reação encontra-se na forma líquida." Ressalta-se, no entanto, que o objetivo deste dispositivo é simplesmente definir o termo, não se imiscuindo em questões da metodologia de cálculo do PCS, para a qual se deve adotar as normas aplicáveis.
XIX – estação de transferência de custódia - ETC: 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 registraro volume de gás,			

nas condições de entrega, de modo contínuo;			
XX - Nível de Entrega à Pressão de Referência (NEPRE): percentual de pontos de entrega de gás cujos resultados de aferição de pressão se encontram dentro dos limites estabelecidos emcontrato, em relação ao total de pontosaferidos;	Excluir indicador. Caso não seja acatada a solicitação de exclusão, avaliar o ajuste indicado para apuração (Anexo da Resolução).	Motivos expostos na análise do Anexo daResolução.	**Contribuição acatada**. – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.
XXI - Nível de Monitoramento do PCS (NMPCS): relação entre o número de análises válidas de cromatografia realizadas pela Concessionária para monitoramento do PCS e número total de análises de cromatografia para monitoramento do PCS que devem ser realizadas pela Concessionária para atendimento da periodicidade mínima de ensaios estabelecida no	XXI - Nível de Monitoramento do PCS (NMPCS): relação entre o número de análises válidas de cromatografia realizadas pela concessionária para monitoramento do PCS e número total de análises de cromatografia para monitoramento do PCS que devem ser realizadas pela concessionária para atendimento	Padronização da grafia de concessionária. O Regulamento Técnico indicado não estabelece periodicidade mínima. Necessário que a Agepar estabeleça um regramento para monitoramento do PCS – art. 6º desta Resolução.	**Contribuição parcialmente acatada -** A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

Regulamento Técnico ANP nº 2/2008;	da periodicidade mínima determinada pela Agepar.		
XXII - Duração Equivalente de Interrupção de Fornecimento de Gás (DEG): representa o período de tempo (em minutos) em que cada cliente ficaria sem fornecimento de gás caso as interrupções no fornecimento fossem distribuídas igualmente entre os consumidores;	XXII - Duração Equivalente de Interrupção de Fornecimento de Gás (DEG): representa o período de tempo (em minutos) em que cada unidade usuária ficaria sem fornecimento de gás caso as interrupções no fornecimento, decorrentes de falha no fornecimento, fossem distribuídas igualmente entre o universo de unidades usuárias;	Substituição de cliente e consumidores por unidade usuária, em alinhamento às definições do Contrato de Concessão. Vez que pelo detalhamento constante no Anexo da Resolução não serão consideradas as paradas programadas, sugere-se a delimitação para cômputo das interrupções decorrentes de falha no fornecimento, conforme sugestão de inclusão na cláusula de definições.	**Contribuição acatada**. – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

XXIII - Frequência Equivalente de Interrupção de Fornecimento de Gás (FEG): representa o número de vezes em que cada cliente teria seu fornecimento interrompido caso as interrupções no fornecimento fossem distribuídas igualmente entre os consumidores;	XXIII – Frequência Equivalente de Interrupção de Fornecimento de Gás (FEG): representa o número de vezes em que cada unidade usuária teria seu fornecimento interrompido como consequência de falha no fornecimento, caso as interrupções no fornecimento fossem distribuídas igualmente entre o universo de unidades usuárias;	Substituição de cliente e consumidores por unidade usuária, em alinhamento às definições do Contrato de Concessão. Vez que pelo detalhamento constante no Anexo da Resolução não serão consideradas as paradas programadas, sugere-se a delimitação para cômputo das interrupções decorrentes de falha no fornecimento, conforme sugestão de inclusão na cláusula de definições.	**Contribuição acatada**. – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.
XXIV - Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG): 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;	XXIV - Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG): corresponde, em termos percentuais, à relação entre as quantidades totais de gás perdido no sistema de distribuição e a soma das quantidades de gás medido nas ETCs e as quantidades	Detalhadas na análise do Anexo da Resolução. Ajuste de terminologia: 'volume' não considera as condições de entrega do gás (pressão e temperatura), ao passo que a terminologia 'quantidade'	**Contribuição parcialmente acatada**. – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

	de gás eventualmente produzidas;	expressa aconversão de medida do volume de gás àscondições de referência. Salienta-se a inexistência do conceito de "gás perdido". O que existe é a diferença entre as quantidades apuradas nos diversos sistemas de medição empregados.	
XXV – perda total de gás: volume total de gásperdido na operação do sistema de distribuição, em um determinado período;	XXV – perda total de gás: quantidade total de gás perdido na operação do sistema de distribuição, em um determinado período;	Ajuste de terminologia: 'volume' não considera as condições de entrega do gás (pressão e temperatura), ao passo que a terminologia 'quantidade' expressa aconversão de medida do volume de gás àscondições de referência. Salienta-se a inexistência do conceito de "gás perdido". O que existe é a diferença entre as quantidades apuradas nos diversos sistemas de medição	**Contribuição parcialmente acatada**. – Ajuste da definição de "*perda total de gás*" para "*diferença entre as quantidades de gás apuradas nos diversos sistemas de medição empregados*".

		empregados.	
XXVI - Prazo para Recomposição de Pavimentos Após Intervenções de Emergência (PRP): percentual do número de recomposições de pavimentações devido a intervenções de emergência na RD realizadas em até 10 dias corridos em relação ao número total de recomposições realizadas no período de apuração;	Excluir indicador.	Competência e fiscalização de órgãos públicos municipais, o que pode resultar em dupla fiscalização, fixação de prazos incompatíveis, etc.	**Contribuição acatada**. – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.
XXVII - Índice de Vazamento (IVAZ): é a relação entre a quantidade de vazamentos e o comprimento total da rede de distribuição de gás canalizado;			

XXVIII - Tempo Médio de Atendimento às Ocorrências de Emergência (TAE): representa o intervalo de tempo transcorrido entre o horário da chamada pelo usuário de notificaçãoda ocorrência de emergência e o horário de chegada dos técnicos da concessionária ao local de atendimento;			
XXIX - Tempo Médio de Atendimento a Solicitações de Usuários (TMAS): é o tempo médio em dias, entre o recebimento dasolicitação do usuário relacionada a liberação/reativação, desligamento, envio de segunda via, mudança de titularidade, teste de estanqueidade e teste de medidorese a efetivação do atendimento ao usuário, considerando as solicitações recebidas por todos os canais de comunicação, inclusive pelaOuvidoria;	XXIX - Tempo Médio de Atendimento a Solicitações de Usuários (TMAS): é o tempo médio em dias, entre o recebimento da solicitação do usuário relacionada a liberação/reativação, desligamento, envio de segunda via, mudança de titularidade e verificação de medidores e a efetivação do atendimento ao usuário, considerando as solicitações recebidas por todos os canais de comunicação, inclusive pela Ouvidoria;	A Compagas não presta serviço de teste de estanqueidade. Ajuste do tipo de serviço - de "teste" de medidores para "verificação" de medidores.	**Contribuição acatada**. – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

XXX - Percentual de Resolução das Manifestações dos Usuários (PRM): é o percentual de manifestações dos usuáriosrecebidas por todos os canais de atendimento efetivamente resolvidas no período de apuração;	Excluir indicador. Caso não seja acatada a solicitação de exclusão, avaliar o ajuste indicado para apuração (Anexo da Resolução).	Motivos expostos na análise do Anexo da Resolução.	**Contribuição acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.
XXXI - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede deDistribuição (TMEO): número de dias úteis transcorridos entre a solicitação do potencial usuário e a comunicação ao mesmo, dos resultados dos estudos desenvolvidos pela concessionária, com o correspondente valor doorçamento e prazo relativos aos serviços de construção da extensão da RD necessários ao atendimento de seu pedido e o número total depedidos, no período de apuração, de novasligações e de aumento do volume de gás a ser consumido, cujo atendimento depende darealização de serviços de construção de extensão da rede de	transcorridos entre a solicitação do potencial usuário 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 necessários ao atendimento de seu pedido, no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo de implementação contar com a participaçãofinanceira do usuário, desde que constatada a possibilidade de atendimento, e o número total de pedidos, no	Ajuste necessário para compatibilizar com aprevisão constante no Contrato de Concessão.	**Contribuição acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

distribuição;	período de apuração, de novas ligações e de aumento do volume de gás a ser consumido, cujo atendimento depende da realização de serviços de construção de extensão da rede de distribuição cujo custo de implementação contar com a participação do usuário;		
XXXII - Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede (TMCE): número de dias úteis 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 serviçosde construção de extensão da RD, e a data da disponibilização do gás natural ao usuário, e o correspondente comprimento total das extensões de RD, expressas em mil metros, necessárias ao atendimento dos pedidos de novas ligações e de aumento do volume de GÁS consumido;	XXXII - Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede (TMCE): número de dias úteis transcorridos entre o dia imediatamente seguinte à data de assinatura de instrumento contratual em que estejam estabelecidas as condições de pagamento relativo aos serviços de construção de extensão da RD, no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo de implementação contar com a participaçãofinanceira do usuário, desde que constatada a possibilidade de atendimento, e a	Padronização: sugere-se a grafia de gás em letras minúsculas. Ajuste necessário para classificação e qualificação do conceito 'pedido de fornecimento', conforme estabelecido no Contrato de Concessão. Vez que a execução das obras de infraestrutura terá início somente após a formalização do contrato, e que o contrato somente será assinado com a aprovação do orçamento pelo	**Contribuição acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

	data da disponibilização do gás natural ao usuário, e o correspondente comprimento total das extensões de RD que contaram com participação financeira de usuários, expressas em mil metros, necessárias ao atendimento dospedidos de novas ligações e de aumento do volume de gás consumido;	usuário, necessário que o prazo seja computado somente após assinatura do instrumento contratual.	
XXXIII - Tempo Médio de Execução de Ramal (TER): número de dias úteis transcorridos entre o dia seguinte à data do pedido de ligação de determinado usuário e a data disponibilização do gás natural ao usuário e o número total de ramais construídos no período de apuração;	XXXIII - Tempo Médio de Execução de Ramal (TER): número de dias úteis transcorridos entre dia seguinte à data de assinatura de instrumento contratual e a data disponibilização do gás natural para determinado usuário dos segmentos residencial e/ou comercial, no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo de implementação contar com a participação financeira do usuário, desde que constatada a possibilidade de atendimento, e o número total de ramais	Vez que a execução das obras de infraestrutura terá início somente após a formalização do contrato, necessário que o prazo seja computado somente após assinatura do instrumento contratual. Considerando que o objetivo é avaliar a qualidade do atendimento da concessionária pelo viés da capacidade de processamento de demandas derivadas de pedidos de	**Contribuição parcialmente acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

	construídos no período de apuração, que contaram com participação financeira de usuários;	fornecimento, necessário que o monitoramento seja feito especificamente em relação aos pedidos de fornecimento que contam com a participação financeira de usuários.	
XXXIV - Número Médio De Chamadas Telefônicas Atendidas em Até 20 segundos, Referente A Ocorrências De Emergência ou Não (FONE): número de chamadas telefônicas, referentes a ocorrências de emergência ou não, atendidas em até 20 segundos, expurgando-se as chamadas abandonadas antes dos 20 segundos e o número total de chamadas referentes a ocorrências de emergência ou não recebidas no período de apuração;	XXXIV - Número Médio De Chamadas Telefônicas Atendidas em Até 60 segundos, Referente A Ocorrências De Emergência ou Não (FONE): número de chamadas telefônicas, referentes a ocorrências de emergência ou não, atendidas em até 60 segundos, expurgando-se as chamadas abandonadas antes dos 60 segundos e o número total de chamadas referentes a ocorrências de emergência ou não recebidas no período de apuração;	A referência de 20 segundos não está pacificada no âmbito das prestadoras deserviços públicos. Essa referência inclusive tem sido alterada constantemente, nos mais diversos tipos de serviços regulados. Ainda que a Companhia tenha buscado através de contratos administrativos com empresas de *callcenter* atingir a métrica de 20 segundos, na prática, esse objetivo ainda apresenta desafios e objetivos a serem melhor estudados. Indica- se o tempo de 60 segundos para essa fase de análise, baseando-se na Portaria nº 2.014, de 13 de	**Contribuição parcialmente acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

		outubro de 2008.	
XXXV - Tempo Médio De Antecedência De Aviso Para Usuários A Serem Afetados Por Parada Programada De Fornecimento De Gás (AVISO): número de dias úteis transcorridos entre o dia do primeiro aviso ao usuário da parada programada de fornecimento de gás e odia da parada propriamente dito e o número total de avisos de parada programada no período de apuração.			
	XXXVI - Falha no Fornecimento: significa a situação caracterizada pela ocorrência de falta de disponibilidade de gás no ponto de entrega,seja em consequência de incidentes na RDGN provocados por ação de terceiros ou por falha operacional da concessionária, ou ainda porfalta parcial ou total de gás fornecido pelo supridor, excetuando-se as hipóteses de (i) caso fortuito ou força maior; (ii) ter o usuário sido	Necessária inclusão da definição de falha no fornecimento para melhor caracterização dos eventos que serão considerados no cômputo dos indicadores DEG e FEG.	**Contribuição acatada.**

	a parte determinante para tal ocorrência; (iii) descumprimento pelo usuário das condições de entrega; e (iv) situações de parada programada; eventos esses que não configurarão falha no fornecimento.		
CAPÍTULO II			
DOS INDICADORES DE QUALIDADE E RESPECTIVOS OBJETIVOS			
Art. 3º Deverão ser apurados, através dos procedimentos expressos nesta resolução, os seguintes indicadores de qualidade e seus respectivos objetivos:			
I - Nível de Entrega à Pressão de Referência (NEPRE): Avaliar a qualidade da prestação dosserviços pelo viés da capacidade da manutenção da pressão do gás no Sistema de Distribuição dentro dos níveis mínimo emáximo admissíveis através da apuração, de forma amostral, do valor eficaz da pressão no ponto de entrega ao Usuário;	Excluir indicador. Caso não seja acatada a solicitação de exclusão, avaliar o ajuste indicado: I - Nível de Entrega à Pressão de Referência (NEPRE): Avaliar a qualidade da prestação dos	Motivos expostos na análise do Anexo da Resolução. Caso não seja acatada a solicitação de exclusão, avaliar adequação do objetivo do indicador em relação às métricas de apuração.	**Contribuição acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

	serviços pelo viés da capacidade da manutenção da pressão de entrega do gás dentro dos níveis mínimo e máximo admissíveis em contrato através da apuração, de forma amostral, do valor eficaz da pressão no ponto de entrega ao usuário;	Padronização da grafia de usuário. Indicador proposto não guarda correlação com o objetivo, porquanto a metodologia proposta avalia o monitoramento da pressão no ponto deentrega, não no Sistema de Distribuição.	
II – Nível de Monitoramento do PCS (NMPCS): Avaliar a capacidade da concessionária em monitorar de forma ativa aqualidade do gás natural recebido do supridor;			
III - Duração Equivalente de Interrupção de Fornecimento de Gás (DEG): Avaliar a agilidade da concessionária no restabelecimento do fornecimento de gás natural;			
IV- Frequência Equivalente de Interrupção de Fornecimento de Gás (FEG): Avaliar a qualidade da distribuição de gás pelo viés da			

continuidade no fornecimento de gás aos usuários;			
V - Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG): Avaliar a qualidade da prestação dos serviços pelo viés da capacidade da Concessionária em manter o controle dovolume total de GÁS perdido na operação do sistema de distribuição, tendo em vista o impacto da perda de gás na sustentabilidade econômica dos serviços;	V - Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG): Avaliar a qualidade da prestação dos serviços pelo viés da capacidade da concessionária em manter o controle das quantidades totais de gás perdido na operação do sistema de distribuição, tendo em vista o impacto da perda de gás na sustentabilidade econômica dos serviços;	Padronização da grafia de gás e concessionária em letras minúsculas. Ajuste de terminologia: 'volume' não considera as condições de entrega do gás (pressão e temperatura), ao passo que a terminologia 'quantidade' expressa aconversão de medida do volume de gás àscondições de referência.	
VI - Prazo para Recomposição de Pavimentos Após Intervenções de Emergência (PRP): Visa avaliar a qualidade da prestação dos serviços pelo viés do comprometimento da concessionária perante o grande impacto social relacionado à falta de pavimentação em ruase/ou calçadas;	Excluir indicador.	Competência e fiscalização de órgãos públicos municipais, o que pode resultar em dupla fiscalização, fixação de prazos incompatíveis, etc.	**Contribuição acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.
VII - Índice de Vazamento (IVAZ): Avaliar a qualidade da prestação dos	VII - Índice de Vazamento (IVAZ): Avaliar a qualidade da prestação	Padronização da grafia de gás em letrasminúsculas.	**Contribuição acatada**.

