

Minuta de Resolução **Aresc** nº XXX, de XX de XXX de 2018

Estabelece as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado de Santa Catarina.

A Diretoria Colegiada da Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina – **Aresc**, com base na competência que lhe foi atribuída pela Lei nº 16.673, de 11 de agosto de 2015, e considerando;

Que nos termos do art. 25, parágrafo 2º, da Constituição Federal, e do art. 8º, inciso VI da Constituição do Estado de Santa Catarina, cabe ao Estado, diretamente ou mediante concessão, explorar os serviços locais de Gás Canalizado em seu território;

Que compete à **Aresc**, entre outras atribuições, a regulação, o controle e a fiscalização das instalações e dos serviços de distribuição de Gás Canalizado no Estado de Santa Catarina, bem como aprovar níveis e estruturas tarifárias;

A Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, instituiu o Código de Proteção e Defesa do Consumidor;

As contribuições recebidas no âmbito da Consulta Pública nº 013/2018, realizadas no período de 05/03/2018 a 05/04/2018;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

Do Objetivo

Art. 1º Estabelecer, na forma que se segue, as disposições relativas às condições gerais a serem observadas na Prestação dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado pela Concessionária e na sua utilização pelos Usuários e Interessados.

CAPÍTULO II

Das Definições

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I - Aresc: Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina, responsável pela regulação, controle e fiscalização dos serviços de distribuição de gás canalizado no âmbito do Estado de Santa Catarina com base na Lei nº 16.673, de 11 de agosto de 2015;

II - ANP: Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis;

III - Abrigo: compartimento ou construção, preparado pelo Usuário, que se destina à proteção de um ou mais Medidores e/ou outros instrumentos instalados pela Concessionária, com o objetivo de medir o volume de gás fornecido a uma ou mais Unidades Usuárias;

IV - Atividade Econômica: é a atividade principal desenvolvida em Unidade Usuária pertencente a qualquer Segmento de Usuários, constantes das Tabelas de Tarifas publicadas pela **Aresc**, com exceção do Residencial e do Residencial – Medição Coletiva, identificada em conformidade com a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), da Comissão Nacional de Classificação (CONCLA) e do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE;

V - Calibração de Medidor ou Calibração: procedimento normatizado, executado conforme especificado pelo Inmetro, em laboratório de instituição acreditada para esta finalidade, com o objetivo de conhecer, por meio dos ensaios definidos para tal procedimento, o erro existente em Medidor instalado em Unidade Usuária e a incerteza da medição resultante, de modo a verificar se os erros e as incertezas constatadas enquadram-se nos padrões de tolerância admitidos pela legislação metrológica;

VI - Classe de Pressão do Sistema de Distribuição de Gás ou simplesmente Classe de Pressão: corresponde a cada uma das categorias de pressão de distribuição do Gás, identificadas no Plano de Operação do Sistema de Distribuição da Concessionária, com a correspondente especificação da faixa de operação;

VII - Classe Tarifária: critério de classificação das Unidades Usuárias de cada Segmento de Usuários, por classe de volume mensal, que a **Aresc** utiliza na definição dos encargos (fixo e/ou variável, conforme o segmento)

constantes das Tabelas de Tarifas por ela aprovadas, para a Concessionária.

VIII - Código da Unidade Usuária: forma de identificação de Unidade Usuária, que a Concessionária fizer constar na Fatura de Gás.

IX - Concessão: delegação do direito de Exploração dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de Santa Catarina, por prazo determinado, feita pelo Poder Concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco;

X - Concessionária: Pessoa Jurídica detentora da outorga de concessão, fornecida por prazo determinado pelo Poder Concedente, para exploração, por sua conta e risco, dos serviços de distribuição de gás canalizado;

XI - Condições de Referência do Gás ou Condições de Referência: correspondem ao valor do Poder Calorífico Superior, à Pressão de 101,325 kPa, 1 atm ou 1,033 Kgf/cm² ou 1,01325 bar e à Temperatura de 293,15K ou 20°C, em base seca, adotados como referência em regulamento da ANP e/ ou regulamentos expedidos pela **Aresc**, que são utilizados para cálculo dos correspondentes fatores de correção do volume de gás medido pelo Medidor instalado em uma Unidade Usuária;

XII - Conjunto de Regulagem de Calçada - CRC: compartimento que é instalado sob a calçada de via pública e, cujo principal componente é um regulador de pressão, podendo suprir uma ou mais Unidades Usuárias ligadas a partir de Rede de Distribuição de Gás em Calçadas;

XIII - Conjunto de Regulagem e Medição – CRM: é o conjunto de equipamentos, instalado pela Concessionária em uma Unidade Usuária, que se destina à regulagem da pressão de fornecimento do Gás no Ponto de Entrega, e à medição e ao registro do volume de Gás fornecido;

XIV – Fatura de Gás ou Conta: Nota Fiscal correspondente a determinado ciclo de faturamento, cujo modelo, previamente aprovado pela **Aresc**, deve conter, no mínimo, os dados constantes do Artigo 52 desta Resolução.

XV - Contrato de Adesão: instrumento cujas cláusulas estão vinculadas às normas e aos regulamentos aprovados pela **Aresc**, não podendo o seu conteúdo ser modificado pela Concessionária ou pelo Usuário;

XVI - Contrato de Concessão: instrumento jurídico celebrado entre o Poder Concedente e a Concessionária, que rege as condições para Exploração dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado na respectiva área de Concessão;

XVII - Contrato de Fornecimento de Gás ou Contrato de Fornecimento: instrumento em que a Concessionária e o Usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de Gás para determinada Unidade Usuária, observadas as normas e os regulamentos aprovados pela Aresc;

XVIII - Conversor de Volume de Gás ou Conversor de Volume: aparelho composto de microprocessador, que é capaz de calcular, integrar, armazenar e indicar os incrementos de volume medidos, convertendo-os, continuamente, das condições reais de medição para as de referência;

XIX - Engano Justificável: é a conduta da Concessionária em que não tenha atuado com dolo (má-fé) ou culpa (negligência, imperícia e imprudência);

XX - Estação de Redução e Medição Urbana – ERMU: São equipamentos locados nos consumidores finais via de regra instalados em áreas urbanas, que tem por finalidade reduzir a pressão das linhas de distribuição, garantindo o fornecimento contínuo do gás com segurança e atendendo os limites de pressão e vazão projetados com base nas necessidades do Usuário. Possui ainda a finalidade de realizar a medição do volume de gás consumido pelo Usuário.

XXI - Estação de Transferência de Custódia – ETC: É o conjunto de equipamentos e instalações onde é feita a transferência de propriedade do Gás, do Transportador à Concessionária, e que tem por finalidade regular a pressão, assim como medir e registrar o volume de Gás fornecido, de modo contínuo, nas condições de entrega estabelecidas em contrato.

XXII - Fator de Correção: É o número adimensional obtido a partir da relação entre o valor efetivo de cada uma das características de Pressão (P), Temperatura (T), Compressibilidade (Z) e Poder Calorífico Superior do Gás (PCS), no Ponto de Entrega de uma Unidade Usuária, e os valores correspondentes as condições de referência, que é utilizado no processo de faturamento do Gás consumido, para corrigir ou converter a quantidade de Gás medida e registrada no Medidor instalado em uma Unidade Usuária.

XXIII - Gás Canalizado ou Gás Natural: hidrocarboneto com predominância de metano ou ainda qualquer energético em estado gasoso, fornecido na forma canalizada, através de sistema de distribuição, devidamente autorizada pela **Aresc**;

XXIV - Gás Natural Comprimido - GNC: todo gás natural processado e acondicionado para o transporte em ampolas ou cilindros à temperatura

ambiente e a uma pressão que o mantenha em estado gasoso;

XXV - Gás Natural Veicular - GNV: denominação do combustível gasoso, tipicamente proveniente do Gás Natural ou Biometano, ou da mistura de ambos, destinado ao uso veicular e cujo componente principal é o metano, observadas as especificações estabelecidas pela ANP;

XXVI - Inmetro: Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia;

XXVII - Instalação Interna: infraestrutura de distribuição e utilização de Gás, construída a partir do Medidor, no caso de atendimento em baixa pressão ou do Conjunto de Regulagem e Medição, no caso de atendimento em média e alta pressão, e mantida pelo seu Usuário, que é constituída por tubos, conexões, válvulas e outros componentes, incluindo os equipamentos que utilizam o Gás fornecido pela Concessionária, e cuja finalidade é a de fazer fluir e consumir o Gás Canalizado, em consonância com as normas e os regulamentos exigíveis;

XXVIII - Interessado: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representado, que faz pedido de ligação de Gás Canalizado, mediante iniciativa própria ou, aceita expressamente a oferta da Concessionária, nos termos do §5º, do artigo 4º, para imóvel sob sua responsabilidade, próprio ou alugado, em conformidade com as disposições desta Resolução e demais normas e regulamentos aplicáveis;

XXIX - Interrupção do Fornecimento de Gás ou Interrupção de Fornecimento: interrupção do fornecimento de Gás a uma ou mais Unidades Usuárias, de forma temporária ou definitiva, parcial ou total, de acordo com as condições estabelecidas no Contrato de Concessão e, eventualmente, em contratos celebrados entre a Concessionária e o(s) Usuário(s).

XXX - Inspeção: é a verificação das condições reais de funcionamento do Medidor, com o objetivo de determinar se há ou não conformidade do equipamento, em relação às especificações do mesmo, bem como de gerar informações que orientem a execução das ações corretivas que eventualmente se mostrarem necessárias.

XXXI - Medidor: aparelho ou instrumento instalado pela Concessionária em uma Unidade Usuária, com a finalidade de medir a quantidade de Gás consumida a cada ciclo de faturamento.

XXXII - Plano de Operação do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado ou simplesmente Plano de Operação do Sistema de Distribuição: documento produzido pela Concessionária e homologado pela **Aresc**, que apresenta os diferentes Subsistemas integrantes de um Sistema de Distribuição,

destacando, para cada um deles, entre outras informações, as Classes de Pressão existentes e os correspondentes parâmetros operacionais, bem como os seus principais componentes e os procedimentos adotados pela Concessionária para assegurar a continuidade e a segurança da prestação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado e a qualidade do Gás fornecido;

XXXIII - Poder Concedente: Poder constitucional atribuído ao Estado de Santa Catarina para a Prestação dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado no Estado, diretamente ou mediante Concessão;

XXXIV - Ponto de Entrega: local físico, fixo e determinado, situado na divisa entre a via pública e a propriedade da Unidade Usúaria, que caracteriza o limite de responsabilidade do fornecimento de Gás da Concessionária para uma Unidade Usúaria, salvo o disposto no § 1º, do artigo 10.

XXXV - Ponto de Recebimento: local físico, fixo e determinado, onde se caracteriza o recebimento, pela Concessionária, do Gás fornecido pelo Transportador, com a consequente transferência da propriedade do Gás, a partir do qual tem início um Subsistema de Distribuição de Gás;

XXXVI - Poder Calorífico Superior do Gás - PCS: é a 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 de combustão retornando à temperatura e pressão iniciais dos reagentes, onde toda a água formada pela reação encontra-se na forma líquida;

XXXVII - Pressão de Fornecimento do Gás ou Pressão de Fornecimento: é a pressão do Gás medida por meio de manômetro instalado no Ponto de Entrega da Unidade Usúaria, cujo valor de ajuste inicial e o permanente controle deste são de responsabilidade da Concessionária;

XXXVIII - Proposta Comercial: documento utilizado pela Concessionária, por meio do qual oferece ao Interessado, mediante condições específicas, a execução de serviços relacionados ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado e/ou Serviços Acessórios, nos termos do §5º do Artigo 4º, da presente Resolução.

XXXIX - Ramal Externo: trecho de tubulação construído e mantido pela Concessionária, que interliga a Rede de Distribuição ao Ramal Interno de Unidade Usúaria ligado em baixa pressão.

XL - Ramal Interno: trecho de tubulação, construído e mantido pela Concessionária, que interliga a válvula de bloqueio integrante do Ramal Externo ao Medidor da Unidade Usúaria, instalado pela Concessionária no Ponto de Entrega, observado o disposto no §1º do artigo 12 da presente

XLI - Ramal de Serviço: trecho de tubulação, construído e mantido pela Concessionária, que deriva da Rede de Distribuição e termina no flange de conexão com a válvula de bloqueio de entrada do Conjunto de Regulação e Medição - CRM instalado, pela Concessionária, em Unidade Usuária ligada em média ou alta pressão.

XLII - Rede de Distribuição de Gás ou Rede de Distribuição: conjunto de tubulações, Estações de Controle de Pressão, válvulas e outros componentes, construído, operado e mantido pela Concessionária, em determinada região, que interliga Estações de Controle de Pressão – ECP's e Pontos de Entrega, incluindo Ramais Externos e Ramais de Serviço.

XLIII - Rede de Distribuição de Gás em Calçada: parte integrante de um Subsistema, composta, basicamente, de tubulações, que é construída em calçadas de vias públicas, a partir de um CRC, e que tem por finalidade o abastecimento de Unidades Usuárias localizadas em áreas com predominância de edificações unifamiliares e de estabelecimentos caracterizados como de pequeno comércio.

XLIV - Segmento de Usuários: é todo o conjunto de Usuários considerado nas Tabelas de Tarifas que integram a regulamentação específica da **Aresc**, dentro do estado;

XLV - Serviços de Distribuição de Gás Canalizado ou Serviços de Distribuição: são todos os serviços que, nos termos do Contrato de Concessão e da legislação superveniente da **Aresc**, a Concessionária está obrigada a prestar a Usuários e Interessados;

XLVI - Sistema de Distribuição de Gás ou Sistema de Distribuição: é a infraestrutura total de distribuição de Gás, construída, operada e mantida pela Concessionária, que contempla todos os Subsistemas existentes dentro do estado;

XLVII - Subsistema de Distribuição de Gás ou Subsistema: é o conjunto de tubulações, estações e demais instalações e componentes, que interliga uma Estação de Transferência de Custódia ao Ponto de Entrega de diferentes Unidades Usuárias, constituindo-se na infraestrutura de distribuição de Gás Canalizado de uma região, que é construída, operada e mantida pela Concessionária, em conformidade com as normas e os regulamentos aplicáveis, podendo ser isolado (quando ligado a uma única ETC) ou interligado (quando ligado a mais de uma ETC, por meio de outro Subsistema).

