

# Diário Oficial

## Estado de São Paulo

Poder Executivo  
Seção I

**GOVERNADOR GERALDO ALCKMIN**

Palácio dos Bandeirantes

Av. Morumbi, 4.500 - Morumbi - CEP 05698-900 - Fone: 3745-3344

**Volume 111 - Número 241 - São Paulo, sexta-Feira, 21 de dezembro de 2001**

### Energia

#### COMISSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA

#### **Portaria CSPE - 160, de 20-12-2001**

*Dispõe Sobre as Condições Gerais de Fornecimento de Gás  
Canalizado no Estado de São Paulo*

O Comissário Geral da Comissão de Serviços Públicos de Energia - CSPE, considerando as competências e atribuições da CSPE de regular, controlar e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado no Estado de São Paulo; considerando a necessidade de estabelecer e consolidar as condições gerais de fornecimento de gás canalizado, visando aprimorar o relacionamento entre as Concessionárias e os Usuários dos serviços de gás; considerando as sugestões e contribuições recebidas durante o processo da Audiência Pública Nº001/2001; considerando que os procedimentos da Audiência Pública nº 01/2001 teve início com a Consulta Pública nº 01/2000, de 29/11/00, divulgada em 30/11/2000, levando ao conhecimento público a minuta da Portaria de Condições Gerais De Fornecimento Dos Serviços De Distribuição De Gás Canalizado, no Estado de São Paulo; considerando que o Relatório da Audiência Pública foi submetido e aprovado pelo Conselho Deliberativo da CSPE em Reunião realizada em 19 de abril de 2001; e considerando que as normas comerciais estabelecidas nas Condições Gerais De Fornecimento Dos Serviços De Distribuição De Gás Canalizado foram, nos termos do inciso V do Artigo 8º do Decreto nº 43.036, de 15 de abril de 1998, fixadas pelo Conselho Deliberativo da CSPE, em 29 de novembro de 2001, resolve:

#### CAPÍTULO I

#### Do Objetivo

Artigo 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 pelas Concessionárias e na sua utilização pelos Usuários.

## CAPÍTULO II

### Das Definições

Artigo 2º - Para os efeitos desta Portaria são adotadas as seguintes definições, grafadas com as fontes em negrito e maiúsculas/minúsculas:

- I. Área Sul: integrada pelas atuais regiões administrativas de Sorocaba e Registro, compreendendo atualmente 93 municípios;
- II. Área Leste: integrada pelas atuais regiões administrativas da Grande São Paulo, São José dos Campos, Santos e Campinas, compreendendo atualmente 177 municípios;
- III. Área Noroeste: integrada pelas atuais regiões administrativas de Ribeirão Preto, Bauru, São José do Rio Preto, Araçatuba, Presidente Prudente, Marília, Central, Barretos e Franca, compreendendo atualmente 375 municípios;
- IV. Comercialização: atividade de venda de Gás:
  - a) pela Concessionária a Usuários ou a outra Concessionária, em cada área de Concessão; e
  - b) por Comercializador a Usuários Livres localizados no Estado de São Paulo, após o período de exclusividade, de acordo com a legislação vigente.
- V. Comercializador: Concessionária ou uma pessoa jurídica, constituída por empresa individual ou coletiva, autorizada pela CSPE para exercer a atividade de Comercialização;
- VI. Concessão: delegação do direito de Exploração dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de São Paulo, por prazo determinado, outorgado pelo Poder Concedente;
- VII. Concessionária: sociedade titular de Concessão;
- VIII. Contrato de Adesão: instrumento cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos aprovados pela CSPE, não podendo o seu conteúdo ser modificado pela Concessionária ou pelo Usuário;
- IX. Contrato de Concessão: instrumento cujo objeto é a outorga do direito da Exploração de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado, celebrado entre a CSPE, representando o Poder Concedente, e a Concessionária;
- X. Contrato de Fornecimento: instrumento contratual em que a Concessionária e o Usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de Gás;
- XI. Etapa de Implantação: período aplicável às Concessionárias da Área Noroeste e da Área Sul, encerrando-se, respectivamente, em 09 de dezembro de 2002 e 30 de maio de 2003;
- XII. Etapa de Transição: período subsequente ao encerramento da Etapa de Implantação, estabelecida para cada Concessionária, conforme segue:
  - a) de 24 (vinte e quatro) meses, no que se refere à qualidade do produto e do serviço e à segurança do fornecimento; e
  - b) de 12 (doze) meses, no tocante à qualidade do atendimento comercial;
- XIII. Etapa de Maturidade: etapa a ser iniciada a partir do término da Etapa de Transição, e terá duração por todo o prazo restante da Concessão;
- XIV. Gás: observado os termos do Decreto Estadual nº 43.889, de 10 de março de 1999, hidrocarboneto com predominância de metano ou ainda qualquer energético, em estado gasoso, fornecido, na forma canalizada, através de sistema de distribuição;
- XV. Poder Concedente: Poder constitucional atribuído ao Estado de São Paulo para a Prestação dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado no Estado, diretamente ou mediante Concessão;
- XVI. Ponto de Entrega: local de entrega do Gás, caracterizado como o limite de responsabilidade do fornecimento, no caso de:
  - a) Usuários atendidos em baixa pressão situados imediatamente à jusante do

medidor,

- b) Usuários atendidos em média ou alta pressão ou outra Concessionária a partir da última válvula de bloqueio de saída do conjunto de regulagem e medição;
- XVII. Ponto de Recepção: local físico onde ocorre a transferência de titularidade do Gás para a Concessionária;
- XVIII. Ramal Externo: trecho de tubulação construído e mantido pela Concessionária, que interliga a Rede de Distribuição ao Ramal Interno.
- XIX. Ramal Interno: trecho de tubulação ligada em baixa pressão, que interliga a válvula de bloqueio integrante do Ramal Externo ao medidor da Unidade Usuária ligada ou atendida em baixa pressão, construído e mantido pela Concessionária, em Unidade Usuária, exceto nos casos em que a legislação disponha em contrário. Em qualquer hipótese, devem ser estabelecidas, em regulamentos específicos, as condições de acesso e reposição do pavimento, bem como as necessárias autorizações de acesso pelas partes;
- XX. Ramal de Serviço: trecho de tubulação que deriva da Rede de Distribuição e termina no Conjunto de Regulagem e Medição instalado pela Concessionária em Unidades Usuárias ligadas em média ou alta pressão.
- XXI. Rede de Distribuição: conjunto de tubulações, reguladores de pressão e outros componentes que recebem o Gás de Estação de Controle de Pressão - ECP e o conduz até o Ramal Externo ou Ramal de Serviço de diferentes tipos de Unidades Usuárias.
- XXII. Segmento de Usuários: para os fins desta Portaria, é a classificação das Unidades Usuárias por atividade ou por uso de Gás;
- XXIII. Usuário: pessoa física ou jurídica, ou ainda comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que utilize os serviços de distribuição de Gás prestados pela Concessionária e que assuma a responsabilidade pelo respectivo pagamento e demais obrigações legais, regulamentares e contratuais;
- XXIV. Usuário Livre: Usuário que pode optar por adquirir Gás, no todo ou em parte, de Comercializador.
- XXV. Unidade Usuária: imóvel onde se dá o recebimento de Gás.

### CAPÍTULO III

#### Dos Direitos e das Obrigações dos Usuários

Artigo 3º - Sem prejuízo do disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, os direitos e obrigações dos Usuários dos Serviços Públicos de distribuição de Gás consistem em:

- I - receber serviço adequado;
- II - receber do Poder Concedente, da CSPE 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 CSPE;
- IV - informar ao Poder Público, à Concessionária e à CSPE, as irregularidades referentes aos serviços prestados, de que tenham tomado conhecimento;
- V - comunicar à CSPE 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, através dos quais lhes são prestados os serviços, respondendo ainda pelos danos que por ação ou omissão vier a causar aos mesmos, bem como manter e operar as instalações internas de sua propriedade em condições de segurança para bens e pessoas; e
- VII - pagar pontualmente as faturas expedidas pela Concessionária, relativas aos serviços prestados.

Parágrafo Único - As informações a serem prestadas pela CSPE para a defesa de interesses individuais e coletivos dos Usuários serão disponibilizadas no endereço

eletrônico da CSPE e na forma e locais que ali estejam previstos.

#### CAPÍTULO IV

Do Pedido de Ligação ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado

Artigo 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 Artigo 5º, a atender o pedido de ligação desde que cumpridas pelo Interessado as condições previstas no "caput" do Artigo 26.

§ 2º - A Concessionária fica impedida de realizar as ligações quando o interessado não atender aos requisitos referentes à segurança e às instalações previstos nos Padrões Técnicos estabelecidos pela Concessionária e aceitos pela CSPE.

§ 3º - A Concessionária não pode negar a prestação do serviço quando tiver, tecnicamente, capacidade disponível, tampouco ofertar o serviço em condições discriminatórias, observado o estabelecido no Artigo 82, podendo a parte afetada solicitar a atuação da CSPE.