serviços pelo viés da capacidade da concessionária em manter o controle da incidência de vazamentos de GÁS na rede de distribuição, tendo em vista o seu impacto na sustentabilidade econômica e na segurança da prestação dos serviços;	dos serviços pelo viés da capacidade da concessionária em manter o controle da incidência de vazamentos de gás na rede de distribuição, tendo em vista o seu impacto na sustentabilidade econômica e na segurança da prestação dos serviços;		
VIII - Tempo Médio de Atendimento às Ocorrências de Emergência (TAE): Avaliar o grau de prontidão da concessionária para atuarem situações de emergência, tendo em vista o impacto na segurança dos usuários e da sociedade;			
IX - Tempo Médio de Atendimento a Solicitações de Usuários (TMAS): Avaliar a presteza no atendimento a demandas dos usuários relacionadas a liberação/reativação, desligamento, envio de segunda via, mudança de titularidade, teste de estanqueidade e teste de medidores;	IX - Tempo Médio de Atendimento a Solicitações de Usuários (TMAS): Avaliar a presteza no atendimento a demandas dos usuários relacionadas a liberação/reativação, desligamento, envio de segunda via, mudança de titularidade e verificação de medidores;	A Compagas não presta serviço de teste de estanqueidade. Ajuste do tipo de serviço - de "teste" de medidores para "verificação" de medidores.	**Contribuição acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

X - Percentual de Resolução das Manifestações dos Usuários (PRM): Avaliar a qualidade do atendimento aos usuários pelo viés da capacidade de processamento das demandas dos usuários e, consequentemente da eficiênciado atendimento ao usuário;	Excluir indicador. Caso não seja acatada a solicitação de exclusão, avaliar o ajuste indicado para apuração (Anexo da Resolução).	Motivos expostos na análise do Anexo da Resolução.	**Contribuição acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.
XI - Tempo Médio de Elaboração de Estudos eOrçamentos de Serviços na Rede de Distribuição (TMEO): Avaliar a qualidade do atendimento da concessionária pelo viés dacapacidade de processamento de demandas derivadas de pedidos de fornecimento, especificamente a elaboração de estudos e orçamentos considerando a participação financeira de terceiros interessados, referente à parcela economicamente não viável da obra, conforme previsão do Art. 4º, § 2º, das Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado do Paraná (Decreto 6052/2006);			

XII - Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede (TMCE): Avaliar a qualidade do atendimento da concessionáriapelo viés da capacidade de processamento de demandas derivadas de pedidos de fornecimento, especificamente a solicitação depedidos de nova ligação ou aumento do volume de gás que exijam construção de extensões de rede;	XII - Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede (TMCE): Avaliar a qualidade do atendimento da concessionária pelo viés da capacidade de processamento de demandas derivadas de pedidos de fornecimento, especificamente a solicitação de pedidos de nova ligação ou aumento do volumede gás que exijam construção de extensões de rede, no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo de implementação contar com a participação financeira do usuário, desde que constatada a possibilidade de atendimento;	Ajuste necessário para classificação e qualificação do conceito 'pedido de fornecimento', conforme estabelecido no Contrato de Concessão. Considerando que o objetivo é avaliar a qualidade do atendimento da concessionária pelo viés da capacidade de processamento de demandas derivadas de pedidos de fornecimento, necessário que o monitoramento seja feito especificamente em relação aos pedidos de fornecimento que contam com a participação financeira de usuários.	**Contribuição acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.
XIII - Tempo Médio de Execução de Ramal (TER): Avaliar a qualidade do atendimento da concessionária pelo viés da capacidade de processamento de demandas derivadas depedidos de	XIII - Tempo Médio de Execução de Ramal (TER): Avaliar a qualidade do atendimento da concessionária pelo viés da capacidade de processamento de	Ajuste necessário para classificação e qualificação do conceito 'pedido de fornecimento', conforme estabelecido no Contrato de	**Contribuição parcialmente acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição

fornecimento, especificamente novas ligações dos segmentos residencial ou comercial a serem derivadas de rede já emoperação;	demandas derivadas de pedidos de fornecimento, especificamente novas ligações dos segmentos residencial ou comercial a serem derivadas de rede já emoperação, no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo de implementação contar com a participação financeira do usuário, desde que constatada a possibilidade de atendimento;	Concessão. Considerando que o objetivo é avaliar a qualidade do atendimento da concessionária pelo viés da capacidade de processamento de demandas derivadas de pedidos de fornecimento, necessário que o monitoramento seja feito especificamente em relação aos pedidos de fornecimento que contam com a participação financeira de usuários.	apresentada ao anexo da minuta de resolução.
XIV - Número Médio De Chamadas Telefônicas Atendidas em Até 20 segundos, Referente A Ocorrências De Emergência ou Não (FONE): Avaliar a presteza do atendimento prestado pelas centrais de atendimento telefônico;	XIV - Número Médio De Chamadas Telefônicas Atendidas em Até 60 segundos, Referente A Ocorrências De Emergência ou Não (FONE): Avaliar a presteza do atendimento prestado pelas centrais de atendimento telefônico;	A referência de 20 segundos não está pacificada no âmbito das prestadoras deserviços públicos. Essa referência inclusive tem sido alterada constantemente, nos mais diversos tipos de serviços regulados. Ainda que a Companhia tenha buscado através de contratos administrativos com empresas de *callcenter* atingir a métrica de	**Contribuição parcialmente acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

		20 segundos, na prática, esse objetivo ainda apresenta desafios e objetivos a serem melhor estudados. Indica- se o tempo de 60 segundos para essa fase de análise, baseando-se na Portaria nº 2.014, de 13de outubro de 2008.	
XV - Tempo Médio De Antecedência De Aviso Para Usuários A Serem Afetados Por Parada Programada De Fornecimento De Gás (AVISO): Avaliar a capacidade da concessionária em garantir a razoabilidade na antecedência de aviso para os Usuários a serem afetados por parada programada de fornecimento de gás, que abrange as interrupções necessárias para a realização de serviços de manutenção ou de manobras operacionais, devendo a Concessionária informar ao(s) Usuário(s) envolvido(s), com antecedência, a data, o horário e a duraçãoprevista para as interrupções.	XV - Tempo Médio De Antecedência De Aviso Para Usuários A Serem Afetados Por Parada Programada De Fornecimento De Gás (AVISO): Avaliar a capacidade da concessionária em garantir a razoabilidade na antecedência de aviso para os usuários a serem afetados por parada programada de fornecimento de gás, que abrange as interrupções necessárias para a realização de serviços de manutenção ou de manobrasoperacionais, devendo a concessionária informar ao(s) usuário(s) envolvido(s), com	Padronizaçãoda grafia de usuário e concessionária.	**Contribuição acatada.**

	antecedência, a data, o horário e a duração prevista para as interrupções.		
CAPÍTULO III			
DOS REQUISITOS PARA COLETA E APURAÇÃO DOS DADOS E DOS INDICADORES DE QUALIDADE			
Art. 4º A concessionária será a responsável pela sistematização, produção e fornecimento dos dados necessários ao cálculo dosindicadores e pela apuração e cálculo dos indicadores de qualidade, disponibilizando-os à Agepar e ao Poder Concedente no formato e na periodicidade prevista no Anexo.	Art. 4º A concessionária será a responsável pela sistematização, produção e fornecimento dos dados necessários ao cálculo dos indicadores e pela apuração e cálculo dos indicadores de qualidade, disponibilizando-os à Agepar no formato e na periodicidade prevista no Anexo.	Considerando que o acompanhamento dos indicadores será realizado pela Agepar, necessária a supressão de qualquer fluxo de envio de informações periódicas ao Poder Concedente.	**Contribuição parcialmente acatada.** [*Art. 4º A concessionária será a responsável pela sistematização, produção e fornecimento dos dados necessários ao cálculo dos indicadores e pela apuração e cálculo dos indicadores de qualidade, disponibilizando-os à Agepar no formato e na periodicidade prevista*

			no Anexo, e ao Poder Concedente quando oportuno ou necessário.]
§ 1º A concessionária deverá fornecer à Agepartodos os dados e informações circunscritos à sua área de abrangência e necessários àapuração dos indicadores de qualidade, conforme periodicidade prevista nesta Resolução.			
§ 2º Os dados utilizados para o cálculo dos indicadores devem ser apurados pela concessionária de forma organizada, precisa e confiável.			
§ 3º O período de referência de apuração eaferição dos indicadores de qualidade é mensal - referidos ao mês anterior, e anual – referidos aos 12 (doze) meses imediatamente anteriores.			
§ 4º A frequência de envio das informações à Agepar deverá ocorrer mensalmente conformeprevisto nos			

demais artigos.			
I - Ao final do período de 12 (doze) meses, deve-se submeter à Agepar a apuração anual dos indicadores de qualidade.		Previsão em duplicidade com § 5º.	**Contribuição acatada.**
§5º Ao final do período de 12 (doze) meses, deve-se submeter à Agepar a apuração anual dos indicadores de qualidade		Previsão em duplicidade com inciso I do § 4º.	**Contribuição acatada.**
Art. 5º A concessionária deverá informar, através de Ofício específico a esse fim na mesma oportunidade do envio dos dados, a condição de sigilo dos dados e informações e sua hipótese legal, bem como prazo de restrição da divulgação, com as quais os dadose informações em questão serão tratados pela Agepar.			
§ 1º Caso a concessionária não informe o sigiloe o prazo de restrição da divulgação, as informações serão consideradas de acesso irrestrito ao público.			

§ 2º Na contagem dos prazos se excluirá o dia de recebimento do Ofício da concessionária pela Agepar.	Excluir.	As informações enviadas pela Concessionária devem ser consideradas recebidas na data efetiva do recebimento pela Agepar, sob pena de caracterizar redução do prazo concedido.	**Contribuição parcialmente acatada.** [*§ 2º O prazo começará a contar a partir do dia seguinte ao recebimento do Ofício da concessionária pela Agepar.*]
Art. 6º A Agepar estabelecerá em regulamentocomplementar e específico os procedimentos para a verificação da conformidade das informações primárias, em função do nível de confiança e do nível de exatidão das informações.			
Art. 7º A apresentação do controle e apuração dos dados deve ocorrer na(s) Planilha(s) de Dado(s) elaborada(s) pela concessionária especialmente para atendimento da sistemática expressa nesta Resolução.			
§ 1º A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para		Previsão em duplicidade com art. 24.	**Contribuição acatada.** Os termos do antigo art.

atendimento da sistemática aqui exposta devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação das informações, em até 30 (trinta) dias da vigênciadessa Resolução.			24 foram alterados.
§ 2º O controle e a apuração dos dados devemocorrer diariamente, em tempo real.	§ 2º O controle e a apuração dos dados devem ocorrer quando da constatação do evento monitorado	Nem todos os dados para apuração dosindicadores possibilitam a apuração diária e/ouem tempo real	**Contribuição parcialmente acatada.** Os termos do § 2º foram alterados.
§ 3º A(s) Planilha(s) de Dados deve(m) demonstrar a apuração dos dados e dosindicadores de qualidade do mês imediatamente anterior e manter a apresentação dos meses anteriores a este, alémde demonstrar a apuração acumulada dos indicadores, considerando-se na acumulaçãoos meses que já foram apurados.	§ 3º A(s) Planilha(s) de Dados deve(m) demonstrar a apuração dos dados necessários para o cômputo dos indicadores de qualidade do mês imediatamente anterior, devendo ser apresentados também o resultado acumulado dos indicadores apresentados em meses anteriores ao de referência.	Para o cômputo de alguns dos indicadores eleitos pela Agepar, estima-se que o volume de informações mensais produzidas para fins de demonstração gere arquivos excessivamente pesados e extensos, não sendo factível o acúmulo de informações pretéritas já encaminhadas e utilizadas para cômputo dos indicadores de meses anteriores, que em outra análise corresponderiam ao envio em multiplicidade das	**Contribuição acatada.**

		mesmas informações. Assim, para fins de organização e análise do fluxo das informações, e considerando também o disposto no artigo 8º da Resolução, entendemos razoável que o envio das informações primárias se refira apenas ao período de apuração mensal e, a título indicativo, que sejam apresentados os resultados acumulados até o período de referência.	
Art. 8º Os dados apurados e utilizados para o cálculo dos indicadores de qualidade, bem como os documentos ou demais requisitos aplicáveis para as respectivas rastreabilidades,devem ser mantidos pela concessionária por 5 (cinco) anos para fins comprovatórios e deconformidade.			
CAPÍTULO IV			
DOS DADOS E INFORMAÇÕES A SEREM CONTROLADOS E APURADOS			