XLVIII - Tabela Tarifária: é a tabela de tarifas fixadas pela **Aresc** para cada um dos Segmentos de Usuários.

XLIX - Tarifa: corresponde ao valor monetário resultante da aplicação das Tabelas Tarifárias fixadas pela **Aresc**, que é expresso em R\$/m³ (Reais por metro cúbico) de Gás, nas Condições de Referência, que é utilizado para efetuar o faturamento mensal dos Usuários pelo fornecimento de Gás.

L - Unidade Usuária: imóvel onde se encontra localizado o Ponto de Entrega, podendo ser considerada:

a) Ativa: enquanto estiver conectada ao Sistema de Distribuição de Gás e o seu Usuário continuar utilizando o Gás fornecido e os demais serviços prestados pela Concessionária, recebendo, por isso, a correspondente Fatura de Gás;

b) Inativa: quando, de forma momentânea ou permanente, o correspondente Usuário deixar de utilizar o Gás e os demais serviços prestados pela Concessionária e, por iniciativa da Concessionária, ser desconectada do Sistema de Distribuição de Gás.

LI - Usuário: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representado, que utiliza os Serviços de Distribuição de Gás prestados pela Concessionária, em uma ou mais Unidades Usuárias, e que assume a responsabilidade pelo pagamento da(s) quantidade(s) de Gás consumida(s) e pelas demais obrigações legais, regulamentares e contratuais.

LII - Vazão: quantidade de Gás que uma corrente fluida fornece em determinada unidade de tempo, medida em metros cúbicos por hora.

CAPÍTULO III

Dos Direitos e das Obrigações dos Usuários

Art. 3º Sem prejuízo do disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e demais normas, regulamentos e legislações aplicáveis, os direitos e as obrigações dos Usuários dos Serviços de Distribuição de Gás consistem em:

I - receber serviço adequado;

II - receber do Poder Concedente, da Aresc e da Concessionária, informações de caráter público para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

III - obter e utilizar o serviço, observadas as normas regulatórias do Poder

Concedente e da Aresc, bem como as normas e os padrões técnicos que a Concessionária lhes comunicar;

IV - informar ao Poder Público, à Concessionária e à Aresc, as irregularidades, referentes aos serviços prestados, de que tenham tomado conhecimento;

V - comunicar à Aresc e às autoridades competentes eventuais irregularidades praticadas pela Concessionária na prestação dos serviços;

VI - contribuir e zelar para a permanência das boas condições dos bens e equipamentos, por meio dos quais lhes são prestados os serviços, respondendo ainda pelos danos que, comprovadamente, por ação ou omissão vier a causar aos mesmos;

VII - manter e operar a Instalação Interna das Unidades Usuárias de sua propriedade em condições de segurança para bens e pessoas;

VIII - pagar pontualmente as Contas de Gás expedidas pela Concessionária, relativas aos serviços prestados.

§ 1º As informações a serem prestadas pela **Aresc** para a defesa de interesses individuais e coletivos dos Usuários serão disponibilizadas no endereço eletrônico da **Aresc** e na forma e locais que dele constarem.

§ 2º O Usuário é obrigado a comunicar à Concessionária qualquer modificação efetuada na Instalação Interna da Unidade Usuária de sua responsabilidade.

§ 3º É considerado adequado o Serviço de Distribuição de Gás que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, qualidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas, conforme a Lei Federal nº 8.987/95, de 13 de fevereiro de 2005 e/ou legislação quer vier a substituí-las.

CAPÍTULO IV

Do Pedido de Ligação ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado

Art. 4º O pedido de ligação caracteriza-se por um ato voluntário do Interessado que solicita, à Concessionária, a prestação dos Serviços de Distribuição de Gás.

§ 1º A Concessionária está obrigada, nos termos do § 1º do Art. 5º, a atender todo pedido de ligação, desde que cumpridas pelo Interessado as

condições previstas no *caput* do Art. 26.

§ 2º A Concessionária fica impedida de realizar ligação de Gás ou manter o fornecimento a uma Unidade Usuária, quando a Instalação Interna do mesmo não atender, conforme o caso, aos requisitos de segurança e demais itens previstos nas normas e padrões técnicos estabelecidos pela Concessionária e aprovados ou homologados pela **Aresc**.

§ 3º A Concessionária não pode negar a prestação do serviço quando o fornecimento do volume de gás necessário ao atendimento do pedido de ligação do imóvel do Interessado apresentar viabilidade técnica e econômica, tampouco ofertar o serviço em condições discriminatórias, observado o estabelecido no Art. 89. da presente Resolução, podendo a parte afetada solicitar a atuação da **Aresc**.

§ 4º A Concessionária fica obrigada a fornecer ao Interessado o número de protocolo de atendimento, referente ao pedido de ligação efetuado por meio eletrônico, presencial ou telefônico.

§ 5º Quando a Concessionária, por iniciativa própria, oferecer ligação de Gás a um potencial Interessado, a Proposta Comercial utilizada para esta finalidade deverá conter, obrigatoriamente, os prazos e as demais condições necessárias para a realização da ligação, sendo que o não cumprimento dos termos da Proposta, quando esta é assinada pelo Interessado, sujeitará a Concessionária às regras desta Resolução, bem como às penalidades previstas nos regulamentos da **Aresc**.

§ 6º No caso de o Interessado, por conta própria, apresentar o seu pedido de ligação de Gás à Concessionária, e desde que não exista impedimento técnico para a execução da ligação solicitada, tanto em relação à Instalação Interna, como ao Sistema de Distribuição de Gás, o atendimento do mencionado pedido deve observar os prazos estabelecidos no Artigo 7º desta Resolução.

Art. 5º Para a efetivação do pedido de ligação deve ser observado o que segue:

- I - a Concessionária cientificará ao Interessado sobre a obrigatoriedade de:
 - a) observância, no Ramal Interno, quando for o caso, e na Instalação Interna da futura Unidade Usuária, das normas técnicas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, aplicáveis nos dois casos, bem como das normas e padrões da Concessionária, colocadas à disposição do

Interessado, quanto a projeto, construção e manutenção do Ramal e da Instalação, inclusive no que concerne aos procedimentos relativos à responsabilidade técnica pela execução dos serviços no âmbito da Unidade Usuária;

b) celebração de Contrato de Fornecimento com o Interessado, quando o volume previsto corresponder a, no mínimo, 15.000m³ (quinze mil metros cúbicos) por mês;

c) aceitação dos termos do Contrato de Adesão pelo Interessado, quando o volume previsto for inferior a 15.000m³ (quinze mil metros cúbicos) por mês;

d) fornecimento de informações referentes à natureza da Atividade Econômica desenvolvida na futura Unidade Usuária, à finalidade da utilização do Gás e à comunicação de eventuais alterações supervenientes;

e) dispor de abrigo de medição, cuja localização e construção atendam aos requisitos explicitados no § 2º do Art. 29 desta Resolução.

II - a Concessionária cientificará ao Interessado ou ao Usuário sobre a eventual necessidade de:

a) execução de serviços no Sistema de Distribuição de Gás e de colocação de equipamentos na Instalação Interna da futura Unidade Usuária, seja por parte da Concessionária, do Interessado ou do Usuário;

b) apresentação de licença de funcionamento, emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, em conformidade com a legislação vigente;

c) apresentação dos projetos do Ramal Interno, quando for o caso, e da Instalação Interna da futura Unidade Usuária, observado o previsto na alínea a) do Inciso I deste Artigo, para fins de verificação pela Concessionária, a exclusivo critério desta; e

d) adoção, pelo Interessado, de providências necessárias à obtenção de benefícios estipulados pela legislação.

§ 1º A Concessionária deve, nos termos da legislação e demais regulamentos, ampliar a capacidade e expandir o seu Sistema de Distribuição de Gás, até o Ponto de Entrega relacionado com pedido de ligação, devidamente fundamentado, sempre que o serviço seja técnica e economicamente viável.

§ 2º Caso fique comprovada a inviabilidade econômica para a expansão

prevista no Parágrafo anterior, esta poderá ser realizada, nos termos de regulamentação específica da **Aresc**, considerando a participação financeira de terceiros Interessados, referente à parcela economicamente não viável da obra. Se não houver acordo entre o terceiro interessado e a concessionária, esta deverá apresentar àquele e à **Aresc**, no prazo de até 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação, a fundamentação econômico-financeira justificando a negativa.

§ 3º A Concessionária deve entregar ao Interessado, antes da efetivação da ligação da Unidade Usuária, 01 (uma) cópia do Contrato de Adesão, quando aplicável esta modalidade de contrato.

§ 4º O Contrato de Adesão deve ser encaminhado ao Usuário com Aviso de Recebimento (AR) ou por outra forma que assegure a comprovação do seu recebimento.

§ 5º Para fins informativos, a Concessionária deve manter atualizado cadastro de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução de serviços necessários à ligação de Gás, bem como de modificações em Instalação Interna de Unidade Usuária, devendo o referido cadastro estar disponível a qualquer Interessado ou Usuário, na Concessionária, nas suas Lojas ou Postos de Atendimento Presencial e na sua página da Internet.

§ 6º Os Interessados ou Usuários podem optar pela escolha de empresa especializada que não conste do cadastro mencionado no Parágrafo anterior disponibilizado pela Concessionária.

§ 7º O Usuário deve informar à Concessionária quando desocupar a Unidade Usuária, em caráter definitivo, solicitando, para tanto, o desligamento desta ou a alteração da titularidade.

§ 8º Enquanto não ocorrer a mudança de titularidade da Unidade Usuária ou a efetivação do desligamento previstos no Parágrafo anterior, o Usuário continuará respondendo pela utilização dos Serviços de Distribuição de Gás e pelo pagamento dos débitos pendentes.

§ 9º No caso de o Usuário desocupar a Unidade Usuária, sem dar conhecimento à Concessionária e da alteração de titularidade prevista no §7º deste Artigo, a Concessionária poderá efetuar o desligamento da Unidade Usuária, se ficar comprovada a ausência de responsável pela utilização dos Serviços de Distribuição de Gás.

§ 10. O titular da Conta ou seu representante legal responde por todas as obrigações referentes à utilização dos Serviços de Distribuição de Gás.

Art. 6º A Concessionária pode condicionar o atendimento de pedido de ligação, aumento de capacidade ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos existentes.

§ 1º A Concessionária não pode condicionar o atendimento de pedido de ligação de Unidade Usuária ao pagamento de débito, cuja responsabilidade não possa ser atribuída ao Interessado, ou que não seja decorrente da prestação dos Serviços de Distribuição de Gás, no mesmo ou em outro endereço, exceto nos casos em que a distribuidora comprovar a aquisição por parte de pessoa jurídica de fundo de comércio ou estabelecimento comercial, industrial ou profissional, em que haja a continuidade na exploração da mesma atividade econômica, sob a mesma ou outra razão social, firma ou nome individual, à exceção das pessoas jurídicas de direito público.

CAPÍTULO V

Dos Prazos Pertinentes à Ligação

Art. 7º O pedido de ligação de Unidade Usuária deve ser atendido, conforme segue:

I - Obedecendo, de acordo com a classe de pressão a ser utilizada para o fornecimento de Gás, os prazos máximos a seguir fixados, contados a partir do primeiro dia útil imediatamente seguinte à data do pedido, excluídos os casos de necessidade de obras, tanto na Instalação Interna como no Sistema de Distribuição de Gás:

Unidades Usuárias atendidas em:	Prazo Máximo
Alta Pressão	5 dias úteis
Média Pressão	2 dias úteis
Baixa Pressão	1 dia útil

II - Prazo máximo de 7 (sete) dias úteis para a comunicação dos resultados de estudos, projetos e do tempo de execução de obras no Sistema de Distribuição de Gás, resultantes da necessidade de construção de extensão de Rede de Distribuição e de ramal, indispensáveis ao atendimento de pedidos de ligação não cobertos no Inciso I deste Artigo.

III - Os prazos máximos para a construção e entrada em operação de extensão de Rede de Distribuição, excluídas as situações de necessidade de utilização de faixa de domínio e execução de travessias e outras obras

especiais, e desde que satisfeitas as condições estabelecidas em Contrato de Fornecimento, firmado entre a Concessionária e o Usuário, são os seguintes:

Comprimento da Extensão	Prazo Máximo (Dias corridos)
Até 300m	80
De 301m a 1.000m	90
De 1.001m a 5.000m	120

§ 1º Para os fins deste Artigo, nos casos em que, por razões específicas, forem estabelecidos, em Contratos de Fornecimento de Gás, prazos diferentes dos acima estipulados, inclusive quando envolverem extensões de rede com comprimento superior aos fixados nesta Resolução, prevalecerão as datas ajustadas no instrumento contratual.

§ 2º Nos casos em que se fizer necessária a participação financeira do Interessado ou Usuário para viabilizar a construção de extensão de rede de distribuição necessária ao atendimento, respectivamente, de pedido de ligação de futura Unidade Usuária ou de aumento de consumo de Unidade Usuária Ativa, deverá ser observado o estabelecido no §2º do Artigo 5º.