Artigo 5º - Para a efetivação do pedido de ligação deve ser observado o que segue:

I - a Concessionária cientificará ao interessado quanto à obrigatoriedade de:

- a) observância, no Ramal Interno, quando for o caso, e nas instalações internas da Unidade Usuária, das normas técnicas aplicáveis expedidas pelos órgãos oficiais competentes e das normas e padrões da Concessionária postas à disposição do interessado, quanto a projetos, construção e manutenção das referidas instalações, inclusive no que concerne a procedimentos relativos à responsabilidade técnica pela execução dos serviços no âmbito da Unidade Usuária;
- b) celebração de Contrato de Fornecimento com o Usuário quando o volume previsto corresponder a, no mínimo, 50.000 m<sup>3</sup> (cinquenta mil metros cúbicos) por mês;
- c) aceitação dos termos do Contrato de Adesão pelo Usuário, quando o volume previsto for inferior ao correspondente a 50.000 m<sup>3</sup> (cinquenta mil metros cúbicos) por mês;
- d) fornecimento de informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na Unidade Usuária, a finalidade da utilização do Gás e a obrigatoriedade de comunicar eventuais alterações supervenientes; e
- e) dispor de abrigo ou caixa de medição, em local de livre e fácil acesso e em condições adequadas de iluminação, ventilação e segurança, destinado, exclusivamente, à instalação de equipamentos de regulação de pressão, medição do consumo e outros aparelhos da Concessionária.

II - a Concessionária cientificará ao interessado ou ao Usuário quanto à eventual necessidade de:

- a) execução de serviços no sistema de distribuição de Gás, colocação na rede interna da Unidade Usuária de equipamentos da Concessionária, 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 e da instalação interna, 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 dentro da sua área de Concessão até o Ponto de Entrega, por solicitação, devidamente

fundamentada, de qualquer interessado, sempre que o serviço seja técnica e economicamente viável.

§ 2º - Caso seja comprovada a inviabilidade econômica para a expansão, esta pode ser realizada, nos termos de regulamentação específica da CSPE, considerando a participação financeira de terceiros interessados, referente à parcela economicamente não viável da obra.

§ 3º - A Concessionária deve encaminhar ao Usuário 01 (uma) cópia do Contrato de Adesão, quando aplicável esta modalidade de contrato, até a efetivação da ligação.

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

§ 5º - Para fins informativos, a Concessionária deve manter cadastro de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução das obras necessárias à ligação, bem como suas modificações nas instalações internas da Unidade Usuária, sendo que este cadastro deve estar disponível a qualquer Interessado ou Usuário.

§ 6º - Os Interessados ou Usuários podem optar pela escolha de outra empresa especializada que não integre o cadastro da Concessionária.

§ 7º - O Usuário fica obrigado a comunicar à Concessionária qualquer modificação efetuada nas instalações sob sua responsabilidade.

§ 8º - O Usuário deve informar à Concessionária quando se retirar definitivamente da Unidade Usuária, solicitando a alteração da titularidade da ligação ou o desligamento das instalações do sistema de distribuição de Gás.

§ 9º - O Usuário continuará respondendo pela utilização dos serviços de distribuição de Gás enquanto não ocorrer a mudança de titularidade ou o pedido de desligamento previstos no Parágrafo anterior.

§ 10º - Quando ocorrer a alteração de titularidade prevista no § 8º deste Artigo e não existindo responsável pela utilização dos serviços de distribuição de Gás, a Concessionária pode desligar a Unidade Usuária.

§ 11º - O titular da conta ou seu representante legal responde por todas as obrigações, referentes à utilização dos serviços de distribuição de Gás.

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

§ 1º - A Concessionária não pode condicionar a ligação de Unidade Usuária ao pagamento de débito, cuja responsabilidade não tenha sido imputada ao interessado, ou que não sejam decorrentes de fatos originados pela Prestação dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás, no mesmo ou em outro local de sua área de Concessão, exceto nos casos de sucessão civil e comercial, observado ainda o disposto no § 2º do Artigo 44.

§ 2º - Para os Segmentos de Usuários de Cogeração e Termoelétrica, a Concessionária pode condicionar a solicitação de ligação ou aumento de capacidade a cláusulas especiais de garantia de adimplência, que devem ser ajustadas mediante acordo entre as partes, nos respectivos Contratos de Fornecimento, cujas cláusulas serão verificadas pela CSPE por ocasião da homologação.

## CAPÍTULO V

### Dos Limites de Pressão de Fornecimento

Artigo 7º - Compete à Concessionária informar ao Interessado a pressão de fornecimento de Gás para a Unidade Usuária, observados os Limites de Pressão, em conformidade com o respectivo Contrato de Concessão.

Parágrafo Único - Excepcionalmente são admitidas, mediante prévia autorização da CSPE, mudanças dos limites de pressão previstos nos Contratos de Concessão, ou ainda, a criação de outras classes de pressão, desde que haja conveniência técnica

e econômica para o sistema de distribuição de Gás da Concessionária e que não acarretem prejuízo ao Usuário.

## CAPÍTULO VI

### Do Ponto de Entrega do Gás Canalizado

Artigo 8º - A distribuição de Gás dá-se na forma canalizada e compreende a movimentação de Gás pela Concessionária desde o Ponto de Recepção até os Pontos de Entrega das Unidades Usuárias ou de outra Concessionária.

§ 1º - A definição do local do Ponto de Entrega é de critério e responsabilidade da Concessionária.

§ 2º - A mudança da definição do local ou a definição de Pontos de Entrega adicionais na Unidade Usuária deve ser acordada entre as partes e deve corresponder a um único Usuário, um único Segmento de Usuários, e localizados numa mesma planta industrial ou unidade comercial.

Artigo 9º - 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 de Pressão ou do Poder Calorífico Superior e de resposta ao Usuário é de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento pela Concessionária da solicitação do Usuário, compreendendo neste prazo inclusive os previstos nos §§ 2º, 3º e 4º deste Artigo.

§ 2º - A data da apuração ou da coleta da amostra, 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 na ausência de representante do Usuário, a medição será processada, sem que resulte em direito a qualquer reclamação por parte do Usuário, no que se refere à apuração ou coleta da amostra, 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 do limite fixado para o valor máximo da pressão no Ponto de Entrega, incluindo, no caso de baixa pressão, a possibilidade do nível de pressão encontrar-se abaixo do valor mínimo.

§ 4º - 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, caso o resultado apurado não ultrapasse os valores estabelecidos, conforme aplicável, nos Artigos 7º e 39 desta Portaria.

§ 5º - Os custos da verificação do PCS ou da pressão, com a expressa ressalva do Parágrafo 6º deste Artigo, devem ser informados ao Usuário, no momento da solicitação da medição, ficando condicionado o início do serviço à sua respectiva aceitação pelo Usuário.

§ 6º - 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 multa em favor do Usuário, de acordo com o estabelecido no Contrato de Concessão e demais regulamentos da CSPE.

Artigo 10 - 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 Artigo 5º.

§ 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 infra-estrutura de condução e utilização de Gás.

## CAPÍTULO VII

Do Usuário e da Unidade Usuária

Artigo 11 - Os Usuários de Gás farão uso, durante todo o período de Concessão, da Rede de Distribuição da respectiva Concessionária, cabendo a esta a cobrança de tarifa pela sua utilização, conforme regulamentação da CSPE.

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

§ 2º - À exceção dos Segmentos de Usuários citados no Parágrafo 1º deste Artigo, os Usuários dos demais Segmentos podem tornar-se Usuários Livres após o período de exclusividade estabelecido no Contrato de Concessão da respectiva Concessionária.

§ 3º Os Usuários que desejarem tornar-se Usuários Livres, nos termos de regulamentação a ser estabelecida pela CSPE, devem se manifestar junto à Concessionária, com uma antecedência mínima de 2 (dois) anos, sendo que a liberação ocorrerá somente a partir da data de encerramento do período de exclusividade, obedecidos os prazos estabelecidos em Contratos de Fornecimento.

Artigo 12 - Em prédio ou conjunto de edificações cada unidade imobiliária autônoma deve se constituir em uma Unidade Usuária, ressalvado o previsto no Artigo 14.

§ 1º - As instalações para atendimento das áreas de uso comum constituirão uma Unidade Usuária, a qual será de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário do prédio ou conjunto de que trata este Artigo.

§ 2º - Os prédios ou conjuntos de edificações, com um único Ponto de Entrega, devem ter as suas 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.

§ 3º - Havendo um único Ponto de Entrega, nos termos do previsto no Parágrafo 2º deste Artigo, o medidor instalado terá caráter coletivo, com uma única medição por ciclo, cujo correspondente valor da Fatura de Gás será pago pela pessoa jurídica ou física responsável pela administração da Unidade Usuária.