Art. 9º A apuração e controle dos dados e informações necessários ao cálculo dos indicadores e à aferição da qualidade deverão seguir aos requisitos orientativos e complementares de preenchimento contidos nos demais artigos.			
Art. 10. Devem ser enviados pela concessionária dos serviços de distribuição e comercialização de gás canalizado, mensalmente, até o décimo dia útil do mêssubsequente, os seguintes dados e informações:	Art. 10. Os seguintes dados e informações devem ser enviados pela concessionária, mensalmente, até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente.	Tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.	**Contribuição acatada.**
I – Dados referentes ao nível de entrega àpressão de referência. a) número de pontos de entrega de gás cujos resultados de aferição de pressão se encontram dentro dos limites estabelecidos em contrato; b) númeo total de pontos de entrega aferidos.	Excluir indicador. Caso não seja acatada a solicitação de exclusão, avaliar o ajuste indicado para apuração (Anexo da Resolução).	Motivos expostos na análise do Anexo daResolução.	**Contribuição acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

II – Dados referentes ao nível de monitoramento do PCS. a) número de análises válidas de cromatografia realizadas pela Concessionária para monitoramento do PCS; b) número total de análises de cromatografia para monitoramento do PCS que devem ser realizadas pela Concessionária para atendimento da periodicidade mínima de ensaios estabelecida no Regulamento Técnico ANP nº 2/2008 no período de apuração.	II – Dados referentes ao nível de monitoramento do PCS. a) número de análises válidas de cromatografia realizadas pela concessionária para monitoramento do PCS; b) número total de análises de cromatografia para monitoramento do PCS que devem ser realizadas pela concessionária para atendimento da periodicidade mínima determinada pela Agepar.	Padronização da grafia de concessionária. Ajuste de conceito - o Regulamento Técnico indicado não estabelece periodicidade mínima.Necessário que a Agepar estabeleça um regramento para monitoramento do PCS – art.6º desta Resolução.	**Contribuição parcialmente acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.
III – Dados referentes à duração equivalente de interrupção de fornecimento de gás. a) número de consumidores interrompidos em um evento (i) qualquer; b) número total de consumidores no final do período de apuração; c) registro dos eventos ocorridos na rede de distribuição que provocaram interrupções; d) duração de cada evento ocorrido na	III – Dados referentes à duração equivalente de interrupção de fornecimento de gás. a) número de unidades usuárias que tiveram o fornecimento interrompido como consequência de falha no fornecimento; b) número total de unidades usuárias no final do período de apuração; c) registro dos eventos ocorridos na rede de distribuição que resultaram	Adequação e substituição do termo 'consumidores' por 'unidades usuárias', em alinhamento às definições do Contrato de Concessão. Vez que para o cômputo do indicador serão desconsiderados os eventos de paradas programadas de fornecimento de gás, sugere se que o texto referente aos dados e	**Contribuição acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

rede de distribuição que provocou interrupções.	em falha no fornecimento; d) duração de cada evento ocorrido na rede de distribuição que resultou em falha no fornecimento.	informações a serem controlados seja mais abrangente. Adicionalmente, considerando se tratar de um indicador coletivo, sugere-se que sejam controlados somente os incidentes que afetem a RDGN.	
IV – Dados referentes à frequência equivalente de interrupção de fornecimento de gás. a) número de consumidores interrompidos em um evento (i) qualquer; b) número total de consumidores no final do período de apuração; c) registro dos eventos ocorridos na rede de distribuição que provocaram interrupções.	IV – Dados referentes à frequência equivalente de interrupção de fornecimento de gás. a) número de unidades usuárias que tiveram o fornecimento interrompido como consequência de falha no fornecimento; b) número total de unidades usuárias no final do período de apuração; c) registro dos eventos ocorridos na rede de distribuição que resultaram em falha no fornecimento;	Adequação e substituição do termo 'consumidores' por 'unidades usuárias', em alinhamento às definições do Contrato de Concessão. Vez que para o cômputo do indicador serão desconsiderados os eventos de paradas programadas de fornecimento de gás, sugere se que o texto referente aos dados e informações a serem controlados seja mais abrangente. Adicionalmente, considerando se tratar de um indicador coletivo, sugere-se que sejam controlados somente os incidentes que afetem a	**Contribuição acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

		RDGN.	
V – Dados referentes à porcentagem de perdas totais de gás. a) volume total de gás recebido pela concessionária nas ETC's mais o eventualmente produzido, no período de apuração; b) volume total de gás faturado junto aos usuários no período de apuração; c) volume de gás correspondente ao consumo próprio da concessionária (se houver), no período de apuração.	V – Dados referentes à porcentagem de perdas totais de gás. a) soma das quantidades de gás medidas nas ETC's mais as quantidades de gás eventualmente produzidas, no período de apuração; b) soma das quantidades de gás medidas nas unidades usuárias no período de apuração; c) soma das quantidades de gás medidas correspondente ao consumo próprio da concessionária (se houver), no período de apuração.	Ajuste de terminologia: 'volume' não considera as condições de entrega do gás (pressão e temperatura), ao passo que a terminologia 'quantidade' expressa a conversão de medida do volume de gás às condições de referência.	**Contribuição acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.
VI – Dados referentes ao prazo para recomposição de pavimentos após intervenções de emergência. a) número de pavimentações recompostas devido a intervenções de emergência na RD realizadas em até 10 dias, no período de apuração; b) número total de recomposições de pavimentações devido a intervenções de emergência na RD realizadas no mesmo período.	Excluir indicador.	Competência e fiscalização de órgãos públicos municipais, o que pode resultar em dupla fiscalização, fixação de prazos incompatíveis, etc.	**Contribuição acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

VII – Dados referentes ao índice de vazamento. a) número total de vazamentos confirmados a cada mês i; b) comprimento total do sistema de distribuição cadastrado e apurado ao final de cada mês i (incluindo-se ramais), expresso em quilômetros.			
VIII – Dados referentes ao tempo médio de atendimento às ocorrências de emergência. a) registo de todos os acionamentos de emergência no período de apuração; b) horário da chamada que originou o início do atendimento de emergência; c) horário da chegada dos técnicos ao local da ocorrência; d) número total de ocorrências de emergências registradas no período de apuração.	VIII – Dados referentes ao tempo médio de atendimento às ocorrências de emergência. a) registro de todos os acionamentos de emergência no período de apuração; b) horário da chamada que originou o início do atendimento de emergência; c) horário da chegada dos técnicos ao local da ocorrência; d) número total de ocorrências de emergências registradas no período de apuração.	Correção de grafia.	**Contribuição acatada**.
IX – Dados referentes ao tempo médio de atendimento a solicitações de usuários. a) somatório de dias transcorridos entre o recebimento e o efetivo atendimento a solicitações de usuários referentes a liberação/reativação, desligamento, envio de segunda via, mudança de titularidade,	IX – Dados referentes ao tempo médio de atendimento a solicitações de usuários. a) somatório de dias transcorridos entre o recebimento e o efetivo atendimento a solicitações de usuários referentes a liberação/reativação, desligamento,	A Compagas não presta serviço de teste de estanqueidade. Considerando que no detalhamento do Anexo há previsão de monitoramento de "todos os tipos de solicitações dos usuários", indicamos	**Contribuição acatada**.

teste de estanqueidade e teste de medidores, no período de apuração; b) quantidade total de solicitações dos mesmos tipos registradas no mesmo período.	envio de segunda via, mudança de titularidade e verificação de medidores, no período de apuração; b) quantidade total de solicitações dos mesmos tipos registradas no mesmo período.	a necessidade de ajuste no detalhamento do Anexo, para que seja considerado o rol de serviços previsto no inc. IX do art. 3º, e alínea a, do inc, IX do art. 10. Ajuste do tipo de serviço - de "teste" de medidores para "verificação" de medidores.	
X – Dados referentes ao percentual de resolução das manifestações dos usuários. a) definição do procedimento e do fluxo com os critérios e diretrizes que determinarão classificar se a manifestação foi efetivamente resolvida ou não, em atendimento ao Art. 12 da Lei 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos); b) quantidade total de manifestações resolvidas no período de apuração; c) quantidade total de manifestações registradas no mesmo período.	Excluir indicador. Caso não seja acatada a solicitação de exclusão, avaliar o ajuste indicado para apuração (Anexo da Resolução).	Motivos expostos na análise do Anexo da Resolução.	**Contribuição parcialmente acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.
XI – Dados referentes ao tempo médio de elaboração de estudos e orçamentos de serviços na rede de distribuição. a) número de dias úteis transcorridos entre a solicitação do usuário "i" (no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo	XII – Dados referentes ao tempo médio de construção de extensões de rede, no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo de implementação contar com a participação financeira do usuário,	Compatibilizar com a terminologia adotada no Contrato de Concessão. Ajuste necessário para classificação e qualificação do conceito 'pedido de	**Contribuição acatada**.

de implementação contar com a participação do usuário), 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 necessários ao atendimento de seu pedido; b) número total de pedidos, no período de apuração, de novas ligações ou de aumento do volume de gás a ser consumido, cujo atendimento depende da realização de serviços de construção de extensão da rede de distribuição com a participação financeira do usuário.	desde que constatada a possibilidade de atendimento. a) número de dias úteis transcorridos entre (i) o dia imediatamente seguinte à data de assinatura de instrumento contratual, no qual estejam estabelecidas as condições de pagamento relativo aos serviços de construção de extensão da RD, no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo de implementação contar com a participação financeira do usuário, desde que constatada a possibilidade de atendimento, e (ii) a data da disponibilização do gás canalizado ao usuário. Devem ser expurgados, mediante comprovação, os dias transcorridos devido a situações não gerenciáveis pela concessionária, como os para obtenção de licenciamento ambiental, autorizações de concessionárias de rodovias e alvará de prefeituras, entre outros; b) correspondente comprimento total das extensões de RD que contaram com participação financeira de usuários, expressas em mil metros, necessárias ao atendimento dos pedidos de novas ligações e/ou de	fornecimento', conforme estabelecido no Contrato de Concessão. Vez que a execução das obras de infraestrutura terá início somente após a formalização do contrato, e que o contrato somente será assinado com a aprovação do orçamento pelo usuário, necessário que o prazo seja computado somente após assinatura do instrumento contratual.	

	aumento do volume de gás.		
XIII – Dados referentes ao tempo médio de execução de ramal. a) número de dias úteis transcorridos entre o dia seguinte à data do pedido de ligação de determinado usuário e a data da disponibilização do gás canalizado ao usuário. Devem ser expurgados, mediante comprovação, os dias transcorridos devido a situações não gerenciáveis pela concessionária, como os para obtenção de licenciamento ambiental, autorizações de concessionárias de rodovias e alvará de prefeituras; b) número total de ramais construídos no período de apuração.	XIII – Dados referentes ao tempo médio de execução de ramal. a) número de dias úteis transcorridos entre o dia seguinte à data da assinatura do contrato e a data da disponibilização do gás canalizado para determinado usuário dos segmentos residencial e comercial, decorrente de pedido de fornecimento. Devem ser consideradas somente as solicitações cujo atendimento dependa apenas da execução de ramal de serviço (RSE), derivado de rede de gás natural em operação, no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo de implementação contar com a participação financeira do usuário, e desde que constatada a possibilidade de atendimento. Devem ser expurgados, mediante comprovação, os dias transcorridos devido a situações não gerenciáveis pela concessionária, como os para obtenção de licenciamento ambiental, autorizações de concessionárias de rodovias e alvará de prefeituras, bem como os dias para adequação das instalações internas do	Ajuste necessário para delimitação do objeto, classificação e qualificação do conceito 'pedido de fornecimento', conforme estabelecido no Contrato de Concessão. Vez que a execução das obras de infraestrutura terá início somente após a formalização do contrato, necessário que o prazo seja computado somente após assinatura do instrumento contratual. Visto que o objetivo é avaliar a qualidade do atendimento da concessionária pelo viés da capacidade de processamento de demandas derivadas de pedidos de fornecimento, necessário que o monitoramento seja feito em relação a esses pedidos de fornecimento.	**Contribuição parcialmente acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.

	usuário. b) número total de ramais construídos no período de apuração que contaram com participação financeira de usuários.		
XIV – Dados referentes ao número médio de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos, referente a ocorrências de emergência ou não. a) número de chamadas telefônicas, referentes a ocorrências de emergência ou não, atendidas em até 20 segundos; b) número total de chamadas referentes a ocorrências de emergência ou não recebidas no período de apuração, expurgando-se as chamadas abandonadas antes dos 20 segundos.	XIV – Dados referentes ao número médio de chamadas telefônicas atendidas em até 60 segundos, referente a ocorrências de emergência ou não. a) número de chamadas telefônicas, referentes a ocorrências de emergência ou não, atendidas em até 60 segundos; b) número total de chamadas referentes a ocorrências de emergência ou não recebidas no período de apuração, expurgando-se as chamadas abandonadas antes dos 60 segundos.	A referência de 20 segundos não está pacificada no âmbito das prestadoras de serviços públicos. Essa referência inclusive tem sido alterada constantemente, nos mais diversos tipos de serviços regulados. Ainda que a Companhia tenha buscado através de contratos administrativos com empresas de call center atingir a métrica de 20 segundos, na prática, esse objetivo ainda apresenta desafios e objetivos a serem melhor estudados. Indica se o tempo de 60 segundos para essa fase de análise, baseando-se na Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008.	**Contribuição parcialmente acatada** – A justificativa segue descrita na resposta à contribuição apresentada ao anexo da minuta de resolução.
XV – Dados referentes ao tempo médio de antecedência de aviso para usuários a serem afetados por parada programada de fornecimento de gás. a) número de dias úteis transcorridos entre o dia do primeiro aviso da parada programada de fornecimento de gás e o dia			

da parada propriamente dito; b) número total de avisos de parada programada no período de apuração.			
Art. 11. O controle e a apuração dos dados necessários aos cálculos dos indicadores deverão ser realizados pela concessionária, preferencialmente de forma automatizada, considerando todos os requisitos descritos no artigo 10 e no Anexo, registrando todos os respectivos parâmetros necessários à apuração dos indicadores.			
CAPÍTULO V			
CÁLCULO E APURAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE			
Art. 12. A concessionária é a responsável pela apuração dos indicadores de qualidade.			
Art. 13. As fórmulas para o cálculo dos Indicadores de Qualidade estão contidas no Anexo a esta Resolução.			
Art. 14. As apurações dos indicadores de qualidade devem ser mensais, com base em dados apurados diariamente e deverão ocorrer conforme as periodicidades de apurações dos dados e graus de desagregação específicos previstos nesta Resolução e Anexo.			