Art. 8º A contagem do prazo para conclusão de obras, a cargo da Concessionária, será interrompida quando:

- I - constatar atraso na execução de providências que dependam exclusivamente do Usuário;
- II - não for obtida licença, autorização ou aprovação das autoridades competentes, apesar de **cumpridas** todas as exigências legais;
- III - não for autorizada a servidão de passagem ou via de acesso necessária à execução dos trabalhos, por motivo não imputável à Concessionária;
- IV - constatar a **ocorrência** de casos fortuitos e de força maior, conforme definido no Código Civil.

§ 1º Quando houver contrato celebrado entre a concessionária e o usuário para início da prestação de serviço e as obras atrasarem pelos motivos previstos nos incisos II e III, a Concessionária deverá informar ao(s) Usuário(s) sobre os motivos referentes à interrupção do prazo para conclusão da obra.

§ 2º A contagem dos prazos será retomada logo após a eliminação das causas de impedimento.

CAPÍTULO VI

Da Pressão de Fornecimento

Art. 9º Compete à Concessionária informar ao Interessado a vazão e a Pressão de Fornecimento de Gás para a Unidade Usuária, que por ela deverá ser ajustada e controlada, em conformidade com os limites operacionais estabelecidos no Plano de Operação do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado, para a correspondente classe de pressão.

Parágrafo Único Excepcionalmente, são admitidas, mediante prévia autorização da **Aresc**, mudanças dos limites de pressão estabelecidos em Plano de Operação do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado ou, ainda, a criação de outras classes de pressão, desde que haja conveniência técnica e econômica para a operação do Sistema de Distribuição de Gás da Concessionária e que não acarretem prejuízo ao Usuário.

CAPÍTULO VII

Do Ponto de Entrega

Art. 10. A distribuição de Gás dá-se na forma canalizada e compreende a movimentação de Gás pela Concessionária desde os Pontos de Recebimento até os Pontos de Entrega das Unidades Usuárias.

§ 1º A concessionária poderá, sob sua responsabilidade, inclusive no que se refere à manutenção do ramal interno, definir outro local para Ponto de Entrega da Unidade Usuária.

§ 2º A mudança de localização de um Ponto de Entrega ou a definição de Pontos de Entrega adicionais em uma mesma Unidade Usuária é admissível, desde que acordada entre as partes e corresponda a um único Usuário.

Art. 11. A Concessionária deve proceder à verificação de Pressão ou Poder Calorífico Superior - PCS do Gás no Ponto de Entrega sempre que solicitado pelo Usuário.

§ 1º O prazo máximo para a verificação da Pressão de Fornecimento ou do Poder Calorífico Superior e da correspondente resposta ao Usuário é de 15 (quinze) dias úteis contados do recebimento, pela Concessionária, da solicitação do Usuário, prazo este que inclui as condições previstas nos §§ 2º, 3º e 4º deste Artigo.

§ 2º A data definida pela Concessionária para a apuração da Pressão de Fornecimento ou para a coleta da amostra de Gás a ser utilizada para a determinação do Poder Calorífico Superior, deve ser agendada com o Usuário, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, para que este, se o desejar, possa acompanhar os trabalhos, na data e horário programados, sendo que a ausência de representante do Usuário não inviabiliza a realização dos trabalhos no que se refere à apuração da Pressão ou coleta da amostra e determinação do PCS, conforme o caso.

§ 3º A verificação da Pressão prevista no "caput" deste Artigo deve ter a apuração do seu nível realizada por um período mínimo de 72 (setenta e duas) horas, em ponto imediatamente posterior ao Medidor instalado nas dependências da Unidade Usuária, devendo ficar assegurado o registro dos resultados apurados e seu arquivamento pelo prazo de 60 (sessenta) meses, cuja análise deverá apontar se o nível de pressão encontra-se acima ou abaixo do limite fixado para o valor máximo ou mínimo da pressão no Ponto de Entrega, incluindo, no caso de baixa pressão, a possibilidade de o nível de pressão encontrar-se abaixo do valor mínimo.

§ 4º Para a verificação da Pressão prevista no "caput" deste Artigo, a Concessionária deve, ainda, recorrer aos dados obtidos no monitoramento das Estações de Controle de Pressão e, nas Unidades Usuárias, cujos Conjuntos de Regulagem e Medição disponham de conversores de volume, do tipo PTZ, aos dados registrados no mencionado aparelho.

§ 5º A Concessionária informará ao Usuário os resultados da verificação da Pressão ou do PCS, conforme for o caso, ficando o pagamento pelos custos da verificação por conta do Usuário solicitante, a partir da segunda solicitação, quando esta ocorrer em período inferior a 2 (dois) anos e o resultado apurado não ultrapassar os valores estabelecidos, conforme aplicável, nos Art. 9º e 41 desta Resolução.

§ 6º Os custos da verificação do PCS ou da Pressão, com a expressa ressalva do § 7º deste Artigo, devem ser informados ao Usuário, no momento da solicitação da verificação, ficando condicionado o início do serviço à respectiva aceitação pelo Usuário.

§ 7º Quando o resultado da verificação demonstrar valores que não se enquadrem nos padrões estabelecidos, os correspondentes custos correrão por conta da Concessionária, sem prejuízo do eventual pagamento do valor de ressarcimento em favor do Usuário, de acordo com o estabelecido no Contrato de Concessão e demais regulamentos da **Aresc**.

Art. 12. É de responsabilidade da Concessionária, até o Ponto de Entrega, elaborar os projetos, executar as obras necessárias ao fornecimento e, nos termos da legislação específica, assumir os custos decorrentes, bem como operar e manter o seu sistema de distribuição, ressalvado o estabelecido no § 2º do Art. 5º da presente Resolução.

§ 1º Os Usuários são responsáveis pelas obras de pavimentação, repavimentação ou paisagismo, em área da Unidade Usuária, que se fizerem necessárias em decorrência da instalação ou manutenção, conforme o caso, do Ramal Interno ou Ramal de Serviço.

§ 2º A Instalação Interna, construída e conservada nas dependências da Unidade Usuária, em conformidade com as normas e os regulamentos pertinentes da Concessionária, e sob total responsabilidade do correspondente Usuário, inicia-se no Ponto de Entrega e contempla toda a infraestrutura de condução e utilização de Gás.

Art. 13. É de responsabilidade do Usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança da Instalação Interna da Unidade Usuária.

CAPÍTULO VIII

Do Usuário e da Unidade Usuária

Art. 14. Os Usuários de Gás farão uso, durante todo o período de Concessão, do Sistema de Distribuição operado pela Concessionária, cabendo a esta a cobrança de Tarifa pela sua utilização, conforme regulamentação da **Aresc**.

§ 1º Os Usuários dos Segmentos Comercial, Residencial e Residencial - Medição Coletiva adquirirão Gás exclusivamente da Concessionária durante todo o período de Concessão.

§ 2º Os Usuários dos demais segmentos não mencionados no § 1º do presente Artigo poderão tornar-se Usuários Livres, obedecidas às condições do Mercado Livre, regulamentadas nas Resoluções da **Aresc**.

§ 3º Os prédios ou edificações integrantes de um único condomínio, residencial ou comercial, que possua apenas um Ponto de Entrega, devem ter as respectivas Instalações Internas de Gás construídas ou adaptadas de forma a permitir a eventual colocação de medição individualizada, possibilitando que se constituam em diversas Unidades Usuárias autônomas quando assim os Usuários o desejarem.

§ 4º Havendo um único Ponto de Entrega, nos termos do § 3º deste Artigo, o Medidor instalado terá caráter coletivo, com uma única medição por ciclo de faturamento, cujo correspondente valor da Fatura de Gás será pago pela pessoa jurídica ou física responsável pela Unidade Usuária.

Art. 15. Será admitido o agrupamento de unidades imobiliárias autônomas em um único Ponto de Entrega, quando se tratar de conjunto habitacional ou comercial, constituído de Usuários do Segmento Residencial ou Comercial, desde que os perfis de consumo das referidas unidades sejam semelhantes e estejam sob a administração de um único responsável jurídico.

§ 1º Entende-se por perfis semelhantes de consumo, para os fins do previsto no "caput" deste Artigo, a condição em que as mencionadas unidades imobiliárias possuem quantidade equivalente de equipamentos que utilizam Gás, com consumo análogo, de tal forma que cada unidade do prédio ou do conjunto de edificações consuma, em um mesmo período, volumes semelhantes de Gás.

§ 2º Para o caso previsto neste Artigo, será procedida uma única medição e apresentada à Unidade Usuária uma única Fatura de Gás para cada ciclo de faturamento, sendo que o valor devido será rateado entre as unidades imobiliárias autônomas, sem qualquer custo adicional.

§ 3º O consumo relativo às dependências de áreas comuns dos conjuntos habitacionais de que trata este Artigo pode ter medição à parte.

§ 4º A Unidade Usuária de que trata o "caput" deste Artigo, quando tiver finalidade habitacional, pertencerá ao Segmento de Usuários Residencial-Medição Coletiva.

§ 5º O titular da Unidade Usuária será responsável pela atualização das condições estabelecidas no § 1º deste Artigo, além do previsto no § 10. do Art. 5º da presente Resolução.

§ 6º Constatadas situações distintas daquelas estabelecidas neste Artigo, deverão ser instalados medidores individualizados para as Unidades Usuárias cujos perfis não se coadunem com as condições ora estabelecidas, constituindo-se em Unidades Usuárias autônomas.

CAPÍTULO IX

Da Classificação e do Cadastro

Art. 16. A fim de permitir a correta classificação da Unidade Usuária, que

exerça Atividade Econômica, caberá ao Interessado ou Usuário, conforme o caso, informar a Concessionária sobre a sua natureza e a finalidade do uso do Gás, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação de Segmento de Usuários, respondendo o Usuário, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informação.

§ 1º A Concessionária classificará a Unidade Usuária de acordo com o Segmento de Usuários correspondente à Atividade Econômica e à finalidade do uso do Gás informadas pelo Interessado ou Usuário, conforme o caso, observado o disposto no § 4º deste Artigo.

§ 2º Quando for exercida mais de uma atividade no mesmo imóvel, cada atividade será classificada, separadamente, como Unidade Usuária autônoma.

§ 3º Durante os trabalhos da ligação do Gás, a Concessionária deve confirmar as informações prestadas pelo Interessado, com o intuito de garantir a exatidão da classificação da Unidade Usuária e das demais informações cadastrais.

Art. 17 Quando houver necessidade de reclassificação de Segmento da Unidade Usuária, a Concessionária deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

I - emitir comunicado específico ao Usuário, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data de apresentação da Fatura de Gás subsequente à reclassificação, esclarecendo a alteração cadastral a ser processada e as suas implicações; e

II - no caso de Contrato de Fornecimento, emitir comunicado ao Usuário responsável, informando-o da necessidade de celebração de termo aditivo, após a qual a Concessionária deverá processar a alteração cadastral e, a partir desta, emitir as Faturas de Gás considerando a nova classificação da Unidade Usuária.

§ 1º Quando houver necessidade de reclassificação de Unidade Usuária, em razão de classificação incorreta motivada pelo Usuário, a Concessionária deve proceder as correspondentes alterações cadastrais e apresentar comunicado específico ao Usuário, no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a data em que constatar a necessidade de reclassificação, informando as alterações processadas e o resultado do cálculo da diferença dos valores retroativos, para mais ou para menos, que ficarem comprovados.

§ 2º No caso de a Concessionária cometer erro de classificação de Unidade Usuária, o Usuário deverá ser ressarcido de todos os eventuais valores cobrados a maior e comprovadamente pagos, nos termos do Art. 48. desta

§ 3º Quando, na situação prevista no parágrafo anterior deste Artigo, ficar constatada a cobrança a menor, a Concessionária não terá direito à diferença.

§ 4º Para as situações previstas nos §§ 1º e 2º deste Artigo, o cálculo da diferença, a maior ou a menor, dos valores retroativos cobrados e efetivamente pagos, será realizado utilizando a Tarifa vigente na data em que ficar constatado o erro de classificação.

Art. 18. A Concessionária deve agrupar as Unidades Usuárias cadastradas em Segmentos de Usuários, conforme definido na regulamentação específica da **Aresc**.

Art. 19. A **Aresc** pode criar, ou modificar, modalidades tarifárias por Segmentos de Usuários e, quando definidas, pelas correspondentes Classes Tarifárias, sempre que venham a incentivar a otimização e melhoria do fator de carga do Sistema de Distribuição da Concessionária.

Art. 20. A Concessionária deve manter organizado e permanentemente atualizado o cadastro relativo às Unidades Usuárias, onde conste, para cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

- I - nome completo ou razão social do Usuário;
- II - número ou Código da Unidade Usuária;
- III - endereço completo da Unidade Usuária;
- IV - CNPJ, CPF ou número de documento de identificação do Usuário;
- V - Atividade Econômica desenvolvida na Unidade Usuária e finalidade do uso do Gás;
- VI - Segmento de Usuários ao qual pertence à Unidade Usuária;
- VII - Tipo (Fornecimento ou Adesão) ou número do Contrato celebrado
- VIII - Tarifa e, se houver, desconto aplicável;
- IX - condições relativas a eventuais obrigações adicionais;
- X - indicativo de participação do Usuário em programa especial aprovado pela Aresc;
- XI - data de início do fornecimento;
- XII - data de término do fornecimento, para Unidades Usuárias Inativas;
- XIII - Classe de Pressão (alta, média ou baixa) e Pressão de Fornecimento,

vinculadas à Unidade Usuária;

XIV - volume nominal do fornecimento, no caso de ter sido celebrado Contrato de Fornecimento;

XV - históricos de leitura e de faturamento, consecutivos e completos, arquivados em meio magnético, inclusive com as alíquotas referentes a impostos incidentes sobre o faturamento realizado;

XVI - tipo e número do Medidor instalado;

XVII - endereço eletrônico, caso o Usuário optar pelo recebimento da Conta eletrônica;

XVIII - telefones do Usuário para contato (residencial, comercial e celular).