Artigo 13 - Em prédio ou conjunto de edificações com predominância de utilização de Gás em estabelecimentos pertencentes ao Segmento Comercial pode ser considerada uma só Unidade Usuária, se atendidas, cumulativamente, as seguintes condições:

I - que o conjunto de edificações seja de uma só pessoa física ou jurídica ou que o mesmo esteja sob a responsabilidade administrativa de entidade incumbida da prestação de serviços comuns a seus integrantes;

II - que o valor da Fatura relativa ao fornecimento dos serviços de distribuição de Gás seja rateado entre seus integrantes, sem qualquer custo adicional, observadas as demais condições da respectiva fatura; e

III - que as instalações internas de utilização de Gás permitam a colocação, a qualquer tempo, de equipamentos individualizados de medição para cada unidade imobiliária autônoma.

§ 1º - O responsável pelos estabelecimentos, de que trata o "caput" deste Artigo, deve, através de representante(s) legal(is), manifestar-se pela opção do fornecimento dos serviços de distribuição de Gás, nas condições previstas neste Artigo.

§ 2º - A entidade de que trata o Inciso I deste Artigo não pode interromper, suspender ou interferir na utilização de Gás por parte das unidades autônomas integrantes do prédio ou do conjunto de edificações.

§ 3º - Qualquer unidade imobiliária autônoma do prédio ou do conjunto de edificações pode ser atendida diretamente pela Concessionária, desde que haja pedido neste sentido e que sejam satisfeitas as condições regulamentares e técnicas pertinentes.

§ 4º - As instalações internas de utilização de Gás de Unidades Usuárias, cujo consumo seja para fins produtivos, devem ser ligadas de forma a possuírem medição individualizada, constituindo-se em Unidade Usuária autônoma.

Artigo 14 - Será admitido o agrupamento de Unidades Imobiliárias autônomas em um único Ponto de Entrega quando se tratar de conjunto habitacional, constituído de Usuários do Segmento Residencial, desde que os perfis de consumo dos Usuários sejam semelhantes, e todas as Unidades Imobiliárias autônomas sejam signatárias de Contrato de Fornecimento específico.

§ 1º - Entende-se por perfis semelhantes de consumo dos Usuários, para os fins do previsto no "caput" deste Artigo, a condição onde cada unidade imobiliária detém quantidade equivalente de equipamentos que funcionem a Gás, inclusive quanto ao consumo, de tal forma que cada unidade do prédio ou conjunto de edificações consuma volumes semelhantes em mesmo período.

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

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

§ 4º - A CSPE regulamentará classe tarifária específica aplicável aos Usuários de que trata este Artigo.

§ 5º - O titular da Unidade Usuária será responsável pela atualização das condições estabelecidas no § 1º deste Artigo, além do previsto no § 11º do Artigo 5º.

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

## CAPÍTULO VIII

### Da Classificação e Cadastro

Artigo 15 - A Concessionária classificará a Unidade Usuária de acordo com a atividade nela exercida, nos termos do Artigo 16.

§ 1º - Quando for exercida mais de uma atividade no mesmo imóvel, cada atividade será classificada como uma Unidade Usuária em separado.

§ 2º - A Concessionária que atende ao Usuário é aquela em cuja área de Concessão está localizado o endereço da Unidade Usuária.

Artigo 16 - A fim de permitir a correta classificação da Unidade Usuária, caberá ao interessado informar à Concessionária a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização 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.

Parágrafo Único - Ocorrendo declaração falsa ou omissão de informação, o Usuário

não terá direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior, mas sujeitar-se-á ao pagamento das diferenças resultantes de aplicação de tarifas no período em que a Unidade Usuária esteve incorretamente classificada, limitado ao período de 12 (doze) meses.

Artigo 17 - Para os fins desta Portaria, a Concessionária deve agrupar as Unidades Usuárias em Segmentos de Usuários, conforme seguem:

- a) Residencial: fornecimento para Unidade Usuária com fim residencial;
- b) Comercial: fornecimento para Unidade Usuária em que seja exercida a atividade comercial ou de prestação de serviços, incluídos os órgãos públicos;
- c) Industrial: aqueles Usuários que utilizam o Gás para atividade de elaboração de produtos, transformação de matérias primas, recuperação de máquinas e equipamentos e fabricação diversa;
- d) Grandes Usuários: Unidade Usuária com consumo médio mensal contratual de no mínimo 500.000 m<sup>3</sup> (quinhentos mil metros cúbicos), à exceção daquelas Unidades Usuárias das atividades: termoelétrica, cogeração, gás natural veicular e interruptível;
- e) Pequena Cogeração - PCG: Unidade Usuária com consumo médio mensal contratual até 500.000 m<sup>3</sup> (quinhentos mil metros cúbicos), entendendo-se Cogeração, para os fins desta Portaria, aquele Segmento de Usuários que utiliza o Gás para o processo de produção combinada de vapor e energia mecânica ou elétrica;
- f) Cogeração - CG: Unidade Usuária com consumo médio mensal contratual superior a 500.000 m<sup>3</sup> (quinhentos mil metros cúbicos), entendendo-se Cogeração, para os fins desta Portaria, aquele Segmento de Usuários que utiliza o Gás para o processo de produção combinada de vapor e energia mecânica ou elétrica;
- g) Termoelétrica - TE: Unidade Usuária com consumo médio mensal contratual superior a 500.000 m<sup>3</sup> (quinhentos mil metros cúbicos), entendendo-se por Termoelétrica, para os fins desta Portaria, o Segmento de Usuários que utiliza o Gás em usinas para produção de energia elétrica;
- h) Gás Natural Veicular - GNV: o Segmento de Usuário cuja atividade destina-se ou contempla a utilização do Gás em veículos automotores; e
- i) Interruptível - IN: a prestação do serviço de fornecimento de Gás cujo contrato permite a interrupção do fornecimento pela Concessionária, nos termos de regulamentação específica da CSPE.

Parágrafo Único - Para fins estatísticos e de controle a Concessionária deve classificar os Usuários por setor de atividade econômica nos respectivos Segmentos de Usuários, nos termos de regulação específica da CSPE.

Artigo 18 - A CSPE pode criar, ou modificar, modalidades tarifárias em Segmentos Usuários e classes de fornecimento que venham a incentivar a otimização e melhoria do fator de carga do sistema de distribuição das Concessionárias.

Artigo 19 - A Concessionária deve organizar e manter atualizado cadastro relativo às Unidades Usuárias, onde constem, no mínimo, quanto a cada uma delas, as seguintes informações:

- I - nome completo do Usuário;
- II - número ou código de referência da Unidade Usuária;
- III - endereço completo da Unidade Usuária;
- IV - CNPJ, CPF ou número de documento de identificação do Usuário;
- V - Segmento de Usuário e classe da Unidade Usuária;
- VI - setor de Atividade do Usuário;
- VII - data de início do fornecimento;
- VIII - pressão de fornecimento;
- IX - volume nominal do fornecimento contratado;

X - 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;

XI - tarifa aplicável;

XII - desconto aplicável, se houver;

XIII- condições de eventuais obrigações adicionais;

XIV - tipo e identificação dos equipamentos de medição.

Parágrafo Único - Os dados relativos ao cadastro das Unidades Usuárias devem ser mantidos por período de 60 (sessenta) meses.

## CAPÍTULO IX

### Do Contrato de Fornecimento

Artigo 20 - O fornecimento de Gás caracteriza negócio jurídico de natureza contratual, de forma que a ligação da Unidade Usuária implica em responsabilidade, de quem solicitou o fornecimento, pelo pagamento correspondente aos serviços prestados e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes.

§ 1º - A cada Unidade Usuária caberá a celebração de um único contrato, à exceção dos Segmentos de Usuários não sujeitos a classes tarifárias volumétricas.

§ 2º - A tarifa aplicável será aquela correspondente ao Segmento de Usuários e à classe volumétrica da quantidade de Gás efetivamente consumida ou contratada para cada Unidade Usuária, observados os limites das tarifas tetos e as demais condições estabelecidas nos regulamentos pertinentes editados pela CSPE.

§ 3º - Quando houver em uma única Unidade Usuária vários Pontos de Entrega, nos termos do § 2º do Artigo 8º, será celebrado um único Contrato resultante da totalização dos consumos medidos.

§ 4º - Quando se tratar de mais de um Segmento de Usuários em uma mesma Unidade Usuária, poderá ser celebrado um único contrato, devendo ser especificadas as características e demais condições para cada um dos Segmentos de Usuários observado o disposto nos §§ 6º e 7º do Artigo 26.