CAPÍTULO VI			
APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS			
Art. 15. A apresentação dos resultados deverá ser encaminhada pela concessionária, mensalmente, até o 10° (décimo) dia útil do mês subsequente, em Relatório Específico contendo a(s) Planilha(s) de Dados especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologada(s) pela Agepar.	Art. 15. A apresentação dos resultados em Relatório Específico contendo a(s) Planilha(s) de Dados especialmente desenvolvidas para essa finalidade e homologada(s) pela Agepar deverá ser encaminhada pela concessionária, mensalmente, até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente.	Disposição em duplicidade (art. 10). Tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior	**Contribuição parcialmente acatada**. Mantida a disposição em ambos os artigos, porém com alterações, inclusive as sugeridas através da contribuição.
Parágrafo único. O Relatório deve obrigatoriamente conter a(s) Planilha(s) de Dados em formato excel e editável.			
Art. 16. O envio de dados e informações definidos nesta Resolução deverá ser realizado via plataforma eletrônica de protocolo digital do Estado do Paraná até nova definição pela Agência Reguladora.			
CAPÍTULO VII			
DO MONITORAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO			
Art. 17. O monitoramento da qualidade do serviço será implementado em duas etapas:			

Etapa de Adaptação e Etapa de Maturidade.			
§ 1º Na Etapa de Adaptação os resultados das apurações dos Indicadores de Qualidade serão acompanhados.			
I – A Etapa de Adaptação terá duração de seis meses, prorrogáveis por mais seis meses a depender da verificação da necessidade de acompanhamento de sazonalidade do uso do serviço público;			
II - A Etapa de Adaptação do monitoramento da qualidade do serviço poderá ter duração variável por indicador de qualidade, à critério da Agepar;			
III – Finalizando-se a Etapa de Adaptação, inicia-se a Etapa de Maturidade.			
§ 2º Na Etapa de Maturidade os resultados das apurações dos Indicadores de Qualidade serão controlados.			
I - Ao final da Etapa de Adaptação, a partir da série histórica de apurações, proceder-se-á a estudos para a determinação das metas dos indicadores, para vigorarem na etapa de maturidade, na qual o regime de monitoramento do resultado da aferição da qualidade será o de controle.			
Art. 18. A Etapa de Adaptação terá as			

durações especificadas no Art. 17 mais o tempo para que a Agepar proceda aos estudos necessários para o estabelecimento das metas dos indicadores de qualidade para vigorarem na Etapa de Maturidade, cujo regime de monitoramento será o de controle.			
Parágrafo único. O início da Etapa de Maturidade poderá ser postergado, caso seja necessário, em decorrência da necessidade de avaliação, a partir da série histórica de apurações, da consistência da sistemática e para eventuais alterações nos requisitos dispostos nesta resolução.			
	I - Para os casos de impedimento de análise pela Agepar devido a motivos não circunscritos à concessionária, sob justificativa devidamente fundamentada e apresentada pela concessionária e acatada pela Agepar, o indicador será "excluído" da análise por motivos excepcionais.	Disposição constante no artigo 19. Contudo, entendemos que o atraso no envio das informações e dados, embora configure descumprimento regulamentar e acarrete prejuízo procedimental, não inviabiliza a avaliação da métrica proposta para o indicador, não sendo o fator determinante para a classificação do indicador como excluído, conforme previsto no inciso III do artigo 19. No entanto, reconhecendo que a análise pode resultar na necessidade de exclusão de determinado indicador, sugerimos que a previsão seja trazida	**Contribuição parcialmente acatada** – Artigos 18 e 19 foram alterados.

		do artigo 19 para o artigo 18.	
Art. 19. O monitoramento da qualidade pela Agepar iniciará a partir do 3º (terceiro) mês da vigência desta resolução, considerando-se a avaliação dos indicadores apurados com os dados referentes ao 2º (segundo) mês da vigência.			
§ 1º Para os casos de impedimento de monitoramento da qualidade da prestação do serviço pela Agepar no prazo estipulado no caput, serão aplicadas as seguintes condições:	§ 1º Para os casos de impedimento de monitoramento pela Agepar da qualidade da prestação do serviço, serão aplicadas as seguintes classificações:	A leitura das hipóteses trazidas nos incisos não apresenta diferenciação entre si e também não permite identificar quais serão as consequências geradas Não há previsão no documento que permita avaliar objetivamente a implicação da classificação do indicador – se para avaliação da duração da etapa de adaptação e/ou estabelecimento de metas, ou se haverá outro tratamento regulatório. Tal dúvida deve-se à previsão "serão aplicadas as seguintes condições". Em linhas gerais, a única hipótese caracterizadora de descumprimento regulamentar pela Concessionária consiste no fato de deixar de enviar informações no prazo assinalado, sem a devida justificativa.	**Contribuição acatada.** Art. 19 foi revisto para esclerecer os efeitos das classificações das condições dos indicadores.

		Ainda, o atraso no envio das informações e dados, embora configure descumprimento regulamentar e acarrete prejuízo procedimental, não inviabiliza a avaliação da métrica proposta para o indicador, não sendo o fator determinante para a classificação do indicador, por exemplo, como insatisfatório.	
I - Para os casos de impedimento de análise pela Agepar devido ao descumprimento, pela concessionária, do envio de dados e demais informações ou por inconsistência de dados ou de apurações, o indicador será classificado como "insatisfatório" por falta de condições de avaliação.	I - Para os casos de impedimento de análise pela Agepar devido à inconsistência de dados ou de apurações, o monitoramento será classificado como "insatisfatório" por falta de condições de avaliação. Ou I - Para os casos de impedimento de análise pela Agepar devido à inconsistência de dados ou de apurações pelo não atendimento de critérios mínimos para a avaliação pretendida para cada um dos indicadores, conforme previsto nos artigos desta resolução, o monitoramento será classificado como "insatisfatório" por falta de condições de avaliação.	Nosso entendimento é de que para que o indicador, conforme definição constante no art. 2º, inciso III desta Resolução, seja considerado "insatisfatório", o objeto da análise devem ser as métricas e parâmetros adotados para composição das variáveis a serem analisadas, previsão constante no parágrafo único do art. 18, não necessariamente a consistência das informações. Vez que as classificações estão subdivididas em "insatisfatório", "prejudicado" e "excluído", e que, no nosso entendimento, a consistência das informações está atrelada ao atendimento dos critérios mínimos	**Contribuição acatada.** Art. 19 foi revisto para esclerecer os efeitos das classificações das condições dos indicadores.

		para produção de dados e informações que possibilitem a análise por parte da Agepar, entendemos adequado unificar a previsão dos dois incisos.	
II - Para os casos de impedimento de análise pela Agepar devido ao não cumprimento, pela concessionária, de critérios mínimos para a avaliação definidos para cada um dos indicadores, conforme previsto nos artigos desta resolução, o indicador será classificado como "insatisfatório" por falta de condições de avaliação.	II - Para os casos de impedimento de análise pela Agepar devido à inconsistência de dados ou de apurações pelo não atendimento de critérios mínimos para a avaliação pretendida para cada um dos indicadores, conforme previsto nos artigos desta resolução, o monitoramento será classificado como "insatisfatório" por falta de condições de avaliação.	Vez que as classificações estão subdivididas em "insatisfatório", "prejudicado" e "excluído", e que, no nosso entendimento, a consistência das informações está atrelada ao atendimento dos critérios mínimos para produção de dados e informações que possibilitem a análise por parte da Agepar, entendemos adequado unificar a previsão dos dois incisos.	**Contribuição acatada -** Art. 19 foi revisto para esclerecer os efeitos das classificações das condições dos indicadores.
III - Para os casos de impedimento de análise pela Agepar devido a motivos não circunscritos à concessionária, sob justificativa devidamente fundamentada e apresentada pela concessionária e acatada pela Agepar, o indicador será "excluído" da análise por motivos excepcionais.	Excluir.	O atraso no envio das informações e dados, embora configure descumprimento regulamentar e acarrete prejuízo procedimental, não inviabiliza a avaliação da métrica proposta para o indicador, não sendo o fator determinante para a classificação do indicador, por exemplo, como excluído. Sugere-se que tal previsão seja deslocada como inciso do parágrafo único do artigo 18.	**Contribuição não acatada** – Artigos 18 e 19 foram alterados.

IV - Para os casos de impedimento de análise pela Agepar devido ao descumprimento do envio das apurações dos dados e indicadores de qualidade pela concessionária, o monitoramento será classificado como "prejudicado" por descumprimento regulamentar por parte da concessionária.	IV - Para os casos de impedimento de análise pela Agepar devido ao descumprimento do prazo estipulado no caput para envio das apurações dos dados e indicadores de qualidade pela concessionária, o monitoramento será classificado como "prejudicado" por descumprimento regulamentar por parte da concessionária.	A leitura das hipóteses trazidas nos incisos não apresenta diferenciação entre si e também não permite identificar quais serão as consequências geradas. Em linhas gerais, a única hipótese caracterizadora de descumprimento regulamentar pela Concessionária consiste no fato de deixar de enviar informações no prazo assinalado, frise se, sem a devida justificativa.	**Contribuição acatada -** Art. 19 foi revisto para esclerecer os efeitos das classificações das condições dos indicadores.
CAPÍTULO VIII			
DOS PADRÕES DE REFERÊNCIA E DAS METAS			
Art. 20. Os intervalos dos Padrões de Referência e as metas para cada um dos Indicadores de Qualidade serão determinados a partir das séries históricas de apurações realizadas durante a Etapa de Adaptação e de estudos subsequentes, e serão estabelecidos em regulamento complementar e específico.	Art. 20. Os intervalos dos Padrões de Referência e as metas para cada um dos Indicadores de Qualidade serão determinados a partir das séries históricas de apurações realizadas durante a Etapa de Adaptação e de estudos subsequentes, e serão estabelecidos em regulamento complementar e específico, os quais serão objeto de nova Consulta Pública	Dada a relevância e os impactos das metas a serem estabelecidas, entende-se necessária a abertura para nova Consulta Pública ou, alternativamente, outro mecanismo que oportunize apreciação e o devido contraditório pela Concessionária. Deve-se levar em consideração, por exemplo, a previsibilidade de que muitos dos indicadores resultem em dados que não correspondem à série histórica devido à baixa incidência e	**Contribuição não acatada -** Entende-se que não há necessidade de alteração do artigo nem de previsão expressa da consulta pública, tendo em vista que o ciclo regulatório na Agepar, apesar de ainda não estar oficialmente regulamentado, já está

		curto período de apuração e acompanhamento, de maneira a não refletir uma tendência.	consolidado. Já no que se refere a dados que eventualmente não reflitam uma tendência, já existe a previsão de prorrogação da etapa de adaptação, a depender da necessidade, nos artigos 17 e 18.
CAPÍTULO IX			
DO RELATÓRIO ANUAL			
Art. 21. Anualmente deverá ser elaborado, pela concessionária, um relatório anual de avaliação da qualidade da prestação dos serviços, apresentando as aferições mensais dos indicadores, bem como a apuração acumulada de cada um dos indicadores para o período de doze meses.			
Parágrafo único. O fechamento e submissão do Relatório Anual deverá ocorrer até no máximo o 10º (décimo) dia útil após o período de doze meses de monitoramento.	Parágrafo único. O fechamento e submissão do Relatório Anual deverá ocorrer até o dia 15 do mês subsequente ao período de doze meses de monitoramento. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente	Tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.	**Contribuição acatada.**

	subsequente.		
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS			
Art. 22. O envio de dados e informações definidos nesta Resolução deverá ser realizado via plataforma eletrônica de protocolo digital do Estado do Paraná até nova definição pela Agência Reguladora.			
Art. 23. A delegatária deverá manter atualizada junto à agência reguladora a relação dos colaboradores responsáveis pela execução dos procedimentos contidos nesta Resolução, indicando o nome, função e contato.	Art. 23. A concessionária deverá manter atualizada junto à agência reguladora a relação dos colaboradores responsáveis pela execução dos procedimentos contidos nesta Resolução, indicando o nome, função e contato.	Padronizar com a terminologia empregada no documento – concessionária.	**Contribuição acatada.**
Art. 24. A(s) Planilha(s) de Dados a ser(em) desenvolvida(s) especialmente para atendimento da sistemática aqui exposta deve(m) ser apresentada(s) à Agepar em até trinta dias da vigência dessa Resolução.		Previsão em duplicidade com art. 7º, § 1º.	**Contribuição acatada.** Os termos do antigo art. 24 foram alterados.
Art. 25. A apuração dos dados e dos indicadores de qualidade conforme requisitos dispostos nessa resolução devem ser devidamente encaminhados à Agepar até o décimo dia útil do terceiro mês da vigência dessa resolução, considerando-se	Art. 25. A apuração dos dados e dos indicadores de qualidade conforme requisitos dispostos nessa resolução devem ser devidamente encaminhados à Agepar até o dia 15 do terceiro mês da vigência dessa resolução. Caso dia	Disposição em duplicidade (art. 19). Tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para	**Contribuição acatada.**

a apuração dos indicadores com os dados referentes ao segundo mês da vigência desta Resolução.	15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente, considerando-se a apuração dos indicadores com os dados referentes ao segundo mês da vigência desta Resolução.	envio das informações relativas ao mês anterior.	
Art. 26. Esta Resolução entra em vigor trinta dias após a data de sua publicação no Diário Oficial do Estado do Paraná.			

AGEPAR
AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

Consulta Pública AGEPAR 006/2023
Indicadores de Qualidade do Serviço

Rua: Eurípedes Garcez do Nascimento, 1004 I Bairro: Ahú I Curitiba/PR I CEP: 80.540-280 I Fone: 41 3210.4800 www.agepar.pr.gov.br

NEPRE – Nível de Entrega à Pressão de Referência

PROPOSTA AGEPAR – DETALHAMENTO

CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:

A pressão será controlada/aferida de maneira sistemática hora a hora em Pontos de Entrega críticos do Sistema de Distribuição com UNIDADE REMOTA DE DADOS (Matriz de Criticidade), de maneira aleatória em amostras representativas (com cálculo de significância) em eventuais demais Pontos de Entrega constantes na Matriz de Criticidade que não sejam contemplados por UNIDADE REMOTA DE DADOS e também de maneira aleatória em amostras representativas (com cálculo de significância) em demais Pontos de Entrega cuja classe de pressão/segmento de usuário não esteja contemplado na Matriz de Criticidade. A seleção dos Pontos de Entrega que não constem na Matriz de Criticidade se dará através de Programação Anual aleatória. Nos Pontos de Entrega não contemplados por UNIDADE REMOTA DE DADOS, a aferição da pressão deverá ser mensal através de tomada de pressão por, no mínimo, 4 horas no período diurno.

Portanto, as definições quanto às amostras para as apurações das pressões para os demais Pontos de Entrega fora da Matriz de Criticidade dependerão da definição preliminar da Matriz de Criticidade.

A definição pela concessionária do universo de pontos críticos (Matriz de Criticidade) deverá ser enviada à Agepar em até 30 dias corridos da vigência dessa Resolução, acompanhados da justificativa técnica para a definição de cada ponto como crítico. A definição do universo de pontos críticos que formarão a Matriz de Criticidade deve ser revisada com a mesma frequência da atualização do cadastro da rede do SD. Deverá ser enviado à Agepar mensalmente, em planilha especialmente desenvolvida para essa finalidade: Para cada usuário da Matriz de Criticidade da pressão, os valores de Pressão de entrega do Gás Canalizado definida para início de fornecimento, registrados em contrato/acordados com o usuário, conforme sua necessidade, incluindo a faixa de variação, bem como os valores de pressão aferidos, hora a hora, da forma sistemática especificada, através de ofício específico encaminhado à Agepar. Ainda, deverá ser enviado à Agepar, anualmente, a relação total de usuários e respectivos valores de pressão contratuais e endereço com as devidas identificações com o cadastro da rede, a fim de se definir as Programações Anuais para as tomadas aleatórias de pressão, através de ofício específico encaminhado à Agepar.