CAPÍTULO X

Dos Contratos de Fornecimento e de Adesão

Art. 21. A prestação dos Serviços de Distribuição de Gás caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, que é regida por condições estabelecidas em Contrato de Fornecimento ou de Adesão, em consonância com o disposto nesta Resolução.

§ 1º A cada Unidade Usuária caberá a celebração de um único Contrato de Fornecimento ou de Adesão, conforme o caso.

§ 2º Quando houver, em uma única Unidade Usuária, mais de um Ponto de Entrega, nos termos do § 2º do Art. 10, será celebrado um único Contrato de Fornecimento ou de Adesão, compreendendo a totalização dos consumos mensais contratados.

§ 3º Quando existir mais de um Segmento de Usuários, em uma mesma Unidade Usuária, poderá ser celebrado um único Contrato de Fornecimento ou de Adesão, devendo ser especificadas as características e demais condições de cada Segmento de Usuários, observado o disposto nos §§ 1º e 2º do Art. 37.

Art. 22. O Contrato de Fornecimento de Gás, celebrado entre a Concessionária e o Usuário, deve ser datado, assinado pelas partes e conter, além das cláusulas essenciais aos contratos, outras que abordem as condições gerais da prestação dos serviços, devendo ainda evidenciar:

I - a identificação do Usuário;

- II - o endereço da Unidade Usuária;
- III - a Pressão de Fornecimento e as demais características técnicas do fornecimento de Gás;
- IV - a capacidade requerida, os volumes a serem fornecidos e as condições de sua revisão, para mais ou para menos;
- V - os critérios de medição, a tarifa aplicável e, se for o caso, o respectivo desconto, bem como os encargos fiscais incidentes e os critérios de faturamento;
- VI - cláusula específica que indique a superveniência das normas regulatórias da Aresc;
- VII - a possibilidade de o Usuário migrar para o Mercado Livre, quando este se enquadrar na classificação de Usuário Livre conforme resolução específica da Aresc;
- VIII - as condições especiais do fornecimento;
- IX - as penalidades aplicáveis às partes, conforme a legislação em vigor;
- X - a data de início do fornecimento e o prazo de vigência contratual.

§ 2º Unidade Usuária com previsão de consumo médio mensal a partir do equivalente a 15.000m³ (quinze mil metros cúbicos) deve celebrar Contrato de Fornecimento. As de consumo inferior, Contrato de Adesão.

Art. 23. Todo o Interessado que fizer pedido de ligação de Gás para imóvel sob sua responsabilidade, que tenha previsão de consumo mensal inferior a 15.000m³ (quinze mil metros cúbicos), deve receber da Concessionária, antes da efetivação da ligação de Gás, uma cópia do modelo de Contrato de Adesão regulamentado pela **Aresc**.

§ 1º O Contrato de Adesão aplica-se, obrigatoriamente, à prestação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado aos Usuários pertencentes ao Segmento Residencial.

§ 2º Para a caracterização da entrega do Contrato de Adesão, pela Concessionária, e o seu recebimento, pelo Usuário, a Concessionária deve observar o disposto nos §§3º e 4º, do Art. 5º desta Resolução.

Art. 24. O Contrato de Adesão deve contemplar as atualizações das condições da prestação e utilização do Serviço de Distribuição de Gás Canalizado, previstas nos regulamentos expedidos pela **Aresc**.

CAPÍTULO XI

Da Alteração do Consumo

Art. 25. O aumento da capacidade contratada de Gás ou qualquer outra alteração das condições de fornecimento devem ser submetidos à prévia apreciação da Concessionária, observados, além das disposições desta Resolução, os prazos e as demais condições e obrigações estabelecidas no respectivo Contrato de Fornecimento.

§ 1º Em caso de inobservância, pelo Usuário, do disposto neste Artigo, fica facultado à Concessionária:

- a) interromper o fornecimento de Gás, sempre que fique caracterizada a iminência ou a efetiva ocorrência de prejuízo ao sistema de distribuição de Gás, arcando o infrator com eventuais danos ocasionados a terceiros ou à Concessionária.
- b) cobrar o volume excedente ao contratado, com base no valor da tarifa da Classe Tarifária correspondente a esse volume, o qual será obtido pela diferença entre o volume efetivamente consumido e o contratado, e aplicação de eventual penalidade, desde que prevista no Contrato de Fornecimento negociado entre as partes.

§ 2º Quando o acréscimo ao volume contratado de Gás, previsto no *caput* deste Artigo, implicar em ampliação da capacidade da Rede de Distribuição, devem ser observados os §§ 1º e 2º do Ar. 5º.

CAPÍTULO XII

Da Medição

Art. 26. A Concessionária realizará todas as ligações, obrigatoriamente, com instalação de Medidor, devendo o Usuário atender aos requisitos previstos na legislação e nos Padrões Técnicos definidos pela Concessionária, referentes à construção e à segurança da Instalação Interna da Unidade Usuária, e, quando for o caso, do Ramal Interno.

§ 1º A Concessionária poderá instalar Medidor que permita realização de leituras à distância ou remota, ou outra tecnologia aplicável, quando este recurso se mostrar, comprovadamente, solução técnica e economicamente viável.

§ 2º A Concessionária não pode invocar a indisponibilidade de Medidores

para negar ou retardar a ligação e o início do fornecimento de gás.

§ 3º Efetuada a ligação de Gás, nos termos do Parágrafo anterior, a diferença, se houver, entre o volume faturado e o efetivamente consumido pelo Usuário, será ônus da Concessionária.

§ 4º No caso de quebra ou falha no funcionamento do Medidor, detectada pela Concessionária, a sua substituição deverá ocorrer em até 1 (um) dia útil após a constatação, ficando a apuração do consumo e do período de tempo em que o Medidor esteve naquela situação condicionada à realização de avaliação pericial do Medidor e dos consumos de Gás registrados nos 12 (doze) meses que antecederem a sua substituição.

§ 5º A perícia prevista no § 4º, deste Artigo, será executada pela Concessionária ou, no caso de contestação do Usuário, por instituição acreditada para ensaios metrológicos, ficando os custos da perícia a expensas da Concessionária, exceto quando ficar caracterizada a prática de irregularidade por parte do Usuário, incluindo, neste caso, os eventuais danos materiais causados.

§ 6º Na situação prevista nos §§ 4º e 5º anteriores, o cálculo do consumo de Gás não faturado será estimado a partir das conclusões da perícia, estando prevista a mediação da **Aresc**, para o caso de o Usuário não aceitar o cálculo feito pela Concessionária.

Art. 27. A Concessionária é responsável pelas especificações dos Medidores a serem instalados nos Pontos de Entrega, bem como por sua substituição atendendo as recomendações de órgãos metrológicos oficiais.

Parágrafo único Nos casos em que os Usuários solicitem o uso de um tipo específico de medidor e haja negativa por parte da concessionária, esta deverá justificar técnica e economicamente os motivos para tal recusa.

Art. 28. A medição do volume de Gás fornecido pela Concessionária ao Usuário, para fins de faturamento, é a realizada por intermédio dos equipamentos instalados pela Concessionária no Ponto de Entrega.

Parágrafo Único Por ocasião do encerramento ou da interrupção do fornecimento de Gás, a Concessionária deve proceder à medição, objetivando o respectivo faturamento final, observados os §§ 3º e 4º do Art. 40.

Art. 29. - A Concessionária será responsável pela instalação, operação, manutenção, inspeção, calibração, ajuste e retirada dos Medidores instalados nos Pontos de Entrega, conforme Legislação e Regulamentações aplicáveis.

§ 1º O Medidor que a Concessionária instalar em Unidade Usuária deve ser previamente verificado, calibrado e ajustado, conforme metodologia normatizada, por serviço especializado, devidamente certificado por órgão ou empresa com acreditação metrológica.

§ 2º Os Medidores devem ser instalados em Abrigo apropriado, local seco, ventilado, ao abrigo de substâncias ou emanções corrosivas, em local adequado, protegido de ação de terceiros, de choques e vibrações mecânicas, de corrosão e intempéries, de substâncias ou emanções corrosivas, em local adequado, acessível à leitura, manutenção, inspeção e fiscalização, preparado pelo Usuário, de acordo com o padrão estabelecido pela Concessionária e demais normas técnicas aplicáveis, inclusive no que se refere ao correspondente abrigo, nos termos da legislação pertinente.

Art. 30. Os lacres ou selos aplicados em Medidores e outros equipamentos instalados pela Concessionária somente podem ser rompidos, removidos ou substituídos por seus agentes credenciados.

§ 1º Constatado o rompimento indevido ou violação dos selos ou lacres destacados no *caput* deste Artigo ou, ainda, a ocorrência de alterações nas características originais da aplicação feita pela Concessionária, mesmo que tal situação não tenha provocado redução no faturamento, a Concessionária pode cobrar, sem prejuízo das ações judiciais que decidir promover, a título de custo administrativo, na primeira Fatura de Gás emitida após a constatação da irregularidade, o valor adicional correspondente a 10% (dez por cento) do consumo médio verificado nos doze ciclos de faturamento anteriores, ressalvada a situação considerada no Art. 45., e desde que haja comprovação de que o rompimento, a violação, ou, a alteração tenha sido realizada em período sob responsabilidade do Usuário.

§ 2º Para cálculo do valor adicional previsto no Parágrafo anterior deste Artigo, será utilizada a Tabela de Tarifas do respectivo Segmento de Usuários considerado, que estiver vigorando da data do cálculo, e a Classe Tarifária em que se enquadrar o volume de Gás correspondente ao consumo médio constatado nos doze ciclos de faturamento anteriores.

§ 3º Confirmada qualquer das irregularidades mencionadas no § 1º deste Artigo, o Usuário ficará sujeito, além da cobrança do valor adicional previsto, à interrupção do fornecimento de Gás considerada no Artigo 66.

Art. 31. Independentemente da Classe de Pressão, as margens de erro de medição admitidas, para mais ou para menos, são as estabelecidas pela legislação metrológica aplicável ao tipo de Medidor instalado pela

Concessionária.

Parágrafo Único Constatados erros de medição superiores aos admitidos na legislação metrológica aplicável, a Concessionária deve proceder como segue:

- a) nos casos em que o erro ocasionar registro de consumo a maior, a Concessionária deve apurar a diferença e proceder à devolução desta, nos termos do Art. 48.
- b) nos casos em que o erro ocasionar registro de consumo a menor, a Concessionária deve proceder nos termos do Art. 49.

Art. 32. A Concessionária pode proceder à inspeção ou calibração dos Medidores, sempre que julgar conveniente, ficando, entretanto, por sua conta os correspondentes custos; observado o que se segue:

- I. No caso de inspeção, a Concessionária fica obrigada a substituir o Medidor sempre que constatada ocorrência de defeito, observado, conforme aplicável, o estabelecido nos Art. 26., 47. e 48.
- II. No caso de calibração, será observado o estabelecido, conforme aplicável, nos Art. 31., 47. e 48.

Art. 33. O Usuário tem o direito de solicitar à Concessionária a inspeção e calibração do Medidor, observado o que se segue:

- I - No caso de inspeção, a Concessionária fica obrigada a substituir o Medidor sempre que constatada ocorrência de defeito, observado, conforme aplicável, o estabelecido nos Art. 35., 46., 47., 48. e 49.
- II - No caso de calibração, será observado o estabelecido no Art. 31., e, conforme aplicável, nos Art. 35., 45., 47., 48. e 49.

§ 1º Para os casos previstos no Inciso I deste Artigo, quando houver duas solicitações sucessivas improcedentes, o Usuário ficará sujeito ao pagamento da taxa de inspeção a partir, inclusive, da segunda inspeção, observado o § 3º deste Artigo.

§ 2º Por ocasião da solicitação de inspeção, a Concessionária deve dar ciência ao Usuário do custo da eventual taxa de inspeção, conforme previsto no Art. 77. desta Resolução.

§ 3º Para os casos previstos no Inciso II deste Artigo, quando os erros em serviço forem inferiores aos admitidos na legislação metrológica pertinente e houver nova solicitação do Usuário em um prazo de até 2 (dois) anos, as despesas de verificação e/ou de calibração correrão por conta do Usuário.

Art. 34. Quando um Medidor for submetido à calibração, por solicitação do Usuário, o mencionado Medidor, depois de retirado do local de instalação, será acondicionado em invólucro específico, lacrado no ato de retirada e encaminhado ao laboratório onde serão realizados os ensaios necessários, com entrega de comprovante desse procedimento ao Usuário, sendo que o correspondente Laudo Técnico a ser produzido pela Concessionária, diretamente ou por meio de instituição credenciada para este tipo de serviço, será remetido ao Usuário, em até 8 (oito) dias úteis contados da data da substituição do Medidor, informando os erros de medição verificados, os limites de erro admissíveis, as conclusões a que se chegaram e a possibilidade de a calibração ser feita, também, por órgão ou empresa com acreditação metrológica.

§ 1º A Concessionária deve informar ao Usuário, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, a data da retirada do Medidor e a data da realização da calibração do equipamento, de modo a possibilitar ao Usuário o acompanhamento dos ensaios, se for de seu interesse.

§ 2º Persistindo dúvida, o Usuário pode, no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da comunicação, por escrito, das conclusões dos ensaios realizados, solicitar à Concessionária a calibração do Medidor por laboratório acreditado, não vinculado à Concessionária, devendo ser observado o seguinte:

I - Os custos de frete e os de calibração pelo laboratório acreditado devem ser previamente informados ao Usuário e assumidos pela Concessionária quando os limites de erro forem excedidos, e, caso contrário, pelo Usuário, cuja cobrança será processada na primeira conta após a realização da calibração.

II - Os custos mencionados no Inciso anterior devem constar de tabela emitida pela Concessionária, previamente aprovada pela **Aresc**, observados os termos do Art. 77.