Artigo 21 - O Contrato de Fornecimento de Gás, celebrado entre a Concessionária e o Usuário, deve ser datado, assinado e conter, além das cláusulas essenciais aos contratos, outras que abordem as condições gerais da prestação dos serviços, devendo ainda indicar:

I - a identificação do Usuário;

II - a localização da Unidade Usuária;

III - a pressão de fornecimento no Ponto de Entrega, classe volumétrica 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 - a indicação dos critérios de medição, tarifa aplicável e, se for o caso, o respectivo desconto, bem como indicação dos encargos fiscais incidentes e critérios de faturamento;

VI - cláusula específica que indique a superveniência das normas regulatórias da CSPE;

VII - especificação sobre período de exclusividade;

VIII - as condições especiais do fornecimento;

IX - as penalidades aplicáveis às partes, conforme a legislação em vigor;

X - cláusula condicionando a eficácia jurídica do contrato à homologação pela CSPE, quando se tratar de fornecimento médio mensal a partir do equivalente ao volume de 500.000 m<sup>3</sup> (quinhentos mil metros cúbicos) de Gás; e

XI - a data de início do fornecimento e o prazo de vigência contratual.

§ 1º - Os Contratos de Fornecimento, sujeitos à homologação, devem ser enviados pela Concessionária à CSPE em até 30 (trinta) dias após a data de sua celebração.

§ 2º - Unidade Usuária com previsão de consumo médio mensal a partir do equivalente a 50.000 m<sup>3</sup> (cinquenta mil metros cúbicos) deve celebrar Contratos de Fornecimento.

§ 3º - O disposto no inciso X deste Artigo será aplicado também àqueles contratos cujos fornecimentos iniciais sejam inferiores ao equivalente a 500.000 m<sup>3</sup> (quinhentos mil metro cúbico) por mês, desde que exista a expectativa de atingir a este volume durante a vigência contratual.

Artigo 22 - A Concessionária deve renegociar, a qualquer tempo, Contratos de Fornecimento de Gás, sempre que solicitado por Usuários que implementarem medidas de conservação, de incremento à eficiência e ao uso racional de Gás, comprováveis pela Concessionária.

Parágrafo Único - Os quantitativos de fornecimento objetos da renegociação serão, no máximo, os equivalentes aos resultados obtidos pelo Usuário nos programas de que tratam este Artigo, conforme regulamentação a ser editada pela CSPE.

#### CAPÍTULO X

Dos Prazos Pertinentes à Ligação

Artigo 23 - O pedido de ligação para Unidade Usuária, em localização servida pela Rede de Distribuição da Concessionária, deve ser atendido, conforme segue:

I - Obedecendo-se aos seguintes prazos máximos, excluídos os casos de necessidade de obras, contados a partir do primeiro dia útil imediatamente seguinte à data da solicitação:

	<b>Usuários atendidos em</b>	<b>Etapa de Transição</b>	<b>Etapa de Maturidade</b>
a)	Alta Pressão	7 dias úteis	5 dias úteis
b)	Média Pressão	3 dias úteis	2 dias úteis
c)	Baixa Pressão	2 dias úteis	1 dia útil

II - Prazo máximo para a comunicação dos resultados de estudos, projetos e do tempo de execução de obras no sistema de distribuição ou extensão de Rede de Distribuição, inclusive o respectivo ramal, necessárias ao atendimento dos pedidos de ligação não cobertos no inciso I deste Artigo:

a) 10 (dez) dias úteis, na Etapa de Transição; ou

b) 07 (sete) dias úteis, na Etapa de Maturidade.

III - O prazo máximo para construção e entrada em operação de extensões da Rede de Distribuição, excluindo-se situações de necessidade de utilização de faixa de domínio e execução de travessias e outras obras especiais, e desde que satisfeitas as condições estabelecidas em Contrato de Fornecimento, firmado entre a Concessionária e o Usuário, obedecerá aos seguintes limites:

	<b>Concessão</b>	<b>Etapa de Transição(dias corridos)</b>	<b>Etapa de Maturidade(dias corridos)</b>
	<b>Área Leste</b>		
a)	Até 300m	100	80
	301 a 1000m	110	90
b)	<b>Área Noroeste</b>		
	Até 5000m	120	120
c)	<b>Área Sul</b>		
	Até 5000m	120	120

§ 1º - Para os fins deste Artigo, nos casos em que forem estabelecidos outros prazos, em Contratos de Fornecimento de Gás, inclusive quando se tratar de extensões de rede superiores às fixadas nesta Portaria, prevalecerão as datas ajustadas no instrumento contratual.

§ 2º - Os padrões fixados para a Etapa de Maturidade, depois de sua implantação, serão exigidos ao longo de todo o restante do período de Concessão.

§ 3º - Nos casos em que se fizer necessária a participação financeira do Usuário para viabilizar a ligação, será observado o estabelecido no § 2º do Artigo 5º.

Artigo 24 - A contagem do prazo para conclusão das obras, a cargo da Concessionária, será interrompida quando:

I - o atraso for decorrente de providências que dependam exclusivamente do Usuário;

II - cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação das autoridades competentes;

III - não for autorizada a servidão de passagem ou via de acesso necessária à execução dos trabalhos por motivo não imputável à Concessionária;

IV - em casos fortuitos e de força maior, conforme definido no Código Civil.

Parágrafo Único - A contagem dos prazos será retomada logo após a eliminação das causas de impedimento.

## CAPÍTULO XI

### Da Alteração do Consumo

Artigo 25 - O aumento da capacidade contratada de Gás ou demais alterações das condições de fornecimento devem ser previamente submetidos à apreciação da Concessionária, observados, além das disposições desta Portaria, os prazos e 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, desde que caracterizados prejuízos 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 contratado e o efetivamente consumido.

§ 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 Artigo 5º.

## CAPÍTULO XII

### Da Medição

Artigo 26 - A Concessionária realizará todas as ligações, obrigatoriamente, com instalação de equipamentos de medição, devendo o Usuário atender aos requisitos, previstos na legislação e nos Padrões Técnicos definidos pela Concessionária, referentes à construção e à segurança das instalações internas da Unidade Usuária, e, quando for o caso, do Ramal Interno.

§ 1º - A Concessionária não pode invocar a indisponibilidade de equipamentos de medição para negar ou retardar a ligação e o início do fornecimento.

§ 2º - Para o Segmento Residencial, a Concessionária pode, excepcionalmente, efetuar a ligação ainda que indisponíveis os equipamentos de medição, pelo prazo máximo de 90 (noventa) dias, devendo o faturamento corresponder à taxa mínima, conforme portarias da CSPE que fixam os valores das tarifas, até que sejam devidamente instalados os equipamentos necessários à correspondente medição.

§ 3º - Efetuada a ligação nos termos previstos no Parágrafo anterior, a diferença, se houver, do volume faturado e o efetivamente consumido pelo Usuário será ônus da Concessionária.

§ 4º - No caso de retirada decorrente de quebra ou falha do medidor, a Unidade Usuária pode permanecer até 90 (noventa) dias sem medição, período no qual o consumo será apurado por estimativa, considerando-se a média dos últimos 3 (três) meses.

§ 5º - Quando for exercida mais de uma atividade na mesma Unidade Usuária, configurando-se distintos Segmentos de Usuários, deve ser instalada medição individualizada para cada Segmento de Usuários, constituindo-se em Unidades Usuárias autônomas.

§ 6º - Nos casos previstos no Parágrafo anterior e que seja tecnicamente inviável a instalação de medidor para cada atividade, será excepcionalmente permitida a instalação de um único sistema de medição, estabelecendo-se rateio de tal forma que o volume relativo a cada atividade seja classificado no respectivo Segmento de Usuários, para fins de aplicação tarifária e demais obrigações pertinentes a cada Segmento de Usuários.

§ 7º - Quando não houver consenso sobre o rateio previsto no Parágrafo anterior, este será estabelecido mediante perícia.

Artigo 27 - A Concessionária é responsável pelas especificações dos equipamentos de medição que julgar adequados, bem como por sua substituição quando necessária.

Artigo 28 - A medição do volume de Gás fornecido pela Concessionária ao Usuário, para fins de faturamento, será efetuada pelos equipamentos da Concessionária instalados no Ponto de Entrega.

Parágrafo Único - Por ocasião do encerramento ou da interrupção do fornecimento de Gás, a Concessionária deve proceder à leitura da medição, objetivando o respectivo faturamento final, observados os §§ 3º e 4º do Artigo 38.

Artigo 29 - A Concessionária será responsável pela instalação, operação, manutenção, inspeção, calibração, aferição e retirada dos equipamentos de medição.

§ 1º - Os medidores de Gás devem ser previamente calibrados e aferidos, conforme metodologia normatizada, por serviço especializado, devidamente certificado por órgão metrológico oficial.

§ 2º - Os medidores devem ser instalados em local seco, ventilado, ao abrigo de substâncias ou emanções corrosivas, em local adequado, acessível à leitura, manutenção, verificação e fiscalização, preparado pelo Usuário, de acordo com o padrão estabelecido pela Concessionária, inclusive no que se refere ao correspondente abrigo, nos termos da legislação pertinente.

Artigo 30 - Os lacres instalados nos medidores e outros equipamentos e instalações somente podem ser rompidos por representante legal da Concessionária.