As aferições das pressões deverão ser referidas aos limites mínimos e máximos permitidos conforme definidos nos Pontos de Entrega pelos contratos com os usuários, e a apresentação/grau de desagregação dos dados em acordo com planilha especialmente desenvolvida para essa finalidade e encaminhado pela concessionária à Agepar.

As Planilhas de Dados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.

Os dados devem ser apurados de forma desagregada por classe de pressão/segmento de usuário.

COMPAGAS
GásNatural

NEPRE – Nível de Entrega à Pressão de Referência

PROPOSTA AGEPAR – DETALHAMENTO

APURAÇÃO DO INDICADOR:

Mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

A concessionária deverá apurar mensalmente o indicador NEPRE considerando o modo sistemático de aferição e controle da pressão definido e a fórmula do indicador apresentada.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Valores mensais e dos últimos doze meses, devem ser apresentados mensalmente até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração do indicador, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.

CÁLCULO

$$NEPRE\ (\%) = \frac{NP_d}{NTP_{af}}\ x\ 100$$

NPd = Número de pontos de entrega de gás cujos resultados de aferição de pressão se encontram dentro dos limites estabelecidos em contrato;

NTPaf = Número total de pontos de entrega aferidos.

COMPAGAS
GásNatural

NEPRE – Nível de Entrega à Pressão de Referência

JUSTIFICATIVA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE EXCLUSÃO:

Indicador de conformidade - "limites estabelecidos em contrato" – acompanhamento já efetuado pela Coordenadoria de Fiscalização: Protocolos 19.482.538-2 e 19.442.493-0 – "grupo: elegível para indicador de desempenho" – sugestão/indicação de meta (IT 42/2023).

A métrica sugerida pela Agepar no detalhamento contido no Anexo da Resolução estabelece procedimentos inviáveis sob o ponto de vista técnico-operacional, além do acompanhamento implicar em aumento substancial de custos para a concessionária, sem agregar melhoria na prestação do serviço, não se justificando, portanto, sob o ponto de vista da razoabilidade e economicidade, a manutenção do indicador. Solicita-se a exclusão.

Em uma análise inicial, atualmente a viabilidade da instalação de conversores de volume é restrita a certas unidades usuárias que apresentam características específicas na concepção do projeto da estação.

Assim, para registrar a pressão de entrega de maneira sistemática, hora a hora, é necessário que o projeto da estação inclua, não necessariamente unidade de medição remota, mas a possibilidade de instalação de conversores de volume.

Repisasse que nem todas as estações de medição são compatíveis com os conversores de volume.

Como consequência, nos pontos de entrega em que não seja tecnicamente viável a instalação de conversores de volume, poderá igualmente ser inviável a instalação de outros equipamentos que registrem a pressão de entrega hora a hora. Isso poderia levar ao não cumprimento do que é sugerido pela Agepar - aferição da pressão deverá ser mensal através de tomada de pressão por, no mínimo, 4 horas no período diurno.

Outra questão importante a ser destacada é que, principalmente para usuários dos segmentos comercial e residencial, atendidos em baixa pressão, a aferição da pressão só é possível com o consumo de gás em curso. Isso dificulta/impossibilita a tomada de pressão conforme sugerido pela Agepar, já que a medição requer o consumo de gás em andamento.

Ainda, é importante observar que a concessionária precisa programar antecipadamente a aquisição de conversores de volume ou transmissores associados a *dataloggers*, compatibilizando essas aquisições com as previsões orçamentárias e aspectos legais envolvidos. Portanto, é imprescindível que a Agepar indique com antecedência suficiente os pontos a serem monitorados, permitindo assim o planejamento adequado por parte da concessionária.

Ademais, e o mais importante, sob o ponto de vista dos usuários, as variações na pressão de entrega não são percebidas, sendo identificadas apenas quando ocorrem interrupções no fluxo de gás para a rede, o que resulta em falta de gás.

Ainda assim, quando ocorrem interrupções do fluxo de gás para a devido às variações na pressão de entrega, tais oscilações estão mais sujeitas a decorrer do perfil/nível de consumo dos usuários, do que por problemas na prestação do serviço.

COMPAGAS
GásNatural

NEPRE – Nível de Entrega à Pressão de Referência

PROPOSTA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO:

Contudo, caso não seja acatada a solicitação de exclusão do indicador, avaliar os ajustes indicados conforme segue.

Importante: Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

NOVO TEXTO PROPOSTO – COMPAGAS:

A pressão no ponto de entrega de cada usuário será monitorada através de auditorias e do atendimento às reclamações dos usuários.

A fiscalização do indicador Nível de Entrega à Pressão de Referência (NEPRE) será feita pela Agepar com base na pressão de entrega, incluindo variações admissíveis, conforme previsão constante em contrato.

Em caso de reclamação de um usuário, ou quando indicados pela Agepar os pontos de entrega para fins de auditoria, o monitoramento da pressão deverá ser iniciado em até 5 dias úteis após o recebimento da formalização da reclamação e/ou do recebimento da relação de pontos de entrega indicados pela Agepar, devendo a concessionária monitorar e registrar as pressões de entrega, com o gás em uso, de maneira sistemática hora a hora, pelo período mínimo de 48 horas. Os resultados alcançados devem ser informados à parte solicitante e à Agepar no prazo máximo de até 5 dias úteis após o término da apuração.

A concessionária informará os resultados ao usuário e à Agepar, ficando a cobrança dos custos da medição por conta do usuário reclamante, caso o resultado apurado esteja dentro dos limites admissíveis estabelecidos para a correspondente classe de pressão.

Eventuais custos incorridos para tal verificação deverão ser informados ao usuário no momento da reclamação. A realização da medição só deve ser iniciada após a manifestação de concordância do usuário em pagar o valor correspondente aos custos da medição, o que caracterizará a formalização da reclamação, devendo o usuário acompanhar a execução dos trabalhos de medição. Caso o resultado da medição indique que a pressão de entrega está fora dos limites admissíveis estabelecidos, os custos da medição ficarão por conta da concessionária.

Os dados coletados deverão ser registrados em planilha especialmente desenvolvida para este fim pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, para o caso de consultas, reclamações de usuários e auditorias da Agepar. A consolidação dos dados referentes ao monitoramento do Nível de Entrega à Pressão de Referência (NEPRE) deverão ser disponibilizados à Agepar até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente.

$$NEPRE\ (\%) = \frac{NP_d}{NTP_{af}}\ x\ 100$$

NPd = Número de pontos de entrega de gás cujos resultados de aferição de pressão se encontram dentro dos limites estabelecidos em contrato;

NTPaf = Número total de pontos de entrega aferidos.

COMPAGAS
GásNatural

Resposta à Contribuição:

Contribuição acatada – Solicitação de exclusão acatada: Conforme histórico no protocolado 19.482.538-2 e 19.442.493-0, a tratativa da disposição das Condições Gerais de Fornecimento de gás canalizado no Estado do Paraná (§ 1º, art. 9º do Decreto 6.052/2006) está sendo conduzida para que seja garantido aos usuários dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado as informações relativas à especificação das pressões contratuais nos pontos de entrega de gás. Neste sentido, também está sendo planejado, conforme protocolados mencionados, em subsequência da finalização da tratativa supracitada, o acompanhamento dos valores de correção e conversão de volume de acordo com temperatura e pressão medidas nos referidos pontos de entrega aos usuários, a partir, portanto, do conhecimento das informações das pressões contratuais então devidamente divulgadas aos usuários. Portanto, tendo em vista tratar-se de uma disposição regulamentar direta, acata-se o argumento de que o tema está sendo tratado com o enfoque da conformidade da prestação dos serviços (na acepção do Regulamento da Agepar). Sendo assim, tendo em vista a presente manifestação, a disposição regulamentar quanto à especificação das pressões contratuais e o planejado para o seu acompanhamento (Protocolo 19.482.538-2), o indicador NEPRE foi retirado do rol de indicadores atualmente propostos para o monitoramento da qualidade dos serviços de distribuição de gás canalizado.

NMPCS – Nível de monitoramento do PCS

DETALHAMENTO

CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:

O PCS ***do gás*** no sistema de distribuição deve ser monitorado ativa e continuamente pela concessionária através de cromatografia em pelo menos uma ETC para cada fonte de suprimento, ou onde houver mistura de gás na rede de distribuição – ***quantidades de gás superiores a 150.000 m³/dia***.

O PCS do gás canalizado distribuído deve atender à especificação, aos limites mínimos e máximos, e aos métodos de ensaio estabelecidos no Regulamento Técnico ANP nº 2/2008, anexo à Resolução ANP nº16 de 17 de junho de 2008, ou outra norma que venha a substituí-la. ~~A periodicidade dos ensaios de cromatografia a serem realizados pela concessionária deverá seguir os métodos estabelecidos no Regulamento Técnico ANP nº 2/2008, anexo à Resolução ANP nº16 de 17 de junho de 2008.~~

APURAÇÃO DO INDICADOR:

Mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

A concessionária deverá apurar mensalmente o indicador NMPCS, considerando o total de análises cromatográficas válidas realizadas pela concessionária para monitoramento do PCS em relação ao ~~mínimo~~ ***total*** de análises ~~a serem~~ realizadas, no período de apuração, considerando a metodologia para o parâmetro PCS prevista no Regulamento Técnico ANP nº 2/2008, anexo à Resolução ANP nº16 de 17 de junho de 2008.

São consideradas válidas as análises cromatográficas que ~~são finalizadas sem erro~~ ***estiverem dentro dos limites admitidos no Regulamento Técnico ANP nº 2/2008, anexo à Resolução ANP nº16 de 17 de junho de 2008, ou outra norma que venha a substituí-la.***

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Tanto os dados utilizados para o cálculo do indicador aqui considerados, obtidos conforme exposto no "CONTROLE DOS DADOS" deverão ser entregues mensalmente à Agepar, ~~tendo como limite o décimo dia útil do mês subsequente ao período de referência de apuração~~ ***até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente***. Os valores mensais e dos últimos doze meses deverão ser apresentados em planilhas de dados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas. As planilhas devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.

CÁLCULO

$$NM_{PCS} = \frac{TEC_r}{TEC_m}$$

COMPAGAS
Gás Natural

NMPCS – Nível de monitoramento do PCS

JUSTIFICATIVA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO:

Ajuste de conceito – o Regulamento Técnico indicado não estabelece periodicidade mínima. Necessário que a Agepar estabeleça em regulamento complementar um regramento para monitoramento do PCS, nos termos do art. 6º desta Resolução.

> *Art. 6º A Agepar estabelecerá em regulamento complementar e específico os procedimentos para a verificação da conformidade das informações primárias, em função do nível de confiança e do nível de exatidão das informações.*

Necessário estabelecimento de quantidades mínimas de gás a serem movimentadas a partir de determinada ETC para a qual está se estabelecendo a obrigatoriedade de instalação de cromatógrafo para fins de monitoramento do PCS, sob pena da obrigação pela instalação de cromatógrafo inviabilizar projetos de investimentos, a exemplo das redes locais e/ou projetos de injeção de biometano na rede, para os quais não há projeções de volumes transacionados que justifiquem a realização investimentos vultosos.

Importante não sobrepesar/imputar para a Companhia a responsabilidade pela análise da qualidade do gás distribuído, tendo o monitoramento exercido pela distribuidora caráter acessório às atribuições regulatórias próprias dos outros agentes da cadeia (transportador/carregador).

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

COMPAGAS
GásNatural

Resposta à Contribuição:

Contribuição parcialmente acatada: Solicitação de alteração parcialmente acatada – Tendo em vista não haver regulamentação que estabeleça periodicidade mínima de ensaios de cromatografia para serem realizados pelas distribuidoras de gás canalizado, bem como considerando o acompanhamento da conformidade do gás através dos Boletins de Conformidade ou dos Certificados de Qualidade do gás recebidos pela concessionária, entende-se que **a qualidade do serviço pelo viés do controle da qualidade do gás pode ser monitorada através da avaliação do nível do monitoramento ativo e redundante do PCS do gás realizado pela concessionária através de cromatografia.** Para tanto, considerar-se-á - além da proporção do número de dias em que o PCS foi validado ativamente em relação ao número total de dias do período de apuração do indicador, por fonte de suprimento - as quantidades de gás recebidas, cujo PCS foi validado ativamente, por fonte de suprimento, pela quantidade total de gás recebida por todas as fontes no período de apuração**.**

Desse modo, as formas de controle e apuração dos dados e do indicador NMPCS, e consequentemente todos os dispositivos relacionados na minuta de resolução, foram alterados para:

CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:

A qualidade do serviço pelo viés do controle da qualidade do gás será monitorada através da avaliação do nível do monitoramento ativo e redundante do PCS do gás realizado pela concessionária através de

cromatografia, considerando-se as quantidades de gás recebidas, cujo PCS foi validado, por fonte de suprimento monitorada ativamente, e a quantidade total de gás recebida no período de apuração por todas as fontes de suprimento.

A concessionária deverá apurar os dias em que o PCS do gás foi de fato validado através da realização de análises cromatográficas, por fonte de suprimento, bem como a quantidade diária de gás recebida da fonte de suprimento correspondente à validação diária do PCS.

É considerado validado o PCS diário que foi efetivamente apurado, para fins de conversão de volume medido para quantidade de gás consumida pelos usuários, através de cromatografia realizada pela concessionária.

A concessionária deverá ainda apurar a quantidade total de gás recebida no período de apuração, considerando-se todas as fontes de suprimento.

APURAÇÃO DO INDICADOR:

Mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Tanto os dados utilizados para o cálculo do indicador aqui considerados, obtidos conforme exposto no "CONTROLE DOS DADOS" deverão ser entregues mensalmente à Agepar, até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro

dia útil imediatamente subsequente. Os valores mensais e dos últimos doze meses deverão ser apresentados em planilhas de dados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas. As planilhas devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução. Os valores mensais e dos últimos doze meses deverão ser apresentados em planilhas de dados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas. As planilhas devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução

FÓRMULA DE CÁLCULO DO INDICADOR:

$$NMPCS = \sum_{0}^{fontes} \left(\frac{Dias\ Validados_{fonte}}{Dias\ no\ Período} \ x \ \frac{Quantidade\ do\ Gás\ Validado\ no\ Período_{fonte}}{Quantidade\ de\ Todas\ as\ Fontes\ no\ Período} \right)$$

DEG – Duração equivalente de interrupção de fornecimento de gás

DETALHAMENTO

CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS :

Diária, continuamente, em tempo real.