§ 3º Os Medidores substituídos, após a respectiva inspeção de rotina, ou ainda calibração, nos termos deste Artigo, podem voltar a ser utilizados, desde que, comprovadamente, tenham readquirido as condições originais tais quais aquelas inicialmente garantidas pelos respectivos fabricantes, e atendam a legislação metrológica aplicável.

§ 4º Ao final dos ensaios de verificação e/ou calibração do Medidor, a Concessionária deve manter a disposição do Usuário solicitante o Certificado de Calibração e/ou verificação do Medidor e o Relatório de Avaliação do Erro e da Incerteza Final da Medição de Gás, ambos emitidos com base nos ensaios

laboratoriais realizados em conformidade com o disposto nas normas técnicas oficiais aplicáveis à matéria, sendo que:

I - Quando houver conversor de volume instalado: deve ser apresentado Laudo Técnico contendo, além do Certificado de Calibração do Medidor, o Certificado de Calibração do conversor de volume e o Relatório de Avaliação do Erro e da Incerteza Final da Medição de Gás, considerado o conjunto “Medidor e Conversor de Volume”.

II - Quando não houver conversor de volume instalado: deve ser apresentado Laudo Técnico contendo, além do Certificado de Calibração do Medidor, o Relatório de Avaliação do Erro e da Incerteza Final da Medição de Gás, considerado o conjunto “Medidor e Fatores Fixos de Correção”.

§ 5º A instalação de conversores de volume, do tipo PTZ, em Unidades Usuárias, deve ser providenciada em conformidade com o estabelecido em regulamentação expedida pela **Aresc**.

Art. 35. O prazo máximo para substituição de Medidor é de 1 (um) dia útil, quando esta é solicitada pelo Usuário e a Concessionária constata a ocorrência de defeito.

Art. 36. Os agentes credenciados pela Concessionária terão, a qualquer tempo, livre acesso ao local onde se encontra instalado o Medidor, sem prévio aviso ao Usuário, sempre que para fins de manutenção dos equipamentos de responsabilidade da Concessionária.

§ 1º No caso de constatação de quebra ou falha de funcionamento do Medidor, a Concessionária deve providenciar a sua substituição.

§ 2º Na impossibilidade de substituição imediata do Medidor, a Concessionária terá até 60 (sessenta) dias para realizá-la, sendo que nesse período, o consumo será apurado por estimativa, com base na média dos últimos 12 (doze) meses do consumo corrigido e faturado.

Art. 37. Quando exercida mais de uma Atividade Econômica em uma Unidade Usuária, configurando a existência de distintos Segmentos de Usuários, deve ser instalada medição individualizada para cada um deles, de modo a fazer com que cada Segmento de Usuário se constitua em Unidade Usuária autônoma.

§ 1º Nos casos em que seja tecnicamente inviável a instalação de um Medidor para cada Atividade Econômica exercida na Unidade Usuária prevista no “caput” deste Artigo, será excepcionalmente permitida, desde que

devidamente fundamentada, a instalação de um único Medidor, devendo o correspondente faturamento ser realizado considerando a prática de rateio do volume total medido e corrigido, entre os Segmentos de Usuários existentes, para fins de aplicação das respectivas Tarifas e demais obrigações pertinentes a cada um deles.

§ 2º Quando não houver consenso sobre o rateio previsto no Parágrafo anterior, este deverá ser estabelecido mediante perícia, para a realização da qual poderão ser adotados os mesmos procedimentos considerados nos §6º, do Artigo 26, desta Resolução, inclusive no que diz respeito ao pagamento dos honorários da perícia.

CAPÍTULO XIII

Dos Calendários

Art. 38. A Concessionária deve organizar e manter atualizado calendário em que constem, para cada roteiro, as respectivas datas previstas para a realização das leituras dos Medidores, da apresentação e do vencimento da Fatura de Gás.

Parágrafo Único A modificação da data prevista de leitura dos Medidores ou qualquer alteração do calendário deve ser comunicada, por escrito, ao Usuário com o mínimo de 10 (dez) dias de antecedência, que pode ser feita inclusive por mensagens na Fatura de Gás, caso em que a mensagem deve estar em destaque.

Art. 39. A Concessionária deve preparar e entregar à **Aresc**, até a data limite por esta definida, o calendário anual de funcionamento da Central de Atendimento Telefônico e das Lojas, Postos ou Agências de Atendimento Presencial existentes em sua área de concessão, de modo a evidenciar a possibilidade de atendimento de pedidos de serviços feitos por Interessados e Usuários, nos prazos regulamentares estabelecidos pela **Aresc**.

§ 1º Na contagem dos prazos regulamentares fixados pela **Aresc**, para fins de atendimento de pedidos de serviços feitos por Interessados ou Usuários, serão excluídos sábados, domingos e feriados oficiais de abrangência nacional, estadual e os do município em que estiver localizada a Unidade Usuária alvo do pedido de serviço.

§ 2º A contagem dos prazos regulamentares estabelecidos pela **Aresc**, referentes à execução de serviços pedidos por Interessados ou Usuários, não poderá ser prejudicada pela inclusão de “pontes” entre feriados e finais de

semana, que a Concessionária eventualmente considerar no calendário anual de funcionamento que entregar à **Aresc**.

§ 3º No caso de a Concessionária optar pela inclusão de “pontes” no calendário anual de funcionamento entregue à **Aresc**, e a contagem dos prazos regulamentares correspondentes ao atendimento de determinados pedidos de serviços se encerrar no dia da “ponte”, a Concessionária deverá prever a atuação de estrutura operacional que assegure a execução dos serviços naquela data, a menos que o Usuário aceite, expressamente, o atendimento do seu pedido em data posterior.

CAPÍTULO XIV

Da Leitura e do Faturamento

Art. 40. O período de fornecimento de Gás a ser considerado no ciclo de faturamento praticado pela Concessionária será de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura, salvo excepcionalidades devidamente justificadas à **Aresc**.

§ 1º O ciclo de faturamento compreende o período de fornecimento de Gás, a leitura do Medidor, a emissão, a entrega e o vencimento da Fatura de Gás.

§ 2º A leitura inicial ou final pode resultar em um período de fornecimento com duração distinta da prevista no "caput" deste Artigo, sendo que, no caso da leitura inicial, esta deve ser realizada de modo a contemplar período de consumo de Gás não inferior a 15 (quinze) nem superior a 45 (quarenta e cinco) dias.

§ 3º Para determinação das tarifas aplicáveis nos casos previstos no § 2º deste Artigo, a Concessionária deve calcular o volume médio diário do ciclo de faturamento e a partir deste estimar o volume total projetado para um período de fornecimento de 30 (trinta) dias, para fins de enquadramento na Classe Tarifária integrante da Tabela de Tarifas do Segmento de Usuários considerado, exceto o de Gás Natural Veicular – GNV, para o qual a determinação da tarifa aplicável independe do volume de Gás consumido.

§ 4º Ocorrendo reajuste ou alteração tarifária durante o período de fornecimento, o faturamento do volume de Gás consumido será calculado pela seguinte fórmula:

$$FCG = (T_1 \times P_1 + T_2 \times P_2 + \dots T_n \times P_n) \times Cmd$$

onde :

FCG = Faturamento do consumo de Gás no período de fornecimento.

T1, T2 . . . , Tn = Tarifas em vigor durante o período de fornecimento.

P1, P2 . . . , Pn = Número de dias em que estiveram em vigor, respectivamente, as tarifas T1, T2 . . . , Tn, durante o período de fornecimento.

Cmd = Consumo médio diário de Gás, que é o consumo total de Gás medido no período de fornecimento, dividido pelo número de dias de efetivo fornecimento, decorrido entre 2 (duas) datas consecutivas de leitura, observado o calendário referido no Art. 38. e, quando for o caso, as demais disposições constantes dos parágrafos do presente Artigo e dos Art. 43. a 45.

§ 5º A exceção dos Segmentos de Usuários Residenciais e Comerciais, admitir-se-ão períodos de fornecimento com duração distinta da prevista no “caput” deste Artigo, desde que acordado pelas partes e autorizado previamente pela **Aresc**.

§ 6º A realização de faturamentos ou leituras em periodicidades distintas das previstas nesta Resolução é admitida excepcionalmente e somente mediante prévia autorização da **Aresc**.

§ 7º Considera-se, para fins de faturamento ou leitura em periodicidade distinta das previstas nessa Resolução, as leituras efetuadas em intervalos de até 90 (noventa) dias, quando o consumo médio mensal de gás for igual ou inferior ao valor mínimo, nos termos da legislação.

Art. 41. Para efeito de faturamento, a unidade de volume será o metro cúbico de Gás, nas condições de referência estabelecidas em regulamentação da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP.

Art. 42. Para fins de faturamento, os volumes medidos em cada Unidade Usuária serão corrigidos por meio da aplicação de Fatores de Correção de Poder Calorífico Superior, Pressão, Temperatura e Compressibilidade, os quais serão determinados a partir da relação entre as condições de referência das mencionadas características, estabelecidas conforme definido no Artigo anterior, e às condições das mesmas características, correspondentes ao Gás efetivamente fornecido.

§ 1º Nos casos em que ficar configurado o fornecimento de Gás a partir de vários Pontos de Recebimento de um mesmo Sistema de Distribuição, o Fator de Correção do Poder Calorífico Superior (PCS) a ser aplicado no faturamento de todos os Usuários atendidos pelo mencionado sistema será obtido pela

relação entre o Poder Calorífico Superior médio ponderado do Gás fornecido, conforme monitoramento realizado pela Concessionária em cada um dos Pontos de Recebimento, durante o período imediatamente anterior ao da leitura, e o Poder Calorífico Superior de referência, estabelecido de acordo com os termos do Art. 41. ou, conforme for o caso, aquele constante das Tabelas de Tarifas fixadas pela **Aresc**.

§ 2º Nos casos em que ficar configurado o fornecimento de Gás a partir de um único Ponto de Recebimento, o Fator de Correção do Poder Calorífico Superior a ser aplicado no faturamento de todos os Usuários atendidos pelo correspondente Subsistema de Distribuição de Gás será obtido pela relação entre o Poder Calorífico Superior médio ponderado do Gás fornecido, conforme monitoramento realizado pela Concessionária no mencionado Ponto de Recebimento, durante o período imediatamente anterior ao da leitura e o Poder Calorífico Superior de referência, estabelecido de acordo com os termos do Art. 41. ou, conforme for o caso, aquele constante das Tabelas de Tarifas fixadas pela **Aresc**.

§ 3º O Fator de Correção do Poder Calorífico Superior a ser aplicado nos Segmentos de Usuários de Cogeração (CG) e de Termoelétrica (TE), será obtido pela relação entre o Poder Calorífico Superior médio ponderado do Gás fornecido durante o período imediatamente anterior ao da leitura nos Pontos de Entrega das Unidades Usuárias dos mencionados Segmentos de Usuários e o Poder Calorífico Superior de referência, estabelecido de acordo com os termos do Art. 41. ou, conforme for o caso, aquele constante das Tabelas de Tarifas fixadas pela **Aresc**.

§ 4º Caso a Concessionária instale, em uma Unidade Usuária equipamento de sua propriedade que seja capaz de fazer a análise cromatográfica do Gás e a determinação do respectivo PCS, de maneira *on line*, prevalecerão, para fins de faturamento, as correções obtidas a partir do referido equipamento.

§ 5º Nos casos em que a Concessionária instalar no Conjunto de Regulagem e Medição (CRM) de uma Unidade Usuária, conversor de volume de Gás, do tipo PTZ, de sua propriedade, que seja capaz de fazer, de maneira contínua, a conversão do volume de Gás medido nas condições de fornecimento, para as condições de referência de Pressão (P), Temperatura (T) e Compressibilidade (Z), prevalecerão, para fins de faturamento, os volumes convertidos a partir do referido equipamento.

§ 6º Na ausência de conversores, o volume de Gás medido será convertido, em termos de Pressão, Temperatura e Compressibilidade, com base nos correspondentes Fatores Fixos de Conversão calculados e adotados pela

Concessionária, para fins de faturamento, a partir da relação entre os valores de referência das mencionadas características e os efetivamente medidos, cálculos estes que a concessionária deverá manter a disposição dos Usuários e da **Aresc**.

§ 7º Quando instalados na Unidade Usuária os equipamentos previstos no § 4º e no § 5º, o Usuário terá o direito de solicitar à Concessionária a Inspeção e Calibração dos equipamentos, nos termos previstos no art. 33.

Art. 43. Para várias Unidades Usuárias de responsabilidade do mesmo Usuário, é admissível, mediante acordo entre as partes, a emissão de uma única Fatura de Gás discriminando o volume de cada Unidade Usuária e a respectiva tarifa aplicável, respeitados os prazos mínimos e as condições previstas nesta Resolução.

Art. 44. Havendo necessidade de remanejamento de roteiro de leitura ou reprogramação do calendário, as leituras poderão ser realizadas, excepcionalmente, em intervalos de 15 (quinze) dias, no mínimo, e 45 (quarenta e cinco) dias, no máximo, desde que a Concessionária comunique os Usuários envolvidos, por escrito, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data da leitura programada, podendo ser, inclusive, por meio de mensagem na Fatura de Gás, caso em que a mensagem deve estar em destaque.

Art. 45. Nos casos em que não for possível a realização da leitura do Medidor, por impedimento de acesso, a Concessionária adotará, para fins de faturamento, como volume de Gás consumido, a média dos volumes faturados no período abrangido pelos 12 (doze) faturamentos anteriores.

§ 1º A situação prevista no "caput" deste Artigo, tão logo seja constatada pela Concessionária, deverá ser comunicada ao Usuário, por escrito, na Fatura de Gás subsequente, destacando a necessidade de manter livre o acesso à Unidade Usuária, a possibilidade de interrupção do fornecimento e a previsão de acerto relativo ao consumo de Gás efetivamente utilizado e o faturado no período, nos termos dos parágrafos seguintes deste Artigo.