Parágrafo Único - Constatado o rompimento indevido ou violação de selos ou lacres instalados pela Concessionária, ou alterações nas características da instalação, inicialmente aprovadas pela Concessionária, mesmo não provocando redução no faturamento, pode ser cobrado o custo administrativo adicional correspondente a 10% (dez por cento) do valor da primeira fatura, equivalente ao ciclo completo de faturamento, emitida após a constatação da irregularidade, ressalvada a prevalência do estabelecido no Artigo 44.

Artigo 31 - As margens de erro de medição admitidas, para mais ou para menos, independentemente da classe de pressão, são as estabelecidas pela legislação metrológica.

Parágrafo Único - Constatados erros superiores aos admitidos na legislação metrológica, 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 a devolução nos termos do Artigo 46.

b) nos casos em que o erro ocasionar registro de consumo a menor, a Concessionária deve proceder nos termos do Artigo 47.

Artigo 32 - A Concessionária pode proceder à inspeção ou aferição dos medidores

sempre que julgar conveniente, ficando, entretanto, os custos por sua conta, 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 Artigos 46 e 47.

II. No caso de aferição, será observado o estabelecido, conforme aplicável, nos Artigos 31, 46 e 47.

Artigo 33 - O Usuário terá o direito de solicitar à Concessionária a inspeção e aferição 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 Artigos 35, 45, 46 e 47.

II. No caso de aferição, será observado o estabelecido no Artigo 31, e, conforme aplicável, nos Artigos 34, 45, 46 e 47.

§ 1º - Para os casos previstos no Inciso I deste Artigo, quando houver duas solicitações sucessivas e 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.

§ 3º - Para os casos previstos no Inciso II deste Artigo, quando o erro for inferior aos admitidos na legislação metrológica e houver nova solicitação do Usuário em um prazo de até 2 (dois) anos, as despesas de verificação e de teste de aferição correrão por conta do Usuário.

Artigo 34 - Quando for procedida a aferição por solicitação do Usuário, o medidor será substituído, acondicionado em invólucro específico, lacrado no ato de retirada e encaminhado à aferição, com entrega de comprovante desse procedimento ao Usuário, sendo que o correspondente laudo técnico, realizado pela Concessionária, será remetido ao Usuário, em até 8 (oito) dias úteis contados da data da substituição do medidor, informando os erros verificados, os limites de erro admissíveis, a conclusão final e a possibilidade de solicitação de aferição por órgão metrológico oficial.

§ 1º - A Concessionária deve informar a data da retirada do medidor, e com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, a data da realização da aferição, de modo a possibilitar ao Usuário o acompanhamento, se for de seu interesse, sem que assista ao Usuário, em caso de sua ausência, direito a quaisquer reclamações relativas aos eventos previstos neste Parágrafo.

§ 2º - Persistindo dúvida, o Usuário pode, no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da comunicação por escrito do resultado, solicitar à Concessionária a aferição do medidor por órgão metrológico oficial, devendo ser observado o seguinte:

I - Os custos de frete e os de aferição pelo órgão metrológico oficial 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 fatura após a realização da aferição.

II - Os custos mencionados no inciso anterior devem constar de tabela emitida pela Concessionária, previamente aprovada pela CSPE.

§ 3º - Os medidores substituídos, após a respectiva inspeção de rotina ou ainda aferição, nos termos deste Artigo, podem voltar a ser utilizados, desde que tenham comprovadamente readquirido as condições originais garantidas pelos respectivos fabricantes.

Artigo 35 - O prazo máximo para substituição de medidor, constatada a ocorrência de defeito, são os que se seguem:

1. Etapa de Transição: 2 (dois) dias úteis; e

2. Etapa de Maturidade: 1 (um) dia útil.

Artigo 36 - Os agentes credenciados pela Concessionária terão, a qualquer tempo, livre acesso ao local dos medidores, sem prévio aviso ao Usuário, para fins de manutenção dos equipamentos de responsabilidade da Concessionária.

### CAPÍTULO XIII

#### Do Calendário

Artigo 37 - A Concessionária deve organizar e manter atualizado calendário em que conste, 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.

### CAPÍTULO XIV

#### Da Leitura e do Faturamento

Artigo 38 - O período de fornecimento para o ciclo de faturamento a ser observado pela Concessionária será de aproximadamente 30 (trinta) dias.

§ 1º O ciclo comercial de faturamento compreende o fornecimento de Gás, a leitura do medidor e a emissão, a apresentação e o vencimento da Fatura de Gás.

§ 2º - Para os fornecimentos a partir de volumes equivalentes a 500.000 m<sup>3</sup> (quinhentos mil metros cúbicos) por mês, pode ser emitida fatura intermediária, a título de adiantamento, cujo valor deve estar limitado a 50% (cinquenta por cento) do equivalente ao consumo do mês anterior ao do faturamento, desde que acordado no respectivo Contrato de Fornecimento.

§ 3º - A leitura inicial ou final pode corresponder a um ciclo de faturamento distinto do previsto no "caput" deste Artigo, sendo que, no caso da leitura inicial, deve contemplar período de consumo de Gás não inferior a 15 (quinze) nem superior a 45 (quarenta e cinco) dias.

§ 4º - Para determinação das tarifas aplicáveis nos casos previstos no § 3º deste Artigo, a Concessionária deve considerar os volumes médios diários para o enquadramento na classe volumétrica aplicável de tarifa.

§ 5º - Os faturamentos ou as leituras podem ser realizados em periodicidades distintas das estabelecidas nesta portaria, desde que aprovadas pela CSPE.

Artigo 39 - Para efeito de faturamento, a unidade de volume será o metro cúbico de Gás, nas condições de referência estabelecidas em regulamentação da Agência Nacional de Petróleo - ANP.

Artigo 40 - Para fins de faturamento, os volumes medidos em cada Unidade Usuária serão corrigidos por Fatores de Correção (Poder Calorífico Superior, pressão, temperatura e supercompressibilidade), que considerarão as condições estabelecidas no Artigo anterior e aquelas do Gás efetivamente fornecido.

§ 1º - Nos casos em que ficar configurado o fornecimento de Gás a partir de vários Pontos de Recepção, o Fator de Correção do Poder Calorífico Superior - PCS a ser aplicado no faturamento de todos os Usuários, atendidos pelo respectivo sistema de distribuição, será obtido pela relação entre o Poder Calorífico Superior médio ponderado do Gás fornecido, conforme monitoração nos Pontos de Recepção da Concessionária, durante o período imediatamente anterior ao da leitura e o Poder Calorífico Superior - PCS de referência, estabelecido no Artigo 39 ou, conforme for o caso, aquele constante das tabelas de tarifas fixadas pela CSPE.

§ 2º - Nos casos em que ficar configurado o fornecimento de Gás a partir de um único Ponto de Recepção, o fator de correção do Poder Calorífico Superior a ser aplicado no faturamento de todos os Usuários, que sejam atendidos exclusivamente por fluxo de Gás proveniente do referido Ponto de Recepção, será

obtido pela relação entre o Poder Calorífico Superior médio ponderado do Gás fornecido, conforme monitoração no Ponto de Recepção da Concessionária, durante o período imediatamente anterior ao da leitura e o Poder Calorífico Superior - PCS de referência estabelecido no Artigo 39 ou, conforme for o caso, aquele constante das tabelas de tarifas fixadas pela CSPE.

§ 3º - O Fator de Correção do Poder Calorífico Superior - PCS, a ser aplicado aos Segmentos Termoelétrica (TE) e Cogeração (CG), 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 destes Segmentos de Usuários e o Poder Calorífico Superior -PCS de referência estabelecido no Artigo 39 ou, conforme for o caso, aquele constante das tabelas de tarifas fixadas pela CSPE.

§ 4º - Nos casos em que exista na Unidade Usuária equipamento de propriedade da Concessionária, que analise automaticamente o PCS, prevalecerão para fins de faturamento as correções obtidas a partir do referido equipamento.

Artigo 41 - Para várias Unidades Usuárias de responsabilidade de mesmo Usuário, admite-se, mediante acordo entre as partes, a emissão de uma única fatura, discriminando o volume de cada unidade e a respectiva tarifa aplicável, respeitados os prazos mínimos e condições previstas nesta Portaria.

Artigo 42 - Havendo necessidade de remanejamento de roteiro de leitura ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras podem ser realizadas em intervalos de, no mínimo, 15 (quinze) e, no máximo, 45 (quarenta e cinco) dias, sendo a Concessionária obrigada a fazer comunicação, por escrito, aos Usuários com a antecedência de no mínimo 10 (dez) dias da data da leitura programada, podendo ser inclusive por mensagens na Fatura de Gás.

Artigo 43 - Ocorrendo impedimento ocasional ao acesso para leitura do medidor, a Concessionária adotará como valores de consumo de Gás para faturamento, a média dos valores medidos e faturados em período abrangido pelos 3 (três) faturamentos anteriores.