A concessionária deverá dispor de sistemática, de preferência sistema informatizado, que registre, de forma facilmente auditável, data e horário do início e do respectivo restabelecimento do fornecimento de gás, além do registro facilmente auditável da caracterização de todas as interrupções de fornecimento de gás~~, além daquelas relacionadas à atendimento de emergências de "falta de gás", como também àquelas decorrentes de qualquer uma das seguintes ocorrências: vazamento no SD, falta de odorante, falta parcial ou total de gás fornecido pelo supridor, falta de gás decorrente de manutenção ou remanejamento no SD, incidente no SD provocado por ação de terceiros ou por falha operacional da concessionária, entre demais. Não serão consideradas para efeito de apuração deste indicador, as, exceto as decorrentes de~~ paradas programadas~~ de fornecimento de gás~~.

Os dados devem ser apurados de forma desagregada por classe de pressão e por região geográfica (~~bairro, em se tratando de área urbana, ou~~ por município~~, em se tratando de área semi-rural ou rural~~).

APURAÇÃO DO INDICADOR:

Mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, ~~até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração~~ ***até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente***, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade.

As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar/DFQS/CQS, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.

CÁLCULO

$$DEG = \frac{\sum_{i=1}^{k} Ca(i).t(i)}{Cc}$$

Ca (i) = número de unidades usuárias que tiveram o fornecimento interrompido como consequência de falha de fornecimento;
k = número máximo de eventos no período considerado;
Cc = número total de unidades usuárias no final do período de apuração;
i = índice de eventos ocorridos na rede de distribuição que resultaram em falha no fornecimento;
t (i) = duração de cada eventos (i)

COMPAGAS
Gás Natural

DEG – Duração equivalente de interrupção de fornecimento de gás

JUSTIFICATIVA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO:

No rol indicado na minuta estão citados eventos que não necessariamente caracterizam 'interrupção no fornecimento', como é o caso de:

- vazamento no SD – a detecção de vazamentos no SD de distribuição *pode* ensejar a interrupção do fornecimento para que seja resolvido o fato gerador do vazamento, mas não necessariamente a constatação de vazamento implica em interrupção do fornecimento.

- falta de odorante – eventual falta de odorante, ou a concentração de odorante no gás a níveis não perceptíveis pelo olfato, não ocasiona interrupção no fluxo de distribuição do gás para sua correção, não afetando as quantidades de gás a serem fornecidas aos usuários. Assim, não caracteriza interrupção no fornecimento.

- falta de gás decorrente de manutenção ou remanejamento no SD – caracteriza parada programada / evento excluído da apuração do indicador.

Importante destacar também que o DEG é um indicador *coletivo* de continuidade da prestação do serviço. Assim, não deve considerar os eventos de atendimento individual, como é o caso de *atendimento de emergências de "falta de gás"*. Adicionalmente, considerando se tratar de um indicador coletivo, sugere-se que sejam controlados somente os incidentes que afetem a RDGN.

Deste modo, indica-se, para fins de adequação do indicador com o objetivo proposto e métrica empregada para controle e apuração dos dados, e apresentação dos resultados/cálculo do indicador, que sejam controlados os eventos de 'falha no fornecimento", definido nos termos sugeridos na contribuição da Compagas na minuta da Resolução:

Art. 2º

> *XXXVI - Falha no Fornecimento: significa a situação caracterizada pela ocorrência de falta de disponibilidade de gás no ponto de entrega, seja em consequência de incidentes na RDGN provocados por ação de terceiros ou por falha operacional da concessionária, ou ainda por falta parcial ou total de gás fornecido pelo supridor, excetuando-se as hipóteses de (i) caso fortuito ou força maior; (ii) ter o usuário sido a parte determinante para tal ocorrência; (iii) descumprimento pelo usuário das condições de entrega; e (iv) situações de parada programada; eventos esses que não configurarão falha no fornecimento.*

Quanto à desagregação de dados, por se tratar de indicador coletivo, que visa a distribuição de eventos pelo universo de unidades usuárias, vez que se trata de indicador coletivo único da Companhia, solicitamos exclusão da desagregação dos dados ou, alternativamente, que a desagregação seja por município.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

COMPAGAS
GásNatural

Resposta à Contribuição:

Contribuição acatada: Alterações sugeridas foram acatadas – As formas de controle e apuração dos dados e do indicador, e consequentemente todos os dispositivos relacionados na minuta de resolução, foram alterados para que sejam monitorados os eventos de "falha no fornecimento". Inclusive o nome do indicador foi alterado para "*Duração Equivalente de Falhas no Fornecimento de Gás – DEG*".

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, este foi alterado para o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior

FEG – Frequência equivalente de interrupção de fornecimento de gá

DETALHAMENTO

CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS :

Diária, continuamente, em tempo real.

A concessionária deverá dispor de sistemática, de preferência sistema informatizado, que registre, de forma facilmente auditável, data e horário do início e do respectivo restabelecimento do fornecimento de gás, além do registro facilmente auditável da caracterização de todas as interrupções de fornecimento de gás~~, além daquelas relacionadas à atendimento de emergências de "falta de gás", como também àquelas decorrentes de qualquer uma das seguintes ocorrências: vazamento no SD, falta de odorante, falta parcial ou total de gás fornecido pelo supridor, falta de gás decorrente de manutenção ou remanejamento no SD, incidente no SD provocado por ação de terceiros ou por falha operacional da concessionária, entre demais. Não serão consideradas para efeito de apuração deste indicador, as~~, **exceto as decorrentes de** paradas programadas de fornecimento de gás.

Os dados devem ser apurados de forma desagregada por classe de pressão e por região geográfica (~~bairro, em se tratando de área urbana, ou~~ por município~~, em se tratando de área semi-rural ou rural~~).

APURAÇÃO DO INDICADOR:

Mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, ~~até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração~~ ***até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente***, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade.

As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar/DFQS/CQS, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.

CÁLCULO

$$FEG = \frac{\sum_{i=1}^{k} Ca(i)}{Cc}$$

Ca (i) = número de unidades usuárias que tiveram o fornecimento interrompido como consequência de falha de fornecimento;
k = número máximo de eventos no período considerado;
Cc = número total de unidades usuárias no final do período de apuração;
i = índice de eventos ocorridos na rede de distribuição que resultaram em falha no fornecimento.

COMPAGAS
Gás Natural

FEG – Frequência equivalente de interrupção de fornecimento de gá

JUSTIFICATIVA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO:

No rol indicado na minuta estão citados eventos que não necessariamente caracterizam 'interrupção no fornecimento', como é o caso de:

- vazamento no SD – a detecção de vazamentos no SD de distribuição *pode* ensejar a interrupção do fornecimento para que seja resolvido o fato gerador do vazamento, mas não necessariamente a constatação de vazamento implica em interrupção do fornecimento.

- falta de odorante – eventual falta de odorante, ou a concentração de odorante no gás a níveis não perceptíveis pelo olfato, não ocasiona interrupção no fluxo de distribuição do gás para sua correção, não afetando as quantidades de gás a serem fornecidas aos usuários. Assim, não caracteriza interrupção no fornecimento.

- falta de gás decorrente de manutenção ou remanejamento no SD – caracteriza parada programada / evento excluído da apuração do indicador.

Importante destacar também que o FEG é um indicador *coletivo* de continuidade da prestação do serviço. Assim, não deve considerar os eventos de atendimento individual, como é o caso de *atendimento de emergências de "falta de gás"*. Adicionalmente, considerando se tratar de um indicador coletivo, sugere-se que sejam controlados somente os incidentes que afetem a RDGN.

Deste modo, indica-se, para fins de adequação do indicador com o objetivo proposto e métrica empregada para controle e apuração dos dados, e apresentação dos resultados/cálculo do indicador, que sejam controlados os eventos de 'falha no fornecimento", definido nos termos sugeridos na contribuição da Compagas na minuta da Resolução:

Art. 2º

> *XXXVI - Falha no Fornecimento: significa a situação caracterizada pela ocorrência de falta de disponibilidade de gás no ponto de entrega, seja em consequência de incidentes na RDGN provocados por ação de terceiros ou por falha operacional da concessionária, ou ainda por falta parcial ou total de gás fornecido pelo supridor, excetuando-se as hipóteses de (i) caso fortuito ou força maior; (ii) ter o usuário sido a parte determinante para tal ocorrência; (iii) descumprimento pelo usuário das condições de entrega; e (iv) situações de parada programada; eventos esses que não configurarão falha no fornecimento.*

Quanto à desagregação de dados, por se tratar de indicador coletivo, que visa a distribuição de eventos pelo universo de unidades usuárias, vez que se trata de indicador coletivo único da Companhia, solicitamos exclusão da desagregação dos dados ou, alternativamente, que a desagregação seja por município.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

COMPAGAS
Gás Natural

Resposta à Contribuição:

Contribuição acatada: Alterações sugeridas foram acatadas – As formas de controle e apuração dos dados e do indicador, e consequentemente todos os dispositivos relacionados na minuta de resolução, foram alterados para que sejam monitorados os eventos de "falha no fornecimento". Inclusive o nome do indicador foi alterado para "*Frequência Equivalente de Falhas no Fornecimento de Gás – FEG*".

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, este foi alterado para o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior

PPTG – Porcentagem de perdas totais de gás

DETALHAMENTO

CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS :

A concessionária deve compilar, manter e encaminhar periodicamente ao Poder Concedente/Agepar, os dados referentes ~~ao volume total de gás comprado e ao volume total de gás faturado~~ ***às quantidades medidas nas ETC's e às quantidades medidas nas unidades usuárias***, bem como ~~ao volume~~ ***às quantidades*** de gás eventualmente produzid***as*** e ~~ao volume~~ ***às quantidades*** referente***s*** ao consumo próprio, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade.

Para a ***apuração da*** porcentagem de perdas totais de gás, a concessionária deve providenciar registro diário ~~dos volumes~~ ***das quantidades*** de gás ~~recebidos~~ ***medidas*** nas ETC's, devidamente acumulad***as*** ao final de cada mês, bem como efetuar o registro mensal ~~do volume~~ ***das quantidades*** de gás ~~faturado~~ ***medidas*** ~~junto aos seus Usuários~~ ***nas unidades usuárias*** e do eventual consumo próprio, que, existindo, deve identificar o local onde é consumido e a finalidade do seu uso. A concessionária deverá procurar compatibilizar as informações, em razão da ~~diferença entre o volume de gás recebido nas ETC's e o faturado aos Usuários, que resulta da~~ defasagem de tempo existente entre o período de ~~consumo~~ ***leitura das quantidades medidas nas unidades usuárias*** e o processo de faturamento.

APURAÇÃO DO INDICADOR:

Mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao ***primeiro*** mês anterior ***ao de referência*** e aos últimos doze meses.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, ~~até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração~~ ***até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente***, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e desagregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.

CÁLCULO

$$PPTG\ (\%) = \frac{V_r - (V_f + C_p)}{V_r}\ x\ 100$$

Vr = soma das quantidades de gás medidas nas ETC's mais as quantidades de gás eventualmente produzidas, no período de apuração;
Vf = soma das quantidades de gás medidas nas unidades usuárias no período de apuração;
Cp = soma das quantidades de gás medidas correspondente ao consumo próprio da concessionária (se houver), no período de apuração

COMPAGAS
Gás Natural

PPTG – Porcentagem de perdas totais de gás

JUSTIFICATIVA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO:

Visando a compatibilização das informações, considerando a defasagem de tempo existente entre o período de leitura das quantidades medidas nas unidades usuárias e o processo de faturamento, imprescindível que os dados apurados, resultados e cálculo do indicador sejam referentes ao primeiro mês anterior ao mês de referência, conforme procedimentos atualmente praticados em atendimento às demandas da Coordenadoria de Fiscalização da Agepar, cujo fluxo de informações já está estabelecido entre concessionária e Agência.

Ainda, necessário que haja compatibilização das informações e conceitos com os relatórios já encaminhados mensalmente para a Coordenadoria de Fiscalização da Agepar: embora a denominação do indicador esteja referenciada às perdas de gás, a métrica adotada é a de apuração das "*diferenças de medição*".

Isso porque inexiste o conceito de "gás perdido", existindo somente o conceito de diferença entre as quantidades apuradas nos diversos sistemas de medição empregados.

Sugere-se também ajuste de terminologia: 'volume' não considera as condições de entrega do gás (pressão e temperatura), ao passo que a terminologia 'quantidade' expressa a conversão de medida do volume de gás às condições de referência, que guarda maior consonância com os dados controlados.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

COMPAGAS
GásNatural

Resposta à Contribuição:

Contribuição parcialmente acatada: Alterações sugeridas foram parcialmente acatadas – A nomenclatura do indicador não foi alterada, a fim de privilegiar a articulação da linguagem técnica para maior alcance dos objetivos da norma. Porém, a definição de "*perda total de gás*" foi alterada, no capítulo correspondente às definições, para "*diferença entre as quantidades de gás apuradas nos diversos sistemas de medição empregados*".

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, este foi alterado para o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

Não obstante, como exceção para esse indicador, a fim de viabilizar o seu monitoramento adequado, os resultados e cálculo do indicador serão referentes ao primeiro mês anterior ao mês de referência, tendo em vista a defasagem de tempo existente entre o período de leitura das quantidades medidas nas unidades usuárias e o processo de faturamento, apontada pela concessionária.

PRP – Prazo para recomposição de pavimentos após intervenções de emergência

	DEFINIÇÕES	OBJETIVOS	DADOS/CONTROLE
AGEPAR	XXVI - Prazo para Recomposição de Pavimentos Após Intervenções de Emergência (PRP): percentual do número de recomposições de pavimentações devido a intervenções de emergência na RD realizadas em até 10 dias corridos em relação ao número total de recomposições realizadas no período de apuração;	VI - Prazo para Recomposição de Pavimentos Após Intervenções de Emergência (PRP): Visa avaliar a qualidade da prestação dos serviços pelo viés do comprometimento da concessionária perante o grande impacto social relacionado à falta de pavimentação em ruas e/ou calçadas;	VI – Dados referentes ao prazo para recomposição de pavimentos após intervenções de emergência. a) número de pavimentações recompostas devido a intervenções de emergência na RD realizadas em até 10 dias, no período de apuração; b) número total de recomposições de pavimentações devido a intervenções de emergência na RD realizadas no mesmo período.
COMPAGAS (Sugestão)	**Excluir indicador.**		
JUSTIFICATIVA – SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO:	O acompanhamento das recomposições de pavimentos é competência e fiscalização de órgãos públicos municipais, o que pode resultar em dupla fiscalização, fixação de prazos incompatíveis, etc..		

COMPAGAS
Gás Natural

Resposta à Contribuição:

Contribuição acatada – Solicitação de exclusão acatada: Entendeu-se que atualmente o indicador não será sensível para captar a eficiência da concessionária nesse quesito.