§ 2º Após 03 (três) meses consecutivos de impedimento de acesso, por responsabilidade exclusiva do Usuário, com consequente faturamento pela média, o fornecimento ficará sujeito à interrupção, nos termos do § 8º do Art. 66.

§ 3º Para a situação prevista no "caput" deste Artigo, quando as Unidades Usuárias estiverem conectadas à rede de gás canalizado a menos de 12

(doze) meses, a Concessionária adotará como valor de consumo a média dos meses faturados.

§4º No faturamento subsequente à eliminação do impedimento, devem ser feitos os acertos, para mais ou para menos, relativos ao consumo de Gás efetivamente utilizado e o faturado no período em que a leitura do Medidor não foi realizada.

§5º Para a situação prevista no parágrafo anterior, havendo saldo em favor da Concessionária este deve ser objeto de negociação prévia com o Usuário, ao qual deve ser possibilitado o parcelamento do valor pelo número de meses, no mínimo, correspondente ao período em que os volumes foram faturados pela média de consumo.

Art. 46. Quando comprovada a ocorrência de furto de Gás por adulteração de Medidor, ligações diretas ou em paralelo ao Medidor, ou ainda outras formas de desvio, a Concessionária, sem prejuízo das ações judiciais que decidir promover contra o Usuário, pode cobrar os valores não faturados com base em consumos anteriores ou posteriores à identificação das irregularidades ou, ainda, por estimativa de consumo horário e regime de funcionamento dos equipamentos ou aparelhos instalados na Unidade Usuária, considerando todo o período, tecnicamente determinado, de prática da irregularidade apurada, adotando-se a tarifa vigente na data da constatação e adicional de 30% (trinta por cento) sobre o valor da dívida, a ser acrescido, a título de custo administrativo, ao valor obtido.

§ 1º Na impossibilidade de determinação técnica para apuração do período da prática da irregularidade, a cobrança das diferenças fica limitada ao máximo de 12 (doze) meses.

§ 2º Comprovado pela Concessionária, ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo Usuário, que o início da irregularidade se deu em período anterior ao de sua responsabilidade pela Unidade Usuária, o novo Usuário somente será responsável pelas diferenças de consumos de Gás apuradas no período sob sua titularidade, exceto nos casos de sucessão civil e comercial.

Art. 47. O Usuário pode exigir, a qualquer tempo, a verificação da leitura e do fornecimento de Gás medido.

§ 1º O prazo máximo para a verificação da leitura e do consumo de Gás medido, a pedido do Usuário, será de 3 (três) dias úteis contados a partir do dia útil seguinte à data da solicitação.

§ 2º Nos casos de suspeição de defeito no Medidor será observado o previsto no Art. 34.

§ 3º O resultado da análise será informado ao Usuário, sendo que, verificados erros de leitura ou no registro do fornecimento, deve ser observado o disposto nos Art. 48. e 49.

Art. 48. As devoluções ao Usuário de valores referentes a erros de faturamento, de leitura ou de medição, que tenham resultado em cobranças indevidas, devem ocorrer no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da data da constatação do erro, aplicando-se a tarifa vigente.

§ 1º As devoluções de que tratam este Artigo podem ser efetivadas, caso haja anuência ou preferência do Usuário, na fatura imediatamente seguinte à data da constatação do erro que a gerou, aplicando-se a tarifa vigente no dia da emissão do refaturamento.

§ 2º A devolução do indébito deve se dar por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 49. A Concessionária que, por qualquer motivo de sua responsabilidade, tenha faturado valores inferiores aos corretos ou, ainda, não houver procedido qualquer faturamento, no ciclo de faturamento correspondente ao fato gerador da cobrança, inclusive com relação aos serviços correlatos, não pode efetuar cobrança complementar nos ciclos de faturamento seguintes.

§ 1º Desde que acordado entre as partes e em se tratando de Contrato de Fornecimento que preveja volume de Gás de, no mínimo, 300.000m³/mês e que, simultaneamente, seja utilizado um mesmo Medidor para fins de faturamento, tanto no fornecimento como no suprimento (aquisição de Gás pela Concessionária), não se aplica o disposto no "caput" deste Artigo.

§ 2º A cobrança de eventuais diferenças de faturamento a menor, conforme previsto no parágrafo anterior, fica limitada a um período de, no máximo, 6 (seis) meses contados da comunicação ao Usuário.

§ 3º No faturamento subsequente ao do mês da constatação do faturamento a menor, devem ser feitos os acertos relativos ao consumo de Gás efetivamente utilizado e ao faturado, ressalvadas outras disposições estabelecidas no respectivo Contrato de Fornecimento.

§ 4º As comunicações ao Usuário, que versem sobre a constatação de erro no faturamento, deverão ser formalizadas por escrito e entregues com Aviso de Recebimento (AR) ou por outra forma que comprove o seu recebimento, devendo conter o respectivo demonstrativo, mês a mês, aplicando-se, quando

for o caso, o § 2º do Art. 48.

§ 5º As cobranças das diferenças serão a valores históricos.

Art. 50. Nas hipóteses previstas nos Art. 45. e 46., a Concessionária dará ciência, ao Usuário, das diferenças de consumo de Gás no ato de apresentação da Fatura de Gás, dos elementos de apuração da irregularidade e dos critérios adotados na revisão dos faturamentos.

CAPÍTULO XV

Da Tarifa

Art. 51. A Tarifa aplicável a cada Unidade Usuária será aquela referente ao Segmento de Usuários ao qual pertencer e à Classe Tarifária correspondente ao volume de Gás efetivamente consumido ou contratado em cada ciclo de faturamento, observados os limites das tarifas tetos e as demais condições estabelecidas nos regulamentos pertinentes, editados pela **Aresc**.

CAPÍTULO XVI

Da Fatura de Gás e seu Pagamento

Art. 52. A Fatura de Gás deve conter, em linguagem correta, clara e precisa, sem prejuízo de outras informações previstas nesta Resolução e daquelas que por ventura venham a ser exigidas pela **Aresc**, no mínimo, o seguinte:

- a) nome completo ou Razão Social do Usuário;
- b) número de inscrição no CNPJ, quando se tratar de pessoa jurídica;
- c) número de inscrição no CPF/MF, quando se tratar de pessoa física;
- d) número ou código de Usuário e Segmento de Usuários da Unidade Usuária;
- e) endereço completo da Unidade Usuária;
- f) identificação do Medidor de Gás (tipo e número);
- g) datas e correspondentes leituras, anterior e atual, do Medidor;
- h) número de dias de consumo;
- i) volume de Gás medido, em m³ (consumo sem correção);
- j) identificação de todos os Fatores de Correção aplicados sobre o volume de

Gás medido (Poder Calorífico Superior - PCS, Pressão - P, Temperatura - T e Compressibilidade - Z), com indicação dos respectivos valores considerados, sendo que:

- j.1** - no caso de Unidade Usuária que não disponha de conversor de volume de Gás, do tipo PTZ, instalado pela Concessionária, os valores considerados para cada uma das quatro características mencionadas devem ser apresentados separadamente, um a um; e
- j.2** - no caso de Unidade Usuária com conversor de volume de Gás, do tipo PTZ, instalado pela Concessionária, a apresentação dos valores pode ficar resumida ao do PCS e ao do conjunto das características PTZ, para o último dos quais o valor indicado pode ser único e igual a 1 (um);
- k)** as condições de referência do Gás, conforme ANP;
- l)** fórmula matemática que demonstre ao Usuário a composição do valor correspondente ao fornecimento de Gás, considerando o volume de Gás medido, os Fatores de Correção aplicáveis sobre o mencionado volume, a Tarifa do Gás considerada (com ICMS) e os Tributos incidentes;
- m)** indicação do volume de Gás medidos e do corrigido e faturado nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês;
- n)** datas de apresentação e vencimento da Fatura de Gás;
- o)** valor da tarifa aplicada, com ICMS (em R\$/m³);
- p)** identificação, valor e data da realização de cada serviço regulado cobrado na Conta, separadamente da parcela correspondente ao fornecimento de Gás;
- q)** valor de eventual multa por atraso de pagamento e juros de mora;
- r)** restituição de valores relativos a eventual erro de faturamento ocorrido em meses anteriores;
- s)** parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado;
- t)** valor total a pagar;
- u)** data prevista para a próxima leitura;
- v)** tipo de Conta (normal ou 2^a via) e tipo de leitura (real ou estimada);
- w)** horários e locais de atendimento ao público;
- x)** identificação de todos os canais de relacionamento oferecidos pela Concessionária (Central de Atendimento Telefônico, Lojas, Postos ou Agências de Atendimento Presencial, endereço eletrônico na Internet, Ouvidoria e demais formas de comunicação disponíveis), com indicação dos respectivos dados para contato e serviços oferecidos em cada caso;
- y)** informação sobre a disponibilidade das condições gerais de fornecimento,

bem como de tarifas e tributos aplicáveis, em Lojas, Postos ou Agências de Atendimento Presencial e no endereço eletrônico da Concessionária, para consulta de Interessados e Usuários;

- z)** número do telefone da Ouvidoria da Concessionária;
- aa)** número do telefone e endereço eletrônico do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, da **Aresc**, acrescentando as situações em que os Interessados ou Usuários devem recorrer ao mencionado serviço;
- bb)** sítio eletrônico da **Aresc**;
- cc)** endereço eletrônico para o Interessado ou Usuário localizar o tutorial de cálculo da tarifa do Gás;
- dd)** número do telefone de emergência, disponibilizado pela Concessionária;
- ee)** informações sobre a existência de eventuais débitos anteriores;

§ 1º Fica a Concessionária obrigada a veicular mensagens e informações definidas pela **Aresc**, visando orientar os Usuários sobre os seus direitos e obrigações no uso dos Serviços de Distribuição de Gás.

§ 2º A Concessionária deve manter arquivo contendo os Fatores de Correção de Poder Calorífico Superior, Pressão, Temperatura e Compressibilidade considerados no cálculo dos volumes faturados nos últimos 60 (sessenta) meses, mês a mês, para o caso de eventual solicitação de Usuário.

Art. 53. Além das informações relacionadas no Artigo anterior, fica facultada à Concessionária, a inclusão, na Fatura de Gás, de outras informações, bem como veiculação de publicidades comerciais ou institucionais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas mensagens político-partidárias.

§ 1º Fica também facultada à Concessionária, mediante acordo e autorização, por escrito, do Usuário, a inclusão na Fatura de Gás, de forma discriminada, a cobrança de outros serviços, observado o previsto § 12. do Ar. 66. e no Art. 84.

§ 2º As publicidades comerciais referidas no “caput” deste Artigo devem ser previamente aprovadas pela **Aresc**.

Art. 54 A Concessionária deve disponibilizar, no mínimo, 6 (seis) datas, para vencimento da Fatura de Gás, com diferença mínima de 5 (cinco) dias entre uma data e outra, podendo o Usuário optar pela que lhe convier.

Parágrafo Único O Usuário não pode eleger nova data de vencimento da Conta senão após 12 (doze) meses contados da opção anterior, ressalvados os casos devidamente justificados pelo Usuário e aceitos pela Concessionária.

Art. 55. A Fatura de Gás deve ser entregue ou fornecida, até a data fixada

para sua apresentação, no endereço da Unidade Usuária ou no endereço eletrônico do Usuário, de acordo com a escolha do Usuário.

Parágrafo único O Usuário pode indicar outro endereço, de sua responsabilidade, para a entrega da Fatura de Gás, além do endereço da Unidade Usúaria, sendo facultada à Concessionária a eventual cobrança de despesas adicionais aplicáveis.

Art. 56. O prazo para vencimento da Fatura de Gás, contado da data da respectiva apresentação, será de, no mínimo, 5 (cinco) dias.

Art. 57. O intervalo de tempo entre o vencimento de uma Fatura de Gás e o da seguinte deve ser de, aproximadamente, 30 (trinta) dias, ressalvados os casos específicos previstos no Art. 36. e 40. desta Resolução.

Artigo 58 - A segunda via da Fatura de Gás será emitida por solicitação do Usuário e nela constará, destacadamente, a expressão "SEGUNDA VIA".

§1º - A segunda via conterà os mesmos dados da primeira via.

§2º - A taxa de emissão de segunda via, quando cobrável, nos termos do Artigo 82 desta Resolução, deve ser informada ao Usuário, no ato da solicitação.

§3º - Alternativamente à emissão da segunda via, o Usuário pode optar por acessá-la no endereço eletrônico da Concessionária ou por receber o número de identificação do código de barras que permita o pagamento da Conta, sendo vedada nesse caso a cobrança adicional desse serviço.

Art. 59. O prazo para emissão de segunda via de Fatura de Gás, será, no máximo, de 3 (três) dias úteis, contados da data da solicitação.

Art. 60. Na constatação de duplicidade no pagamento de Fatura de Gás, a devolução, ao Usuário, do valor pago indevidamente deve ocorrer, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da data da mencionada constatação.

Parágrafo único A Concessionária deve dispor de sistemas que possibilitem a constatação automática da ocorrência de pagamentos em duplicidade.

Art. 61. A Concessionária deve notificar o Usuário inadimplente sobre a Fatura de Gás vencida e não paga por intermédio de aviso de débito, em correspondência específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na própria fatura, informando-o de que o não pagamento da Fatura de Gás acarretará na interrupção do fornecimento.

Art. 62 O modelo de Fatura de Gás adotado pela Concessionária deve ter

todos os seus campos adequadamente identificados e preenchidos em termos claros e com caracteres de tamanho que propicie a fácil leitura, seja quando impressa pela Concessionária e por esta entregue ao Usuário ou quando o Usuário a obtém diretamente, por meio dos canais disponibilizados via Internet.

Parágrafo único Quando a Concessionária imprime a Fatura de Gás, esta deve possuir características básicas adequadas à finalidade a que se presta, tanto em termos de dimensões, quanto no que diz respeito ao tipo e à gramatura do papel utilizado.