§ 1º - A situação prevista no "caput" deste Artigo, quando por responsabilidade exclusiva do Usuário, fica restrita a 03 (três) meses consecutivos, sendo que, após este prazo, o fornecimento ficará sujeito à interrupção, nos termos do § 6º do Artigo 60.

§ 2º - 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.

Artigo 44 - No caso de ser comprovado 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 período 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.

Artigo 45 - O Usuário pode exigir, a qualquer tempo, a verificação de leitura e de fornecimento de Gás medido.

§ 1º - O prazo máximo para a verificação de leitura e de consumo medido, a pedido do Usuário, será de 8 (oito) 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 Artigo 34.

§ 3º - O resultado da análise será informado ao Usuário, sendo que, verificados erros de leitura ou do registro do fornecimento, deve ser observado o disposto nos Artigos 46 e 47.

Artigo 46 - As devoluções ao Usuário de valores referentes a erros de faturamento, de leitura ou de medição, que tenham resultado em cobranças indevidas, devem ocorrer nos prazos máximos, contados da data da constatação do erro, de 5 (cinco) dias úteis, na Etapa de Transição, e de 3 (três) dias úteis, na Etapa de Maturidade, 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.

Artigo 47 - Caso a Concessionária, por qualquer motivo de sua responsabilidade, tenha faturado valores inferiores aos corretos, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, não pode efetuar cobrança complementar.

Artigo 48 - Nas hipóteses previstas no Artigo 43 e no Artigo 44, 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 Fatura de Gás e Seu Pagamento

Artigo 49 - A Fatura de Gás deve conter as seguintes informações, dentre outras:

I - obrigatoriamente:

- a) nome completo do Usuário;
- b) Número de inscrição no CNPJ, quando se tratar de pessoa jurídica;
- c) número ou código de referência e classificação da Unidade Usuária;
- d) endereço completo da Unidade Usuária;
- e) identificação do medidor de Gás;
- f) datas e correspondentes leituras anterior e atual dos medidores;
- g) indicação do fator de correção do volume do Gás fornecido;
- h) indicação dos volumes medidos, corrigidos e faturados nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês;
- i) datas de apresentação e vencimento da Fatura de Gás;
- j) valor da tarifa aplicada;
- k) identificação e valor de outros serviços regulados cobrados na fatura;
- l) valor de eventual multa por atraso de pagamento e juros de mora;
- m) restituição de valores relativos a erro de faturamento de meses anteriores;
- n) parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado;
- o) valor total a pagar;
- p) data prevista da próxima leitura;
- q) informação se a leitura é real ou estimada;
- r) horários e locais de atendimento ao público;
- s) informações da disponibilidade, para consulta pelos Usuários nos escritórios e no

endereço eletrônico da Concessionária, sobre as condições gerais de fornecimento, tarifas e tributos;

t) número do telefone da Ouvidoria da Concessionária;

u) número do telefone da Ouvidoria da CSPE, devidamente esclarecidos os casos em que o Usuário deve se utilizar deste;

v) número do telefone de emergência;

w) informações sobre eventuais débitos anteriores;

§ 1º- Fica a Concessionária obrigada a veicular mensagens e informações da CSPE, visando orientar os Usuários sobre os seus direitos e obrigações no uso dos serviços públicos de distribuição de Gás.

§ 2º A Concessionária deve dispor de índices de correção relativos ao Poder Calorífico Superior, Temperatura, Pressão e Supercompressibilidade, aplicados nos volumes faturados nos últimos 60 (sessenta) meses, mês a mês, para os casos de solicitação do Usuário.

Artigo 50 - 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.

Parágrafo Único - 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 § 7º do Artigo 60 e no Artigo 76.

Artigo 51 - A Concessionária deve disponibilizar, no mínimo, 6 (seis) datas, de 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 fatura senão após 12 (doze) meses contados da opção anterior, ressalvados os casos devidamente justificados e aceitos pela Concessionária.

Artigo 52 - A Fatura de Gás deve ser entregue, até a data fixada para sua apresentação, no endereço da Unidade Usuária.

Parágrafo Único - O Usuário pode indicar outro endereço para a apresentação da Fatura de Gás de sua responsabilidade, sendo facultada à Concessionária a eventual cobrança de despesas adicionais aplicáveis.

Artigo 53 - O prazo para vencimento da Fatura de Gás, contado da data da respectiva apresentação, será de, no mínimo, 5 (cinco) dias.

Parágrafo Único - O prazo de que trata este Artigo não pode ser afetado por discussões entre as partes.

Artigo 54 - O intervalo entre o vencimento de uma Fatura de Gás e o da seguinte deve ser de, aproximadamente, 30 (trinta) dias, ressalvados os casos específicos previstos nesta Portaria.

Artigo 55 - 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 conterá os mesmos dados da primeira via.

§ 2º - A taxa de emissão de segunda via, quando cobrável, nos termos do Artigo 76 desta Portaria, deve ser informada ao Usuário, no ato da solicitação.

Artigo 56 - O prazo para emissão de segunda via de Fatura de Gás, será, no máximo, de 3 (três) dias úteis, contados da data da solicitação.

Artigo 57 - Na constatação de duplicidade no pagamento de Fatura de Gás, a devolução ao Usuário do valor pago indevidamente deve obedecer ao mesmo prazo estabelecido no Artigo 46.

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

CAPÍTULO XVI

## Das Multas e Penalidades

Artigo 58 - Na hipótese de atraso de pagamento da Fatura de Gás, sem prejuízo de outras penalidades previstas nesta Portaria, na legislação vigente e nos respectivos Contratos de Fornecimento, será cobrada do Usuário multa e juros de mora, nos termos de regulamentação específica.

Artigo 59 - O descumprimento pela Concessionária dos termos desta Portaria a sujeita às penalidades estabelecidas, podendo, conforme o caso, o valor da multa ser revertido em favor do Usuário, conforme o respectivo Contrato de Concessão e demais regulamentos editados pela CSPE.

## CAPÍTULO XVII

### Da Suspensão Do Fornecimento

Artigo 60 - Os serviços de distribuição de Gás somente podem ser interrompidos, ressalvado o previsto no § 7º do Artigo 71 e nos Contratos de Fornecimento, quando ocorrer:

I - motivo de ordem técnica ou de segurança das instalações da Concessionária ou do Usuário;

II - atividade necessária para a manutenção, ampliação e modificação de obras e instalações da Concessionária;

III - irregularidade praticada pelo Usuário, inadequação de suas instalações, ou inadimplemento de Faturas de Gás que, se notificado não efetuar, no prazo estabelecido os pagamentos devidos ou não cessar a prática que configure utilização irregular do Gás ou, ainda, não atender à recomendação que lhe tenha sido feita para adequar suas instalações aos requisitos de segurança exigidos pelas normas técnicas e de segurança;

IV - caso fortuito ou de força maior.

V - atraso no pagamento de prejuízos causados nas instalações da Concessionária, cuja responsabilidade seja imputada ao Usuário;

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

VII - ocorrer impedimento 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 § 1º do Artigo 43.

VIII - 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 Públicos de Distribuição de Gás;

IX - revenda ou fornecimento de Gás a terceiros;

X - interligação clandestina ou religação à revelia;

§ 1º - A Concessionária deve notificar o Usuário inadimplente sobre a Fatura de Gás vencida e não paga, por intermédio de aviso de débito, informando-o que o não pagamento da Fatura de Gás sujeitará à suspensão do fornecimento.

§ 2º - Ressalvado o previsto no § 2º do Artigo 6º, a Concessionária não pode interromper o fornecimento em prazo inferior a 30 (trinta) dias de atraso no pagamento da fatura, devendo informar ao Usuário, além do aviso previsto no Parágrafo anterior, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data prevista para a suspensão, sendo que a interrupção não deve ocorrer aos feriados, sextas-feiras, sábados, domingos ou em vésperas de feriados.

§ 3º - Para o Usuário do Segmento Residencial, o prazo previsto no Parágrafo anterior para a interrupção do fornecimento não pode ser inferior a 60 (sessenta)

dias, mantidas as condições e prazos previstos nos §§ 1º e 2º deste Artigo.

§ 4º - A suspensão de fornecimento 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 do Usuário requerer a religação ou novo fornecimento.

§ 5º - A Concessionária pode retirar o medidor da Unidade Usuária, depois de decorridos 30 (trinta) dias da suspensão do fornecimento.

§ 6º - Nos casos que tratam os Incisos III, V, VI e VII 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 dispensado o referido aviso.

§ 7º - Nos casos em que houver em uma mesma Fatura de Gás débitos relativos ao fornecimento de Gás e outros serviços, fica vedada a suspensão do fornecimento por inadimplência de pagamento pelo Usuário.