IVAZ – Índice de vazamento

DETALHAMENTO

CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS :

Diária, continuamente, em tempo real.

Os dados devem ser apurados desagregados por vazamentos causados por rompimento na rede de distribuição ~~e por vazamentos em medidores~~, quando existir.

APURAÇÃO DO INDICADOR:

Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, ~~até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração~~ ***até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente***, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.

CÁLCULO

$$IVAZ = \sum_{i=1}^{12} \left(\frac{V_m}{C}\right)_i$$

Vm= número total de vazamentos confirmados a cada mês i, anterior ao da apuração.
C = comprimento total do sistema de distribuição cadastrado e apurado ao final de cada mês i (incluindo-se ramais), expresso em quilômetros.
i = mês anterior ao mês de apuração.

COMPAGAS
GásNatural

IVAZ – Índice de vazamento

JUSTIFICATIVA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO:

Para fins de apuração do índice de vazamentos, não são registrados dados referentes aos vazamentos constatados em medidores, vez que tais eventos não estão contemplados na fórmula de cálculo do indicador.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

COMPAGAS
Gás Natural

Resposta à Contribuição:

Contribuição acatada: Alterações sugeridas foram acatadas – Retirou-se a previsão de “vazamentos em medidores” dos critérios de desagregação dos dados para fins de apuração do indicador.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, este foi alterado para o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

TAE – Tempo médio de atendimento às ocorrências de emergência

DETALHAMENTO

CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS :

Diária, continuamente, em tempo real.

A concessionária deverá dispor de sistemática, de preferência sistema informatizado, que gerencie o recebimento das solicitações, de usuários e de interessados gerais, de atendimento de ocorrências relacionadas a emergências por meio de canais presenciais, telefônicos ~~ou virtuais~~, integrando e unificando os registros. Deverá ficar assegurado, ainda, o registro facilmente auditável das solicitações de atendimento, em termos de data e horários, inclusive de seu início e término no caso de chamadas telefônicas, assim como o registro da natureza e particularidade da solicitação de emergência.

A referida sistemática deverá também ter condições de registrar, também de forma facilmente auditável, data e horário do cessamento do fator de risco das respectivas ocorrências. Também devem ser controlados os dados referentes aos horários de início e finalização das intervenções necessárias para resolução dos problemas causadores das emergências.

Serviço de atendimento de ocorrências de emergência deverá estar disponível no regime de 24 horas por dia, todos os dias do ano. Os dados ainda devem ser apurados de forma desagregada em emergência relacionada a "vazamento de gás no SD" e nas demais situações de emergência ~~e por classe de pressão e por região geográfica (bairro, em se tratando de área urbana, ou por município, em se tratando de área semi-rural ou rural)~~.

Deverão ser expurgados dos dados eventuais situações de vazamento apenas do odorante do gás, ou seja, que não estão relacionados ao vazamento do gás de fato.

APURAÇÃO DO INDICADOR:

Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, ~~até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração~~ ***até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente***, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.

CÁLCULO

$$TAE = \frac{\sum_{j=1}^{n}(ha - hc)}{n}$$

i = índice de acionamentos de emergência no período de apuração;
ha = horário de chegada do técnico ao local da ocorrência;
hc = horário do registro da chamada que originou o atendimento de emergência;
n = número total de ocorrências emergenciais registradas no período de apuração.

TAE – Tempo médio de atendimento às ocorrências de emergência

JUSTIFICATIVA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO:

Sob o ponto de vista das solicitações que caracterizam o atendimento às ocorrências de emergência, atualmente não há sistemática e/ou procedimento que monitore tais solicitações se recebidas pelos canais virtuais, razão pela qual, se eventualmente registrados, não podem compor o controle e apuração de dados.

Em outra análise, o reporte de vazamento de gás (por exemplo) registrado via e-mail, ou outro canal virtual disponível que não os oficiais, desconfiguraria a ocorrência de emergência pela ausência do senso de urgência no atendimento.

Quanto à desagregação de dados, vez que o prazo e os procedimentos para atendimento são os mesmos, não entendemos necessária a desagregação por classe de pressão e por região geográfica.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

COMPAGAS
GásNatural

Resposta à Contribuição:

Contribuição parcialmente acatada: Alterações sugeridas foram parcialmente acatadas – Retirou-se a previsão de desagregação dos dados por “região geográfica”, porém manteve-se “por classe de pressão”. Ressalta-se que se trata de critério de desagregação apenas dos dados, e não se aplica a desagregação para a apuração do indicador.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, este foi alterado para o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

TMAS – Tempo médio de atendimento a solicitações de usuários

DETALHAMENTO

CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS :

Diária, continuamente, em tempo real.

A concessionária deverá implementar sistemática de controle, de preferência sistema informatizado, para registrar, de forma facilmente auditável, as informações correspondentes ~~a todos os tipos de~~às solicitações dos usuários ***relacionadas a liberação/reativação, desligamento, envio de segunda via, mudança de titularidade e verificação de medidores recebidas*** através de todos os canais de atendimento, inclusive a Ouvidoria.

APURAÇÃO DO INDICADOR:

Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, ~~até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração~~ ***até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente***, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.

CÁLCULO

$$TMAS = \frac{\sum_{j=1}^{n}(da - dc)}{n}$$

j – índice de solicitações registradas no período de apuração;
da – data do atendimento da solicitação;
ds – data do registro da solicitação;
n – número total de ocorrências registradas no período de apuração.

COMPAGAS
GásNatural

TMAS – Tempo médio de atendimento a solicitações de usuários

JUSTIFICATIVA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO:

Para apuração dos tempos médios de atendimento a solicitações de usuários, necessário que sejam delimitados os tipos de serviço objeto da análise do indicador, listando-se apenas os mais demandados, visando também guardar consonância com o estabelecido na Resolução (artigos 2º, 3º e 10).

Na fase de estabelecimento de metas, necessário aprofundar a análise para definição se o indicador TMAS será monitorado considerando os tempos médios por tipo de solicitação (interpretação decorrente do disposto no inciso IX, alínea 'a' do artigo 10 da Resolução), ou de modo global (interpretação gerada com base na análise do disposto no inciso IX, alínea 'b' do artigo 10 da Resolução).

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

COMPAGAS
GásNatural

Resposta à Contribuição:

Contribuição acatada: Alterações sugeridas foram acatadas – Na tabela do indicador, anexo da minuta, a delimitação dos tipos de serviço objetos da análise do indicador foi alterada para manter consonância com o que já havia sido previsto nos demais dispositivos relacionados da minuta (artigos 2º, 3º e 10).

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, este foi alterado para o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

Além disso, acatou-se também a alteração na forma de apresentação da fórmula de cálculo do indicador.

PRM – Percentual de resolução das manifestações dos usuários

JUSTIFICATIVA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE EXCLUSÃO:

Entendemos que, na perspectiva da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, o instrumento de pesquisa de satisfação de usuário melhor atende o objetivo almejado com o indicador – *Avaliar a qualidade do atendimento aos usuários pelo viés da capacidade de processamento das demandas dos usuários e, consequentemente da eficiência do atendimento ao usuário.*

Isso porque, para a apuração do indicador, conforme dispõe o art. 12 da referida Lei, serão apurados os percentuais de resolução de manifestações sob a ótica da Concessionária (ciência ao usuário da decisão administrativa final), enquanto a pesquisa de satisfação expressa a ótica do usuário, sendo também o meio mais objetivo para avaliar o *"conjunto de atributos capazes de indicar a direção da prestação do serviço no que se refere o atendimento de méritos que impactam na percepção de qualidade pelo usuário"*.

Importante destacar que, embora as *manifestações* dos usuários decorram da prestação do serviço, não devem ser confundidas com *solicitações* do usuário.

> *Art. 2º da Lei 13.460/2017*
>
> *V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.*

À luz do conceito de *resolução das manifestações*, estabelece o art. 12 da Lei 13.460/2017:

> *Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:*
>
> ...
>
> *IV - decisão administrativa final; e*
>
> *V - ciência ao usuário.*

Da forma como a Lei define *manifestações* e aborda a questão de *resolução das manifestações dos usuários*, a previsão legal tem o objetivo de garantir que as manifestações dos usuários sejam recebidas pelo prestador do serviço, o qual tem o dever de comunicar ao usuário a decisão administrativa final.

Não se insere, portanto, na dimensão da qualidade do serviço prestado.

Dessa maneira, entendemos que a análise do percentual de resolução das manifestações dos usuários igualmente não seja a métrica mais adequada.

COMPAGAS
GásNatural

PRM – Percentual de resolução das manifestações dos usuários

JUSTIFICATIVA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE EXCLUSÃO:

Outrossim, quanto à análise de percepção de qualidade do serviço prestado, pressupor a resolução da manifestação com base somente na ciência ao usuário da decisão administrativa final não corresponde à avaliação do *grau em que as expectativas desse usuário foram atendidas* (definição proposta para "qualidade do serviço"), prejudicando a análise pelo viés da *busca pela excelência da qualidade do serviço prestado* (conceito extraído da definição proposta para "metas"), razão pela qual reforça-se a indicação para exclusão do indicador e adoção de pesquisa de satisfação.

Contudo, caso não seja acatada a solicitação de exclusão do indicador, avaliar os ajustes indicados no próximo slide com o objetivo de:

- Padronização da grafia de concessionária.

- Padronização do formato de fórmula.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

COMPAGAS
Gás Natural

PRM – Percentual de resolução das manifestações dos usuários

DETALHAMENTO

CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS :

Diária, continuamente, em tempo real.

A concessionária deverá implementar sistemática de controle, de preferência sistema informatizado, para registrar, de forma facilmente auditável, as informações correspondentes a todos os tipos de manifestações (solicitações e/ou reclamações) dos usuários através de todos os canais de atendimento, inclusive a Ouvidoria. De acordo com o Art. 12 da Lei 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) cabe à concessionária estabelecer o procedimento e o fluxo com os critérios e diretrizes que **determinarão classificar se a manifestação foi efetivamente resolvida ou não, por todos os Canais de Atendimento ao Usuário**, inclusive Ouvidoria. Os respectivos procedimentos deverão ser previamente submetidos (em até 30 dias da vigência desta resolução) à Agepar/DFQS/CQS à título de conhecimento e registro.

APURAÇÃO DO INDICADOR:

Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, ~~até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração~~ ***até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente***, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.

CÁLCULO

$$PRM = \left(\frac{\sum_{i=1}^{n} MR}{\sum_{i=1}^{n} Mr}\right) \times 100$$

MR – quantidade total de manifestações resolvidas no período de apuração;
Mr – quantidade total de manifestações registradas no mesmo período;
n – número total de ocorrências registradas no período de apuração;
i – índice de solicitações registradas no período de apuração.

COMPAGAS
GásNatural

Resposta à Contribuição:

Contribuição acatada – Solicitação de exclusão acatada: Entendeu-se que, devido a estratificação dos dados ser a mesma (ter a mesma origem) do indicador TMAS, entendeu-se que indicador PRM não seria sensível, atualmente e da forma com que foi inicialmente previsto, para captar a eficiência da concessionária no processamento das manifestações dos usuários. Entende-se necessário aprofundar os estudos no tema para verificar, em um segundo momento, um indicador sensível para refletir o objetivo inicialmente proposto.

TMEO – Tempo médio de elaboração de estudos e orçamentos de serviços na rede de distribuição

DETALHAMENTO

CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:

Diária, continuamente, em tempo real.

A concessionária deverá implementar sistemática de controle, de preferência sistema informatizado, para registrar, de forma facilmente auditável, as informações correspondentes aos pedidos de elaboração de estudos e orçamentos ~~a partir da solicitação de potenciais clientes~~ **para interligação de novas potenciais unidades usuárias** no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo de implementação contar com a participação **financeira** do usuário, **desde que constatada a possibilidade de atendimento,** e apurar o TMEO - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição.

APURAÇÃO DO INDICADOR:

Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, ~~até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração~~ ***até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente***, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.

CÁLCULO

$$TMEO = \frac{\sum d_i}{n}$$

di = número de dias úteis transcorridos entre a solicitação do potencial 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 necessários ao atendimento de seu pedido, **no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo de implementação contar com a participação financeira do usuário, e desde que constatada a possibilidade de atendimento**;
n = número total de pedidos, no período de apuração, ~~de novas ligações e de aumento do volume de gás a ser consumido~~, cujo atendimento depende da realização de serviços de construção de extensão da rede de distribuição **cujo custo de implementação contar com a participação do usuário.**

TMEO – Tempo médio de elaboração de estudos e orçamentos de serviços na rede de distribuição

JUSTIFICATIVA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO:

Ajuste necessário para adequação e supressão do termo 'cliente' para substituição por 'unidades usuárias'.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

COMPAGAS
GásNatural

Resposta à Contribuição:

Contribuição acatada: Alterações sugeridas foram acatadas – As alterações sugeridas para descrever os critérios para “controle e apuração dos dados”, destacadas nas páginas correspondentes anteriores, foram acatadas. Ajustou-se também os termos “clientes” para “unidades usuárias”.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, este foi alterado para o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

TMCE – Tempo médio de construção de extensões de rede

DETALHAMENTO

CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:

Diária, continuamente, em tempo real.

A concessionária deverá implementar sistemática de controle, de preferência sistema informatizado, para registrar, de forma facilmente auditável, as informações correspondentes às obras necessárias para o atendimento de pedidos de nova ligação ou de aumento do volume de gás consumido que exijam construção de extensões de rede e apurar o TMCE – Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede, **no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo de implementação contar com a participação do usuário, desde que constatada a possibilidade de atendimento**. A sistemática deve ser parametrizada para excluir do período de tempo apurado, também de forma facilmente auditável, os dias transcorridos devido a situações não gerenciáveis pela concessionária, como os para obtenção de licenciamento ambiental, autorizações de concessionárias de rodovias e alvará de prefeituras, **entre outros**. Além disso, deve ser prevista metodologia para compensar no período de tempo apurado, quando, por necessidade específica do usuário, o contrato de extensão de rede seja celebrado com antecedência em relação à execução das obras, em prazos compatíveis com a necessidade e então acordados com o usuário.

Os dados devem ser apurados de forma desagregada por segmentos de usuários.

APURAÇÃO DO INDICADOR:

Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, ~~até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração~~ ***até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente***, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.

CÁLCULO

$$TMCE = \frac{\sum d_i}{n}$$

di = número de dias úteis 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~~ ***assinatura de instrumento contratual***, e a data da disponibilização do gás canalizado ao usuário. Devem ser expurgados, mediante comprovação, os dias transcorridos devido a situações não gerenciáveis pela concessionária, como os para obtenção de licenciamento ambiental, autorizações de concessionárias de rodovias e alvará de prefeituras, **entre outros**.

n = correspondente comprimento total das extensões de RD que contaram com participação financeira de usuários, expressas em mil metros, necessárias ao atendimento dos pedidos de novas ligações e de aumento do volume de gás consumido.