CAPÍTULO XVII

Da Declaração de Quitação Anual de Débitos

Art. 63. A Concessionária deve emitir e encaminhar ao Usuário, sem ônus para este, declaração de quitação anual de débitos.

§ 1º A declaração de quitação anual de débitos deve compreender os meses de janeiro a dezembro de cada ano, tendo como referência as datas de vencimento das respectivas Contas, devendo ser encaminhada à Unidade Usuária por ocasião do envio da Conta a vencer no mês de maio do ano seguinte ou no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores, podendo constar, de maneira destacada, em espaço da própria Conta.

§ 2º Somente terão direito à declaração de quitação anual de débitos os Usuários que quitarem todos os débitos relativos ao ano em referência.

§ 3º Mesmo quando não tiver utilizado os Serviços de Distribuição de Gás durante todos os meses do ano anterior, o Usuário terá direito à declaração de quitação dos meses em que houve consumo de Gás e o pagamento das respectivas Contas.

§ 4º Ainda que exista algum débito sendo parcelado ou questionado judicialmente, o Usuário terá direito à declaração de quitação dos meses em que efetuou o pagamento das respectivas Contas.

§ 5º Caso existam débitos que impeçam o envio da declaração de quitação anual até o mês de maio, a mencionada declaração deverá ser encaminhada ao Usuário no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores.

§ 6º Da declaração de quitação anual de débitos deve constar a informação de que a mesma substitui, para fins de comprovação do cumprimento das obrigações do Usuário, as quitações das Contas mensais dos débitos do ano a que se refere e dos anos anteriores.

§ 7º A declaração de quitação anual de débitos deve tratar, exclusivamente,

das Contas do período de referência, relativas à prestação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado e dos Serviços Correlatos.

§ 8º No caso de o Usuário a quem for dirigida a declaração de quitação anual de débitos não ser mais o titular da Unidade Usuária, ele poderá solicitar à Concessionária, a declaração referente ao período em que esteve naquela condição.

CAPÍTULO XVIII

Das Multas e Penalidades

Art. 64. Na hipótese de atraso de pagamento da Fatura de Gás, sem prejuízo de outras penalidades previstas nesta Resolução, na legislação vigente e no respectivo Contrato de Fornecimento ou de Adesão, conforme o caso, será cobrada do Usuário multa e juros de mora, nos termos de regulamentação específica.

Art. 65. O descumprimento dos termos desta Resolução, pela Concessionária, a sujeitará às penalidades estabelecidas, podendo, conforme o caso, o valor da multa ser revertido em favor do Usuário, em consonância com o respectivo Contrato de Concessão e demais regulamentos editados pela **Aresc**.

CAPÍTULO XIX

Da Interrupção do Fornecimento de Gás

Art. 66. Os Serviços de Distribuição de Gás somente podem ser interrompidos, ressalvado o previsto no § 7º do Art. 76. e nos Contratos de Fornecimento ou de Adesão, quando ocorrer:

- I** - motivo de ordem técnica ou de segurança relacionado com Sistema de Distribuição de Gás ou Instalação Interna;
- II** - atividade necessária para a manutenção programável do Sistema de Distribuição de Gás, bem como para a execução de obras de ampliação ou adequação;
- III** - irregularidade praticada pelo Usuário ou inadequação da Instalação Interna da Unidade Usuária, sob sua responsabilidade, que se notificado, não cessar a prática irregular ou não atender à recomendação de adequação da Instalação Interna aos requisitos de segurança exigidos pelas normas técnicas

e de segurança;

IV - inadimplemento de Fatura de Gás que, após notificação da Concessionária, o Usuário não efetuar os pagamentos devidos no prazo estabelecido;

V - caso fortuito ou de força maior;

VI - atraso no pagamento de prejuízos causados no Sistema de Distribuição de Gás, cuja responsabilidade seja imputada ao Usuário;

VII - rompimento de lacres, cuja responsabilidade seja imputável ao Usuário, mesmo que não provoquem alterações nas condições do fornecimento ou da medição;

VIII - impedimento, por 3 (três) meses consecutivos, ao acesso de empregados e prepostos da Concessionária, em qualquer local onde se encontrem as instalações, Medidores e equipamentos de propriedade desta, para fins de leitura, bem como para as inspeções necessárias em suas instalações, observado o estabelecido no § 2º do Art. 45.

IX - utilização de artifício ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, causar danos nos equipamentos de propriedade da Concessionária, que provoquem alterações nas condições de fornecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação dos Serviços de Distribuição de Gás;

X - revenda ou fornecimento de Gás a terceiros; ou

XI - interligação clandestina ou religação à revelia.

§ 1º Os motivos de ordem técnica ou de segurança previstos no Inciso I deste Artigo são os que constam do Plano de Operação do Sistema de Distribuição de Gás e do Plano de Ação de Emergência, apresentados pela Concessionária e aprovados pela **Aresc**.

§ 2º Para os casos de vazamento de Gás no Sistema de Distribuição, na Instalação Interna ou no caso de falta de Gás em Instalação Interna, a Concessionária deve atender a solicitação, em conformidade com o Plano de Ação de Emergência, nos prazos estabelecidos na regulação específica da **Aresc**.

§ 3º Quando a interrupção ocorrer pelos motivos previstos no Inciso II deste Artigo, a Concessionária deve informar aos Usuários com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, em relação ao início das respectivas atividades, por intermédio de notificação individual a cada Usuário a ser afetado, indicando os limites da área afetada, as datas e os horários previstos

para início, o restabelecimento da Interrupção do Fornecimento de Gás e a estimativa de sua duração.

§ 4º A Concessionária deve programar a realização dos trabalhos a que se refere o Parágrafo anterior, nos dias e nos horários em que ocorra o menor consumo de Gás.

§ 5º Para os fins do § 3º deste Artigo, o tempo máximo de Interrupção do Fornecimento de Gás, em decorrência da realização de serviços programados de manutenção ou de manobras operacionais no Sistema de Distribuição de Gás, é de 12 (doze) horas.

§ 6º Nos casos previstos nos Incisos VI e VIII deste Artigo, a comunicação da interrupção deve ser feita por escrito e com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a menos que haja comprometimento da segurança do Usuário, de terceiros ou de bens e instalações, situação esta em que fica dispensada a necessidade de comunicação prévia da Interrupção.

§ 7º Na situação prevista no Inciso IV, ressalvado o previsto no § 2º do Art. 6º, a Concessionária não pode interromper o fornecimento de Gás em prazo inferior a 15 (quinze) dias de atraso no pagamento da Fatura de Gás, devendo informar o Usuário, mediante aviso prévio de, no mínimo, 10 (dez) dias, de forma escrita, em correspondência específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na própria Fatura de Gás.

§ 8º Para Usuários dos Segmentos Residencial e Residencial – Medição Coletiva, o prazo previsto no Parágrafo anterior para Interrupção do Fornecimento de Gás não pode ser inferior a 30 (trinta) dias de atraso no pagamento da Fatura de Gás, mantidas as demais condições previstas neste Artigo.

§ 9º A Interrupção do Fornecimento de Gás por falta de pagamento não exime o Usuário da quitação da sua dívida, respectiva multa, juros de mora, que incidirão sobre o montante, valores que devem ser pagos antes de o Usuário requerer a religação ou novo fornecimento.

§ 10. Quando, em uma mesma Conta, houver débitos relativos ao fornecimento de Gás e a outros serviços, exceto os correlatos, fica vedada a Interrupção do Fornecimento de Gás, motivada por inadimplência de pagamento da parcela correspondente a outros serviços.

§ 11. Na situação prevista no Parágrafo anterior, caso o Usuário solicite à Concessionária que emita Contas separadas, referentes às parcelas de fornecimento de Gás e de outros serviços, exceto os correlatos, estas devem

ser emitidas em até 3 (três) dias úteis, sem ônus para Usuário, sendo que para a eventual Interrupção do Fornecimento de Gás, por inadimplência de pagamento, o prazo será contado a partir da data de emissão da nova Conta referente ao fornecimento de Gás.

§ 12. Quando ocorrer o previsto no Inciso V deste Artigo, exigindo à Concessionária interromper, restringir ou modificar as características dos Serviços de Distribuição de Gás, esta deve fazê-lo dando conhecimento aos Usuários, por meio da divulgação do fato pelos veículos de comunicação de maior difusão nas localidades envolvidas, ou outra forma de comunicação eficiente, destacando o motivo causador da situação, a área e o número de Unidades Usuárias afetadas e o tempo estimado para o restabelecimento ou a normalização do fornecimento de Gás.

§ 13. Quando a interrupção prevista no Parágrafo anterior tiver previsão de se prolongar por mais de 3 (três) dias, a Concessionária deve apresentar à **Aresc**, no menor prazo possível, para aprovação desta, o plano de ação a ser executado e o respectivo cronograma previsto para a resolução da situação.

§ 14. O plano de ação previsto no Parágrafo anterior visará reduzir os inconvenientes provocados aos Usuários pela interrupção do fornecimento de Gás, estabelecendo critérios para a alocação de Gás disponível entre os diferentes usos e Segmentos de Usuários, dando prioridade a Unidades Usuárias que executam serviços essenciais e indústrias, em consonância com o Plano de Contingência da Concessionária.

§ 15. Considera-se serviço essencial, previsto no § 14 do presente artigo, aquele cuja interrupção coloque em risco iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população em geral, como nos casos de tratamento e abastecimento de água, assistência médica e hospitalar, unidades hospitalares e institutos médico-legais e, ainda, de unidades operacionais de segurança pública.

§ 16. Nas situações previstas nos Incisos IV, VI e VIII, a Concessionária pode retirar o Medidor da Unidade Usuária, depois de decorridos 30 (trinta) dias da Interrupção do Fornecimento de Gás, mediante notificação prévia do Usuário com antecedência de 10 (dez) dias.

Art. 67. A Concessionária deve restringir ou interromper a prestação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado a qualquer Usuário, na ocorrência de eventual situação de emergência, que ameace a integridade de pessoas ou instalações da própria Concessionária, de Usuários ou de terceiros, com o objetivo de prevenir ou eliminar a situação de emergência detectada.

Art. 68. A Concessionária não iniciará ou restabelecerá a prestação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, se a Instalação Interna da Unidade Usuária não for aprovada em teste de estanqueidade, executado sob responsabilidade da Concessionária, ou estiver em desacordo com as normas técnicas exigíveis e os padrões técnicos de instalação da Concessionária e aceitos pela **Aresc**.

Art. 69. Constatada que a Interrupção do Fornecimento de Gás foi indevida, a religação da Unidade Usuária afetada deve ocorrer no prazo máximo de 4 (quatro) horas, sem ônus para o Usuário e sem prejuízo de ressarcimento individual, nos termos da regulamentação aplicável.

CAPÍTULO XX

Das Responsabilidades

Art. 70. A Concessionária é responsável pela prestação de serviço adequado a todos os Usuários, satisfazendo as condições básicas previstas, no que couber, em legislação específica, quanto à regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia na prestação do serviço e de informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

Parágrafo único. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a Interrupção do Fornecimento de Gás nos termos dos Art. 66. e 67. desta Resolução.

Art. 71. É de responsabilidade do Usuário, a qualquer tempo, observar a adequação técnica e de segurança da Instalação Interna da Unidade Usuária de sua titularidade.

§ 1º A Instalação Interna da Unidade Usuária que estiver em desacordo com as normas ou padrões a que se refere a alínea "a" do Inciso I, do Art. 5º, deve ser reformada ou substituída.

§ 2º Após o Ponto de Entrega, a Concessionária não é responsável por danos causados a pessoas ou bens, decorrentes de deficiência técnica da Instalação Interna de responsabilidade do Usuário, ou de sua má utilização, ainda que a tenha submetido à vistoria.

Art. 72. Comprovada a responsabilidade do Usuário em quaisquer dos casos de procedimentos irregulares, revenda ou fornecimento a terceiros, ligação

clandestina, religação à revelia, deficiência técnica ou de segurança, rompimento de lacres, danos causados nas instalações da Concessionária, caberá ao Usuário responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

Art. 73. A Concessionária deve desenvolver, em caráter permanente e de maneira adequada, campanhas com vistas a informar ao Usuário sobre os cuidados especiais que o Gás requer na sua utilização, bem como sobre os direitos e deveres, conforme disposto no Código de Defesa do Consumidor e nas normas regulatórias da **Aresc**.

Art. 74. O Usuário é responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de propriedade da Concessionária, quando instalados dentro ou, por solicitação formal do Usuário e concordância da Concessionária, fora da Unidade Usuária.

Parágrafo único. Não se aplicam as disposições pertinentes ao depositário, no caso de furto ou de danos de responsabilidade de terceiros, relativamente aos equipamentos de medição.

CAPÍTULO XXI

Da Religação

Art. 75. Cessado o motivo da Interrupção do Fornecimento de Gás e, quando for o caso, regularizados os débitos, prejuízos, serviços, multas e acréscimos incidentes, a Concessionária restabelecerá o fornecimento, no prazo de até 01 (um) dia útil, contado da data do pedido de religação.

§ 1º Quando o Usuário ficar sujeito às taxas de religação, estas somente serão cobradas em Fatura de Gás emitida após a religação.

§ 2º Quando a Interrupção do Fornecimento de Gás ocorrer por falta de pagamento, o prazo previsto neste Artigo será contado a partir da comunicação de pagamento pelo Usuário, obrigando-se este a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação.