§ 8º - Nas situações previstas no Parágrafo anterior, a Concessionária deve reemitir as faturas contemplando em separado o valor de cada um dos serviços, sendo que a interrupção do fornecimento por inadimplência de pagamento terá o prazo contado a partir da data da emissão da nova Fatura de Gás, bem como a sujeição às penalidades previstas no Artigo 58.

§ 9º - Quando a suspensão ocorrer pelos motivos previstos no Inciso II deste Artigo, a Concessionária deve informar aos Usuários com antecedência de, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas, na Etapa de Transição, e 72 (setenta e duas) horas, na Etapa de Maturidade, em relação ao início das respectivas atividades, por intermédio dos meios de comunicação de maior difusão na respectiva localidade e de notificação individual, quando se tratar de Unidades Usuárias ligadas a atividades essenciais (escolas, presídios, hospitais) e indústrias, indicando data, horário e duração da suspensão do serviço e de seu restabelecimento, apontando com clareza os limites da área afetada.

§ 10º - A Concessionária deve procurar realizar os trabalhos a que se refere o Parágrafo anterior nos dias e nos horários em que ocorra o menor consumo de Gás.

§ 11º - Para os fins do § 9º deste Artigo, o tempo máximo de interrupção do fornecimento de Gás, em decorrência da realização de serviços programados de manutenção ou de manobras operacionais, é de 24 (vinte e quatro) horas, na Etapa de Transição, e de 12 (doze) horas, na Etapa de Maturidade.

§ 12º - Quando ocorrer o previsto no Inciso IV deste Artigo, exigindo à Concessionária suspender, restringir ou modificar as características dos serviços, esta deve fazê-lo com o conhecimento dos Usuários, divulgando o fato pelos veículos de comunicação de maior difusão nas localidades envolvidas, indicando o tempo estimado em que ficará suspenso o fornecimento, datas, horários e áreas em que ocorrerá.

§ 13º - Quando a suspensão, prevista no Parágrafo anterior, tiver previsão de se prolongar por mais de 5 (cinco) dias, a Concessionária deve apresentar, no menor prazo possível, à CSPE, para aprovação, o programa que executará para enfrentar a situação.

§ 14º - O programa previsto no Parágrafo anterior visará reduzir os inconvenientes aos Usuários, provocados pela suspensão, estabelecendo critérios para a alocação de Gás disponível entre os diferentes usos e Segmentos de Usuários, devendo ser dada prioridade aos serviços essenciais (escolas, presídios, hospitais) e indústrias.

§ 15º - O prazo máximo de interrupções do fornecimento de Gás resultantes das atividades consideradas no inciso II, deste Artigo, não pode exceder a 24 (vinte e quatro) horas, na Etapa de Transição, e 12 (doze) horas, na Etapa de Maturidade, devendo ser observada, em tais situações, a antecedência mínima com o que os

Usuários devem ser informados das referidas interrupções, conforme estabelece o § 9º deste Artigo.

Artigo 61 - A Concessionária deve restringir ou interromper o fornecimento de Gás 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.

Artigo 62 - A Concessionária não iniciará ou restabelecerá o fornecimento de Gás, se as instalações da Unidade Usuária não forem aprovadas em teste de estanqueidade, executado por responsabilidade da Concessionária, ou estiverem em desacordo com as normas técnicas exigíveis e os padrões de instalação da Concessionária.

Artigo 63 - Constatada que a suspensão do fornecimento foi indevida, aplicar-se-á o previsto no Artigo 73.

#### CAPÍTULO XVIII

##### Das Responsabilidades

Artigo 64 - 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 suspensão do fornecimento nos termos dos Artigos 60 e 61 desta Portaria.

Artigo 65 - A Concessionária deve dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus Usuários e que possibilite a apresentação de suas solicitações, consultas e reclamações e o pagamento da Fatura de Gás, nos termos dos Artigos 80 e 81.

§ 1º - Por estrutura adequada entende-se aquela que possibilite ao Usuário ser atendido em todas as suas solicitações e reclamações sem que, para tanto, tenha que se deslocar do município onde reside.

§ 2º - Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das Faturas de Gás não propiciarem um atendimento adequado, a Concessionária deve implementar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.

§ 3º - A Concessionária deve prestar serviços de assistência técnica a Usuários atendidos nas diferentes classes de pressão, observados os prazos máximos para execução dos serviços de assistência técnica, contados da data da aceitação do correspondente orçamento pelo Usuário, conforme seguem:

	<b>Usuários atendidos em</b>	<b>Etapa de Transição</b>	<b>Etapa de Maturidade</b>
a)	Alta Pressão	3 dias úteis	2 dias úteis
b)	Média Pressão	3 dias úteis	2 dias úteis
c)	Baixa Pressão	2 dias úteis	1 dia útil

§ 4º - A Concessionária deve cientificar os interessados, no prazo máximo de 10 (dez) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações, consultas, informações e reclamações recebidas, ressalvados os casos em que houver outra determinação da CSPE.

Artigo 66 - É de responsabilidade do Usuário, a qualquer tempo, observar a adequação técnica e de segurança das instalações de sua responsabilidade.

§ 1º - As instalações de responsabilidade do Usuário que estiverem em desacordo com as normas ou padrões a que se refere a alínea a) do Inciso I, do Artigo 5º, devem ser reformadas ou substituídas.

§ 2º - Após o Ponto de Entrega, a Concessionária não é responsável por danos

causados a pessoas ou bens, decorrentes de deficiência técnica em instalações de responsabilidade do Usuário ou de sua má utilização, ainda que nelas tenha procedido vistoria.

Artigo 67 - 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.

Artigo 68 - 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, divulgar seus direitos e deveres, conforme disposto no Código de Defesa do Consumidor e nas normas regulatórias da CSPE.

Artigo 69 - 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, exceto quando da violação de lacres ou de danos nos equipamentos, decorrerem registros de consumos de Gás incorretos, sendo que a correção do faturamento dar-se-á, conforme segue:

I - No caso de serem constatados registros superiores ao correto, o Usuário deve ser ressarcido, nos termos do Artigo 46;

II - No caso de serem constatados registros inferiores ao correto, a Concessionária pode cobrar, na próxima fatura de Gás, os valores não faturados corretamente em contas anteriores, na tarifa vigente na data do faturamento complementar, dentro de um período de, no máximo, 06 (seis) meses contados da constatação, ou a partir da última aferição, prevalecendo o que for menor.

## CAPÍTULO XIX

### Da Religação

Artigo 70 - Cessado o motivo da suspensão 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, contado da data do pedido de religação, de até 02 (dois) dias úteis, na Etapa de Transição, conforme a Concessionária, e de 01 (um) dia útil, na Etapa de Maturidade.

§ 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 suspensão do fornecimento de Gás ocorrer por falta de pagamento, os prazos previstos neste Artigo serão contados da data da comunicação pelo Usuário do respectivo pagamento e do pedido de religação.

§ 3º - Será considerado indevido o corte realizado após o décimo dia, contado da data do aviso de que tratam os §§ 2º e 3º do Artigo 60, desde que o pagamento tenha sido realizado no prazo estabelecido, ainda que sem o conhecimento da Concessionária, devendo a religação ocorrer em 04 (quatro) horas, sem prejuízo do ressarcimento devido ao Usuário.

Artigo 71 - A Concessionária pode exigir, exceto para o Segmento Residencial, a garantia correspondente ao valor de fornecimento de um período equivalente a até 3 (três) meses de consumo, a título de caução, nos casos que se seguem:

I - para Unidades Usuárias com consumo superior a 50.000 m<sup>3</sup> (cinquenta mil metros cúbicos) mensais, no ato do pedido de religação, quando a suspensão se tenha dado por inadimplência de Faturas de Gás; ou

II - quando ocorrerem 3 (três) inadimplências, consecutivas ou não, por atraso de

pagamento com mais de 15 (quinze) dias cada uma delas, num 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, por índice estabelecido em comum acordo entre as partes, 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 sua correspondência, a qualquer tempo, ao valor supra definido no "caput" deste Artigo, mesmo nos casos de execução parcial, sujeitando-se o Usuário à suspensão do fornecimento.

§ 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 o Segmento de Usuários Termoelétrico e Cogeração, nos termos do Parágrafo 2º do Artigo 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, nos termos desta Portaria, poderá a Concessionária interromper a prestação dos serviços, mediante aviso, por escrito, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, não podendo a interrupção dar-se aos feriados, sextas-feiras, sábados, domingos ou em vésperas de feriados.

Artigo 72 - Fica facultada à Concessionária, para os casos previstos no § 2º do Artigo 70, a implantação de procedimento de religação de urgência, por solicitação do Usuário, caracterizado pelo prazo de até 4 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

Parágrafo Único. A Concessionária que adotar a religação na modalidade de solicitação de urgência deve:

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

Artigo 73 - Para os casos de Usuários que tenham sofrido corte indevido de fornecimento de Gás, a Concessionária deve providenciar a sua religação no prazo máximo de 4 (quatro) horas, sem ônus para o Usuário e sem prejuízo de ressarcimento individual.