TMCE – Tempo médio de construção de extensões de rede

JUSTIFICATIVA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO:

Ajuste necessário para classificação e qualificação do conceito 'pedido de fornecimento', conforme estabelecido no Contrato de Concessão.

Vez que a execução das obras de infraestrutura terá início somente após a formalização do contrato, e que o contrato somente será assinado com a aprovação do orçamento pelo usuário, necessário que o prazo seja computado somente após assinatura do instrumento contratual.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

COMPAGAS
Gás Natural

Resposta à Contribuição:

Contribuição acatada: Alterações sugeridas foram acatadas – As alterações sugeridas para descrever os critérios para “controle e apuração dos dados”, destacadas nas páginas correspondentes anteriores, foram acatadas.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, este foi alterado para o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

TER – Tempo médio de execução de ramal

DETALHAMENTO

CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:

Diária, continuamente, em tempo real.

A concessionária deverá implementar sistemática de controle, de preferência sistema informatizado, para registrar, de forma facilmente auditável, as informações correspondentes aos pedidos de ligação cujo atendimento decorra de ato voluntário do usuário e que dependa apenas da execução de ramal de serviço (RSE) para atendimento a usuários dos segmentos residencial e comercial, derivado de rede de gás natural em operação, **no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo de implementação contar com a participação financeira do usuário, desde que constatada a possibilidade de atendimento,** e apurar o TER - Tempo Médio de Execução de Ramais. A sistemática deve ser parametrizada para excluir do período de tempo apurado, também de forma facilmente auditável, os dias transcorridos devido a situações não gerenciáveis pela concessionária, como os para obtenção de licenciamento ambiental, autorizações de concessionárias de rodovias e alvará de prefeituras, **entre outros**.

O sistema ainda deve ser parametrizado para que sejam expurgados dos dados os dias transcorridos para a comprovação de adequação das instalações internas do usuário solicitante da nova ligação.

~~Os dados devem ser apurados de forma desagregada por segmentos de usuários.~~

APURAÇÃO DO INDICADOR:

Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, ~~até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração~~ ***até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente***, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.

CÁLCULO

$$TER = \frac{\sum d_i}{n}$$

di = número de dias úteis transcorridos entre o dia seguinte à data ~~do pedido de ligação de determinado usuário~~ ***de assinatura de instrumento contratual*** e a data de disponibilização do gás natural ~~ao usuário~~ **para determinado usuário dos segmentos residencial e/ou comercial, decorrente de pedido de fornecimento, no que diz respeito a obras de infraestrutura cujo custo de implementação contar com a participação do usuário, desde que constatada a possibilidade de atendimento**. Devem ser expurgados, mediante comprovação, os dias transcorridos devido a situações não gerenciáveis pela concessionária, como os para obtenção de licenciamento ambiental, autorizações de concessionárias de rodovias e alvará de prefeituras, **entre outros**.
n = número total de ramais construídos no período de apuração **que contaram com participação financeira de usuários**.

TER – Tempo médio de execução de ramal

JUSTIFICATIVA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO:

Ajuste necessário para delimitação do objeto, classificação e qualificação do conceito 'pedido de fornecimento', conforme estabelecido no Contrato de Concessão.

No primeiro parágrafo do item controle e apuração já estabelecido que o indicador considerará o atendimento a usuários dos segmentos residencial e comercial. De todo modo, vez que não há distinção para execução de ramal – se comercial ou se residencial, sugere-se a supressão do parágrafo tachado na versão proposta pela Compagas.

Vez que a execução das obras de infraestrutura terá início somente após a formalização do contrato, necessário que o prazo seja computado somente após assinatura do instrumento contratual.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

COMPAGAS
GásNatural

Resposta à Contribuição:

Contribuição parcialmente acatada: Alterações sugeridas foram parcialmente acatadas – As alterações sugeridas para descrever os critérios para "controle e apuração dos dados", destacadas nas páginas correspondentes anteriores, foram parcialmente acatadas, tendo em vista que, apesar de não terem sido acatadas as sugestões de alterações em sua integralidade, o universo da apuração dos dados anteriormente previsto foi alterado de "*segmentos residencial e comercial, derivado de rede de gás natural em operação"* para *"segmentos residencial HABITADO e comercial EM OPERAÇÃO, derivado de rede de gás natural em operação".*

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, este foi alterado para o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

Além disso, demais sugestões de alterações nas descrições dos elementos componentes da fórmula de apuração do indicador foram acatadas.

FONE – Número médio de chamadas telefônicas atendidas em até 60 segundos, referente a ocorrências de emergência ou não

DETALHAMENTO

CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS:

Diária, continuamente, em tempo real.

A concessionária deverá dispor de sistemática, de preferência sistema informatizado, que gerencie o recebimento das chamadas telefônicas de usuários e de interessados em geral. Deverá ficar assegurado ainda o registro facilmente auditável das chamadas, em termos de tempo de duração para atendimento, data e horários de seus início e término, assim como da solicitação e/ou reclamação apresentada. ~~Por se tratar de indicador que contabiliza o tempo de atendimento referente a ocorrência de emergências, a segregação do atendimento pode se dar por menu eletrônico, por exemplo.~~

A referida sistemática deverá também ter condições de controlar o tempo de espera do ~~cliente~~ ***solicitante ou reclamante*** na linha até o atendimento efetivo, permitindo inclusive, a gravação do diálogo do(a) atendente com o solicitante ou reclamante, em atendimento à legislação aplicável.

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.

A concessionária poderá apresentar, mediante solicitação estruturada, justificativa para expurgar dos dados aqueles decorrentes de eventos de sobrecarga da~~s~~ central de atendimento devido a situações em regime de exceção.

APURAÇÃO DO INDICADOR:

Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, ~~até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração~~ ***até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente***, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.

CÁLCULO

$$FONE = \frac{\sum d_i}{n}$$

di = número de chamadas telefônicas, referentes a ocorrências de emergência ou não, atendidas em até 60 segundos.
n = número total de chamadas referentes a ocorrências de emergência ou não recebidas no período de apuração, expurgando-se as chamadas abandonadas antes dos 60 segundos.

COMPAGAS
GásNatural

FONE – Número médio de chamadas telefônicas atendidas em até 60 segundos, referente a ocorrências de emergência ou não

JUSTIFICATIVA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO:

Indicador refere-se às chamadas telefônicas relativas a ocorrências de emergência ou não. Assim sugere-se a supressão do texto que estava divergente.

A referência de 20 segundos não está pacificada no âmbito das prestadoras de serviços públicos. Essa referência inclusive tem sido alterada constantemente, nos mais diversos tipos de serviços regulados. Ainda que a Companhia tenha buscado através de contratos administrativos com empresas de call center atingir a métrica de 20 segundos, na prática, esse objetivo ainda apresenta desafios e objetivos a serem melhor estudados. Indica-se o tempo de 60 segundos para essa fase de análise, baseando-se na Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

COMPAGAS
GásNatural

Resposta à Contribuição:

Contribuição parcialmente acatada: Alterações sugeridas foram parcialmente acatadas – A referência de tempo de atendimento das chamadas telefônicas foi mantida em 20 segundos.

Não obstante, tendo em vista que o indicador se refere “às chamadas telefônicas relativas a ocorrências de emergência ou não”, o trecho do texto referente aos critérios de apuração dos dados que estava divergente a este ideal foi suprimido da descrição do indicador constante no anexo da minuta de resolução.

A referência a “cliente” foi alterada para “solicitante ou reclamante”.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, este foi alterado para o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

AVISO – Tempo médio de antecedência de aviso para usuários a serem afetados por parada programada de fornecimento de gás

DETALHAMENTO

CONTROLE E APURAÇÃO DOS DADOS :

Diária, continuamente, em tempo real.

As paradas programadas são, não taxativamente, as 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~~ ***os usuários a serem afetados***, a data, o horário e a duração prevista para as mesmas.

A concessionária deverá dispor de sistema que gerencie o registro facilmente auditável do horário e a data em que tais informações forem passadas ~~ao(s) usuário(s) envolvido(s)~~ ***aos usuários a serem afetados***, assim como o horário e a data do efetivo início e término das interrupções programadas.

APURAÇÃO DO INDICADOR:

Mensalmente, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Mensalmente, valores mensais e dos últimos doze meses, ~~até o 10º dia útil do mês subsequente ao de referência da apuração~~ ***até o dia 15 do mês subsequente ao período de referência. Caso dia 15 não seja dia útil, a apresentação ocorrerá no primeiro dia útil imediatamente subsequente***, em planilhas especialmente desenvolvidas para essa finalidade. As planilhas de dados e de apresentação de resultados a serem desenvolvidas especialmente para atendimento das sistemáticas aqui expostas, devem ser apresentadas à Agepar, à título de homologação da forma de apresentação e segregação dos dados, em até 30 dias da vigência dessa Resolução.

CÁLCULO

$$AVISO = \frac{\sum d_i}{n}$$

di = número de dias úteis transcorridos entre o dia do primeiro aviso da parada programada e o dia da parada propriamente dito.
n = número total de avisos de parada programada no período de apuração

COMPAGAS
GásNatural

AVISO – Tempo médio de antecedência de aviso para usuários a serem afetados por parada programada de fornecimento de gás

JUSTIFICATIVA COMPAGAS – SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO:

Adequação do texto para melhor compreensão.

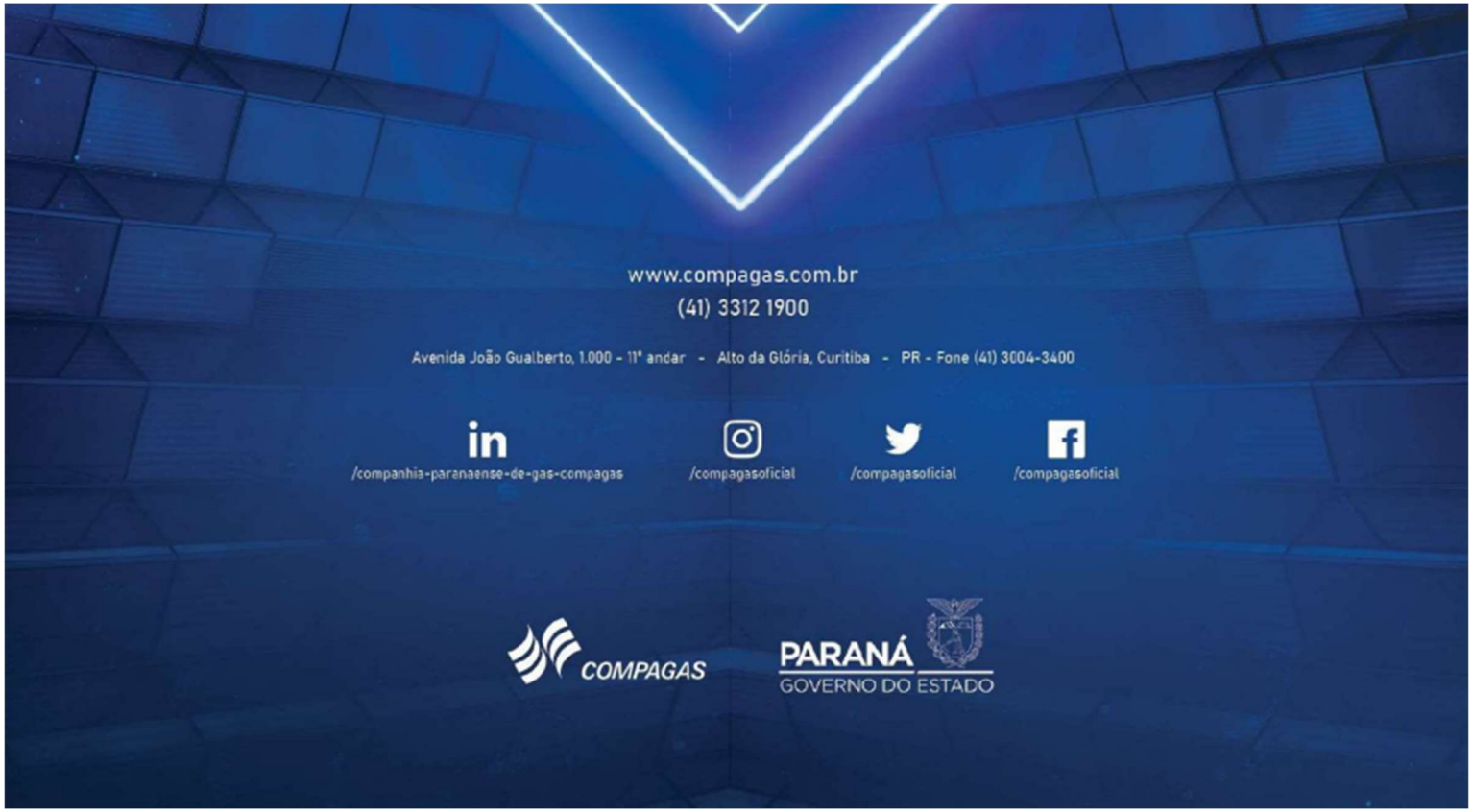
Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, tendo em vista a dinâmica das operações da Companhia, solicitamos que esse prazo seja alterado para adotar o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.

COMPAGAS
Gás Natural

Resposta à Contribuição:

Contribuição acatada: Alterações sugeridas foram acatadas – As alterações sugeridas para descrever os critérios para “controle e apuração dos dados”, destacadas nas páginas correspondentes anteriores, foram acatadas.

Quanto ao prazo para apresentação dos resultados, este foi alterado para o dia 15 de cada mês para envio das informações relativas ao mês anterior.


www.compagas.com.br
(41) 3312 1900
Avenida João Gualberto, 1.000 - 11º andar - Alto da Glória, Curitiba - PR - Fone (41) 3004-3400
/companhia-paranaense-de-gas-compagas
/compagasoficial
/compagasoficial
/compagasoficial
COMPAGAS
PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO

III. CONCLUSÃO

Isto posto, ressalta-se que se apresentou o relatório com as análises das contribuições recebidas através da Consulta Pública N.º 06/2023, que será encaminhado ao Conselho Diretor para deliberação quanto à oficialização do posicionamento da Agência sobre as contribuições recebidas e quanto à pertinência e à efetivação do ato normativo.

Reitera-se que o objeto da Consulta Pública 06/2023 referiu-se especificamente às previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição.

Por fim, havendo essa signatária procedido à atividade pertinente aos procedimentos regimentais da Consulta Pública N.º 06/2023, remete-se o protocolo à Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços para as análises que julgar pertinentes, visando-se o encaminhamento, em sequência, ao Gabinete para as providências administrativas ulteriores.

Respeitosamente,

(assinado eletronicamente)
Mariana Ribeiro Facundo de Souza
Especialista em Regulação
Chefe da Coordenadoria de Qualidade dos Serviços, em exercício[1]

[1] Portaria N.º 71, de 21 de setembro de 2022.