Art. 76. A Concessionária pode exigir, exceto para os Usuários dos Segmentos Residencial e Residencial - Medição Coletiva, garantia correspondente ao valor total do fornecimento de Gás previsto para um período de até 3 (três) meses de consumo, a título de caução, ou pagamento antecipado do valor correspondente ao período de fornecimento de Gás

considerado para um ciclo de faturamento, conforme previsto no Artigo 40 desta Resolução, nos casos que se seguem:

I - no ato do pedido de religação, quando a interrupção tenha ocorrido por inadimplência de Contas de Gás; ou

II - quando ocorrerem 3 (três) inadimplências, consecutivas ou não, por atraso de pagamento com mais de 15 (quinze) dias em cada uma delas, em um período de 12 (doze) ciclos de faturamento consecutivos.

§ 1º A garantia de que trata este Artigo se restringirá, a critério exclusivo do Usuário, às seguintes formas:

- a) fiança bancária;
- b) seguro garantia; ou
- c) em dinheiro.

§ 2º Quando em dinheiro, a garantia deve ser atualizada monetariamente pela Concessionária, com base na variação da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), desde a data do depósito até a data do seu resgate.

§ 3º É de responsabilidade do Usuário a integridade da garantia, quanto à sua liquidez, credibilidade, validade, valor aquisitivo da moeda e à sua correspondência, a qualquer tempo, ao valor supra definido no "caput" deste Artigo, qualquer que seja a alternativa adotada, mesmo nos casos de execução parcial, sujeitando-se o Usuário à Interrupção do Fornecimento de Gás.

§ 4º O Usuário tem direito ao resgate da garantia, durante a vigência do Contrato de Fornecimento, quando não se enquadrar por 12 (doze) ciclos de faturamento consecutivos nas condições do Inciso I ou II do "caput" deste Artigo, conforme o caso, contados da data do depósito da garantia.

§ 5º Por ocasião do encerramento do Contrato de Fornecimento, a devolução da garantia dar-se-á após a quitação de eventuais débitos relativos ao Gás.

§ 6º Para Usuários dos Segmentos de Cogeração e de Termoelétrica, nos termos do § 2º do Art. 6º, a Concessionária pode exigir garantias para fornecimento de Gás, sem que se verifique o disposto no "caput" deste Artigo, cujos valores e procedimentos serão ajustados e consolidados nos respectivos Contratos de Fornecimento, conforme acordo entre as partes.

§ 7º Nos casos em que for exigida a garantia, conforme estabelecido no Inciso II deste Artigo, e houver recusa do Usuário em depositá-la, a Concessionária poderá, nos termos desta Resolução, interromper o

fornecimento de Gás, mediante aviso, por escrito, com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

Art. 77. Fica facultada à Concessionária, para os casos previstos no § 2º do Art. 75., a implantação de procedimento de religação de urgência, por solicitação do Usuário, caracterizado pelo prazo de até 4 (quatro) horas entre o momento do pedido de religação e o da efetivação desta.

Parágrafo único. A Concessionária que adotar a modalidade de religação de urgência, por solicitação do Usuário, deve:

- a) informar ao Usuário que solicitar esse tipo de serviço, o valor a ser cobrado e os prazos relativos à religação normal e à realizada em caráter de urgência;
- b) prestar o serviço a qualquer Usuário que o solicitar.

CAPÍTULO XXII

Dos Canais de Relacionamento

Art. 78. A Concessionária deve manter estrutura de relacionamento adequada às necessidades de sua área de Concessão, que disponha de Ouvidoria e possibilite aos Interessados ou Usuários acesso, no mínimo, presencial, por carta, telefone e internet.

§ 1º Para os efeitos desta Resolução, considera-se adequada a estrutura de relacionamento que atenda, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- I – Ser acessível e gratuita a todos Interessados ou Usuários;
- II – Possibilitar a apresentação de pedidos de serviços, solicitações de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios, bem como o pagamento da Fatura de Gás, em consonância com os termos do Art. 86., sem que, para isso, tenham que se deslocar do município onde as respectivas Unidades Usuárias encontram-se situadas;
- III – Possibilitar o acompanhamento das demandas pelos Interessados ou Usuários;
- IV – Responder às demandas de Interessados ou Usuários dentro dos prazos estabelecidos nesta e em outras Resoluções editadas pela **Aresc**;
- V – Garantir acessibilidade às pessoas com deficiência;
- VI – Garantir atendimento prioritário na forma da legislação.

§ 2º Nas localidades em que, eventualmente, as instituições prestadoras do serviço de arrecadação de Contas de Gás não propiciem atendimento, nos termos do inciso II do parágrafo anterior, a Concessionária deve programar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.

§ 3º A Concessionária deverá informar ao Interessado ou Usuário o número do protocolo de atendimento e, se solicitado, enviá-lo por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do Interessado ou Usuário, possibilitando a estes o acompanhamento de sua demanda.

§ 4º Independentemente do canal de relacionamento utilizado, o Interessado ou Usuário terá suas solicitações de informação atendidas de imediato e suas reclamações respondidas no prazo máximo de 10 (dez) dias, devendo a Concessionária, nesta última hipótese, dar-lhe ciência sobre o aludido prazo, ressalvados os casos para os quais a **Aresc** determinar prazo diverso e à Ouvidoria.

§ 5º No caso específico de pedido de serviço, apresentado por meio de qualquer canal de relacionamento, a Concessionária deverá informar ao Interessado ou Usuário, além do disposto no § 3º, o prazo regulamentar estabelecido pela **Aresc** para atendimento do pedido.

§ 6º Além da estrutura de relacionamento adequada, a Concessionária deve dispor, também, de estrutura operacional que assegure a execução dos pedidos de serviços recebidos nos prazos regulamentares estabelecidos pela **Aresc**, bem como de todos os demais serviços concedidos, de modo particular os que envolvem aspectos de segurança, como é o caso de atendimento de emergências.

§ 7º A Concessionária deve manter ao menos em meio eletrônico, pelo período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros dos pedidos de serviços e das reclamações de Interessados ou Usuários dos Serviços de Distribuição de Gás contendo, no mínimo:

I - data e hora do pedido de serviços ou reclamação e nome do responsável pelo registro;

II - objeto do pedido de serviços ou o motivo da reclamação, e;

III - as providências adotadas, com indicação das datas de atendimento e de comunicação ao Interessado ou Usuário, conforme o caso.

§ 8º Os Usuários podem ser solicitados a cooperar em fiscalizações realizadas pela **Aresc**.

Art. 79. O atendimento telefônico da Concessionária deve, a par do disposto no art. 78. desta Resolução, observar no mínimo, o seguinte:

- I – atender gratuitamente chamadas de Interessados ou Usuários, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;
- II – possibilitar o atendimento de pessoas com deficiência auditiva e de fala;
- III – realizar o controle do número de toques telefônicos e/ou o tempo transcorrido até o efetivo início do atendimento, nos termos do Contrato de Concessão;
- IV – estar disponível, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana para atendimento às chamadas de emergência, e em dias e horários de expediente comercial para os demais casos.
- V - disponibilizar ao Interessado ou Usuário acesso diferenciado para atendimento às chamadas de emergência, por meio de números telefônicos distintos ou número telefônico unificado com atendimento prioritário.

Art. 80. O atendimento presencial da Concessionária deve ser realizado por meio de Lojas, Postos ou Agências de Atendimento próprias, credenciadas ou franqueadas, cuja proposta de localização e funcionamento deve ser submetida à apreciação e aprovação da **Aresc** e, a par do disposto no art. 78. desta Resolução, observar, no mínimo, o seguinte:

- I - o tempo máximo de espera do Interessado ou Usuário até o efetivo atendimento não pode exceder 15 (quinze) minutos e deve ser gerenciado por sistema de protocolo de espera, acessível à verificação e fiscalização pela **Aresc**;
- II – manter à disposição do Interessado ou Usuário, em local de fácil visualização e acesso:
 - a) exemplar desta Resolução;
 - b) exemplar do Código de Defesa do Consumidor;
 - c) normas e padrões da Concessionária;
 - d) tabela com a relação e os valores dos serviços cobráveis, informando número e data da Resolução que os houver aprovado ou homologado;
 - e) tabela com as tarifas em vigor aprovadas pela **Aresc**, além de número e data da Resolução que as houver aprovado;

- f) cadastro atualizado de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução de serviços necessários à ligação de Gás, bem como em modificações e manutenções em Instalação Interna de Unidade Usuária (para fins informativos);
- g) formulário padrão ou terminal eletrônico para manifestação por escrito e protocolo da demanda;
- h) informação sobre formas de contato e respectivos dias e horários de funcionamento dos canais de relacionamento da Concessionária, inclusive da Ouvidoria, e da **Aresc**;
- i) informação sobre o tempo máximo de espera e o horário de atendimento conforme disposto no inciso I.

Parágrafo único. A obrigação de instalação de Lojas, Postos ou Agências de Atendimento Presencial fica limitada aos municípios que possuam Unidades Usuárias do Segmento Residencial, incluindo o de Medição Coletiva, em quantidade que justifique a adoção de tal medida, observado o disposto no Art. 39.

Art. 81. O atendimento da Concessionária por meio da internet deve, a par do disposto no art. 78. desta Resolução, disponibilizar, obrigatoriamente:

- I – o inteiro teor desta Resolução;
- II – modelo do Contrato de Adesão;
- III – normas e padrões da Concessionária;
- IV – tabela com a relação e os valores dos serviços cobráveis, informando número e data da Resolução que os houver aprovado ou homologado;
- V – tabela com as tarifas em vigor aprovadas pela **Aresc**, além de número e data da Resolução que as houver aprovado;
- VI – cadastro atualizado de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução de serviços necessários à ligação de Gás, bem como em modificações e manutenções em Instalação Interna de Unidade Usuária (para fins informativos);
- VII – formulário para manifestação por escrito e protocolo da demanda;
- VIII – informação sobre formas de contato e respectivos dias e horários de funcionamento dos canais de relacionamento da Concessionária, inclusive da Ouvidoria, e da **Aresc**;
- IX – atendimento eletrônico, por meio de *chat on-line*.

Art. 82. Os Interessados ou Usuários poderão encaminhar manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios diretamente à Ouvidoria da Concessionária, que deverá dar-lhes o devido tratamento nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO XXIII

Da Cobrança de Serviços na Fatura de Gás

Art. 83. As taxas e os valores cobrados pela Concessionária, relativamente aos serviços decorrentes de atividades correlatas à prestação dos Serviços de Distribuição de Gás devem ser previamente aprovados pela **Aresc**.

§ 1º A cobrança dos serviços previstos neste Artigo é facultativa e só pode ser feita em contrapartida de serviço efetivamente prestado pela Concessionária.

§ 2º A cobrança de qualquer serviço obriga a Concessionária a implantar esta medida em toda a sua área de Concessão, para todos os Usuários.

Art. 84. Para a oferta, prestação e divulgação de serviços decorrentes de atividades acessórias ou atípicas, a Concessionária deve atender ao disposto em regulamentação específica da **Aresc**.

Art. 85. Para fins desta Resolução conceitua-se Atividade Atípica, Correlata e Acessória como:

I – Atividade Acessória: atividade que possua vínculo direto ou complementar com a atividade principal e que pode ser prestada tanto pela Concessionária quanto por terceiros;

II - Atividade Atípica: atividade cuja prestação do serviço, embora possa utilizar a estrutura do Serviço de Distribuição de Gás Canalizado e dos sistemas associados a esse serviço, quando autorizado pela **Aresc**, não é intrínseca ou relacionada à atividade principal da Concessionária e pode ser desenvolvida tanto pela Concessionária como por terceiros, com observância à legislação de defesa do consumidor e à legislação de defesa da livre concorrência;

III – Atividade Correlata: atividade diretamente vinculada e contratada junto à atividade principal, prestada exclusivamente pela Concessionária;

IV – Atividade Principal: exploração dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, exercida pela Concessionária, conforme previsto no Contrato de

CAPÍTULO XXIV

Da Segurança e Prevenção quanto a Riscos

Art. 86. A Concessionária deve adotar práticas de segurança e demais medidas necessárias para evitar ou minimizar a exposição de Usuários e de terceiros a riscos decorrentes da inadequada utilização do Gás ou da não conformidade dos serviços prestados com as normas técnicas ou regulamentos aplicáveis.

Parágrafo único. A Concessionária deve manter equipes de atendimento às ocorrências emergenciais, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano.

Art. 87. Quando solicitados, a Concessionária é obrigada a executar os serviços de bloqueio de vazamento de Gás em Unidades Usuárias, cabendo aos seus Usuários assumir os custos ocasionados por vazamentos e correspondentes reparos em Instalações Internas de sua responsabilidade.

CAPÍTULO XXV

Das Disposições Gerais

Art. 88. A Concessionária fica obrigada a prestar contas aos Usuários, anualmente, da gestão dos serviços concedidos, fornecendo informações específicas sobre os níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e modicidade das tarifas, assegurando ampla divulgação nos meios de comunicação acessíveis aos Usuários.

Art. 89. A Concessionária não pode dispensar tratamento discriminatório, inclusive tarifário, a Usuários em situações similares.

Parágrafo único. Não se consideram discriminatórias diferenças de tratamento que possam existir nas seguintes situações:

- a) diferentes Segmentos de Usuários, Classes Tarifárias e modalidades de serviço;
- b) diferentes localizações de Unidades Usuárias; ou

c) diferentes condições de prestação do serviço.

Art. 90. A Concessionária deve manter exemplares desta Resolução, em Lojas, Postos ou Agências de Atendimento Presencial, à vista do público, para conhecimento ou consulta de Interessados e Usuários, bem como estar apta a lhes prestar informações e esclarecimentos pertinentes à prestação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado.

Art. 91. Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Resolução, excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o de vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

§ 1º Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste Artigo em dia de expediente na Concessionária, excluídas eventuais pontes e a situação considerada no Art. 39.

§ 2º Para o atendimento de prazo regulamentar referente à entrega de documento à **Aresc**, que a Concessionária estiver obrigada a cumprir, prevalecerão os dias de expediente da mencionada Agência.

Art. 92. As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Resolução serão resolvidos e decididos pela **Aresc**.

Art. 93 Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.