## CAPÍTULO XX

Das Outras Obrigações da Concessionária

Artigo 74 - A Concessionária deve dispor de sistema que gerencie o recebimento das chamadas telefônicas de Usuários e de interessados em geral, e as distribua para os postos de atendimento, que estiverem disponíveis. Através do mesmo sistema ou de outro interligado ao primeiro, deve ficar assegurado, ainda, o registro das chamadas, em termos de data e horário de início e término, assim como da solicitação e/ou reclamação apresentada.

§ 1º - O sistema estabelecido neste Artigo deve, também, ter condições de

controlar o número de toques telefônicos ou tempo decorrido, após escolha de opção, se houver, até o momento do efetivo início do atendimento pessoal, permitindo inclusive, sempre que julgado desejável e desde que haja informação explícita do procedimento ao Usuário, a gravação do diálogo do atendente com o solicitante ou reclamante.

§ 2º - O serviço de atendimento telefônico deve estar disponível no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, para chamadas referentes a ocorrências de emergência, e, para os serviços comerciais, em horário comercial da própria Concessionária, para ocorrências normais, considerando chamadas feitas por Usuários e interessados em geral.

§ 3º - A Concessionária deve manter, pelo período de 60 (sessenta) meses, registros, em meio eletrônico, das solicitações e reclamações dos Usuários dos serviços de distribuição de Gás, deles devendo constar, obrigatoriamente:

I - data e hora da solicitação ou reclamação e nome do responsável pelo registro;

II - objeto da solicitação ou o motivo da reclamação;

III - as providências adotadas, com indicação das datas de atendimento e de comunicação ao interessado; e

IV - reclamações registradas no sistema de ouvidoria que permaneçam sem solução.

Artigo 75 - A Concessionária deve criar programas especiais, no segmento Residencial, para os Usuários aposentados e desempregados, no tocante a tarifas de consumo mínimo e procedimentos para prorrogação de prazo de vencimento de contas e suspensão do fornecimento.

§ 1º - Os programas previstos no "caput" deste Artigo, bem como suas alterações, devem ser submetidos à CSPE para aprovação.

§ 2º - A Concessionária deve divulgar os programas previstos neste Artigo nos veículos de comunicação de maior difusão e na sua página na Internet, quando a possuir, bem como, continuamente, nas Faturas de Gás, assegurando o amplo conhecimento desses programas à população da sua área de Concessão.

§ 3º - A Concessionária deve manter a CSPE informada anualmente das medidas adotadas para o cumprimento do previsto neste Artigo, bem como sobre os seus resultados.

## CAPÍTULO XXI

### Da Cobrança dos Serviços

Artigo 76 - Os valores dos serviços correlatos, acessórios, bem como taxas, cobráveis dos interessados ou dos Usuários, são calculados com base em tabela específica.

§ 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 implantá-la em toda a sua área de Concessão, para todos os Usuários.

§ 3º - As taxas e os valores cobrados pela Concessionária relativos aos serviços correlatos à prestação dos serviços de distribuição de Gás devem ser previamente aprovados pela CSPE.

§ 4º - As taxas e os valores a serem cobrados pela Concessionária relativos aos serviços acessórios à prestação dos serviços de distribuição de Gás devem ser homologados pela CSPE.

## CAPÍTULO XXII

### Da Segurança e Prevenção quanto a Riscos

Artigo 77 - A Concessionária deve adotar prática de segurança e demais medidas necessárias para evitar ou minimizar a exposição dos Usuários ou de terceiros a riscos decorrentes da inadequada utilização do Gás ou da não conformidade dos serviços prestados com as normas técnicas ou regulamentos 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.

Artigo 78 - A Concessionária, quando solicitados, é obrigada a executar os serviços de bloqueio de vazamento de Gás nas Unidades Usuárias, cabendo aos Usuários assumir os custos ocasionados por vazamentos e correspondentes reparos em instalações de sua responsabilidade.

#### CAPÍTULO XXIII

##### Das Disposições Gerais

Artigo 79 - A Concessionária fica obrigada a informar aos Usuários, anualmente, os resultados decorrentes da gestão dos serviços concedidos, fornecendo informações específicas sobre os níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e modicidade das tarifas, assegurando ampla divulgação nos meios de comunicação acessíveis aos Usuários da sua área de Concessão.

Artigo 80 - Quando o pedido de serviços à Concessionária for feito pessoalmente, esta deve fornecer ao interessado protocolo ou número da ordem de serviço, com os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados.

Parágrafo Único - Quando o pedido de serviços for realizado através de atendimento telefônico, os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados devem ser informados, juntamente com a identificação da(o) atendente e do número do protocolo ou da ordem de serviço de atendimento.

Artigo 81 - A Concessionária deve sempre atender aos Usuários e aos interessados através de meios que garantam maior agilidade, conforto e disponibilidade de acesso, utilizando-se de recursos de comunicação e telecomunicação e, quando for o caso, atendimento pessoal (lojas próprias, agentes credenciados ou franqueados).

§ 1º - A obrigação de instalação de lojas ou agências credenciadas, franqueadas ou próprias da Concessionária, fica condicionada à presença de ligações de Unidade Usuárias do Segmento Residencial.

§ 2º - A proposta de localização de agência deve ser submetida à apreciação e aprovação da CSPE.

§ 3º - Quando disponibilizado o atendimento pessoal, o tempo máximo de espera do interessado ou do Usuário até o efetivo atendimento não pode exceder 15 (quinze) minutos.

Artigo 82 - 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 e modalidades de serviço;
- b) localização das Unidades Usuárias; ou
- c) diferentes condições de prestação do serviço.

Artigo 83 - A Concessionária deve manter exemplares desta Portaria, em seus escritórios e locais de atendimento, à vista do público, para conhecimento ou consulta dos interessados ou Usuários, bem como lhes prestar outras informações pertinentes ao fornecimento de Gás, inclusive sobre as tarifas em vigor.

Artigo 84 - Os Usuários, individualmente ou outras formas de participação previstas em lei, podem, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, denúncias e reclamações à Concessionária ou à CSPE, assim como podem ser solicitados a cooperar na fiscalização das Concessionárias.

§ 1º - A Concessionária deve manter em todos os seus postos de atendimento, em lugar visível, livro próprio ou outra forma que possibilite a manifestação por escrito dos seus Usuários.

§ 2º - O registro das manifestações de que trata o Parágrafo anterior e os das providências adotadas pela Concessionária devem ser mantidos por 60 (sessenta) meses.

Artigo 85 - Para a implementação dos respectivos procedimentos, a Concessionária disporá dos seguintes prazos, a contar da data da publicação desta Portaria, conforme segue:

I - até 90 (noventa dias):

- a) para organizar e disponibilizar o cadastro de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução de obras, conforme estabelecido no § 5o do Artigo 5o.
- b) para instalação de medição individualizada por atividade em Unidades Usuárias onde exista atualmente um único medidor para mais de um Segmento de Usuário, conforme estabelece o § 5o do Artigo 26.
- c) para organizar e manter o calendário de faturamento, conforme estabelecido no Artigo 37.
- d) para informar o número do protocolo do registro de reclamação ou solicitação, conforme Parágrafo Único do Artigo 80.

II - até 180 (cento e oitenta) dias:

- a) para celebrar o Contrato de Fornecimento com Usuário responsável por Unidade Usuária, já ligada na data da publicação desta Portaria e cujo consumo seja igual ou superior a 50.000 m<sup>3</sup> (cinquenta mil metros cúbicos) mensais, conforme estabelecido no Artigo 21.
- b) para obtenção da manifestação de opção de fornecimento conjunto, conforme estabelecido no Artigo 13, e celebração de Contrato de Fornecimento, no caso de estabelecimentos pertencentes ao Segmento Comercial faturados como uma única Unidade Usuária e já ligados na data da publicação desta Portaria.
- c) para adequar e incluir na Fatura de Gás as informações estabelecidas no Artigo 49.
- d) para implantar procedimentos de constatação automática de ocorrências de pagamentos de Faturas de Gás em duplicidade, conforme estabelecido no Artigo 57.
- e) para oferecer ao Usuário as 6 (seis) datas de opção de vencimento de faturas, conforme estabelecido o Artigo 51.

III - até 360 (trezentos e sessenta) dias:

- a) para organizar e atualizar o cadastro de Unidades Usuárias, conforme estabelecido no Artigo 19.
- b) para implementar o sistema de gerenciamento de chamadas telefônicas, conforme estabelecido no Artigo 74.

Parágrafo Único - Após a publicação do teor do Contrato de Adesão, previsto no § 3o do Artigo 5o, a Concessionária disporá de até 90 dias para providenciar seus encaminhamento aos Usuários.

Artigo 86 - Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Portaria, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

Parágrafo Único - Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste Artigo em dia de expediente na Concessionária.

Artigo 87 - As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Portaria serão resolvidos e decididos pela CSPE.

Artigo 88 - Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação.