

MINUTA RESOLUÇÃO ARSP Nº **XXX**, de **xx** de **xxxxxx** de 2026

*Dispõe sobre as Condições Gerais da Prestação
dos Serviços Locais de Gás Canalizado no
Estado do Espírito Santo.*

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO - ARSP, no uso de suas atribuições legais, à vista do disposto na Lei Complementar nº 827, de 30 de junho de 2016;

RESOLVE:

Art. 1º. Aprovar na forma do Anexo I, as disposições sobre as Condições Gerais da Prestação dos Serviços Locais de Gás Canalizado no Estado do Espírito Santo.

Parágrafo único: A Resolução contemplando o ANEXO I estará disponível em sua íntegra no sítio eletrônico da ARSP, em <https://arsp.es.gov.br/resolucoes>, a partir da data de sua publicação.

Art. 2º. Ficam revogadas a Resolução ASPE nº 005, de 30 de julho de 2007, a Resolução ASPE nº 005, de 29 de maio de 2008, e a Resolução ASPE nº 003, de 15 de junho de 2011.

Art. 3º. Esta Resolução entrará em vigor 60 (sessenta) dias após a data de sua publicação.

Vitória/ES, **XX de xxxxx de xxxx.**

Alexandre Careta Ventorim

Diretor-Geral

Débora Cristina Niero

Diretora de Gás Canalizado e Energia

Eduardo Calegari Fabris

Diretor Administrativo, Financeiro e Tarifário

Mamoru Togawa Komatsu

Diretor de Saneamento Básico

Pedro Torraca Daemon

Diretor de Infraestrutura, Mobilidade e Loteria

ANEXO I

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.

Parágrafo único. O Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado tem como destinatários todos os Usuários situados no Estado do Espírito Santo, abrangendo usuários do mercado cativo e do mercado livre.

CAPÍTULO II - DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º. Para os efeitos desta Resolução ficam estabelecidas as seguintes definições:

I-Agente Livre de Mercado: usuário do serviço público de distribuição de gás canalizado que se qualifique, observado o disposto na legislação e em regulamento, como consumidor livre, como autoprodutor ou como autoimportador;

II-Classe ou Classe Volumétrica: faixa de consumo definida nas tabelas tarifárias aplicáveis a cada segmento de usuários;

III-Comercialização: atividade de venda de gás ao Usuário;

IV-Concessão: delegação do direito de exploração dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Espírito Santo, por prazo determinado, outorgado pelo Poder Concedente;

V-Concessionária: sociedade à qual é adjudicada, mediante concessão, a prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado;

VI-Contrato de Adesão: instrumento cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos aprovados pela ARSP, podendo o seu conteúdo ser modificado pela Concessionária quando houver prévia aprovação da ARSP;

VII-Contrato de Concessão: instrumento cujo objeto é a outorga do direito da exploração de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado, celebrado entre o Governo do Estado do Espírito Santo e a Concessionária;

VIII-Contrato de Fornecimento: instrumento contratual em que a Concessionária e o Usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de gás canalizado ao mercado cativo;

IX-Contrato de Prestação do Serviço de Distribuição: instrumento contratual celebrado entre a Concessionária e o Usuário, inclusive agente livre de mercado, que disciplina as condições técnicas e comerciais da prestação do serviço de distribuição de gás canalizado, formalizado, conforme o regime de contratação, por meio de Contrato de Fornecimento (mercado cativo) ou de Contrato de Uso do Sistema de Distribuição – CUSD (mercado livre);

X-Contrato de Uso do Serviço de Distribuição-CUSD: instrumento contratual celebrado entre a Concessionária e o agente livre de mercado, que estabelece as condições técnicas, comerciais e operacionais para utilização do sistema de distribuição de gás canalizado, nos termos da regulamentação específica;

XI-Gás: é o energético distribuído pela concessionária aos usuários, podendo ser gás natural, biometano ou similares, conforme especificações da ANP;

XII-Instalação Interna: infraestrutura localizada na propriedade do Usuário, situada a jusante do Conjunto de Regulagem, do Conjunto de Regulagem e Medição ou do Conjunto de Medição, o que for mais próximo da delimitação de propriedade, compreendendo tubulações, conexões, válvulas e outros componentes, incluindo os equipamentos que utilizam o Gás, que é de propriedade e responsabilidade exclusiva do Usuário, inclusive no que se refere à adequação técnica, à manutenção e à segurança da Instalação Interna da Unidade Usuária;

XIII-Mercado Livre: mercado onde há a comercialização direta de gás canalizado entre supridores e agentes livres de mercado nas condições estabelecidas em regulamento, observadas as regras do contrato de concessão;

XIV-Poder Concedente: ente federado que detém a titularidade do serviço público de distribuição de gás canalizado;

XV-Ponto de Entrega: local de entrega do gás ao Usuário, situado, conforme o nível de pressão de atendimento:

a) em baixa pressão, após a Unidade de Medição Fiscal ou o Medidor;

b) em média ou alta pressão, após a última válvula de bloqueio de saída da Unidade de Medição Fiscal ou do Medidor.

XVI-Ponto de Recepção: local físico ou virtual onde ocorre a transferência de propriedade do gás do supridor para a concessionária ou para os agentes livres de mercado de gás canalizado;

XVII-Ramal Externo: trecho da Rede de Distribuição que interliga a rede principal ao Ramal interno, chegando até a divisa de propriedade;

XVIII-Ramal Interno: trecho da Rede de Distribuição que interliga o Ramal Externo ao primeiro Conjunto de Regulagem (CR), Conjunto de Medição (CM) ou Conjunto de Regulagem e Medição (CRM) localizado mais próximo da divisa de propriedade, incluindo o respectivo conjunto;

XIX-Rede de Distribuição: todo duto destinado ao Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado, incluindo válvulas, acessórios e outros elementos auxiliares, operado e mantido pela concessionária;

XX-Segmentos de Usuários: é a classificação das Unidades Usuárias por atividade ou por uso de Gás;

XXI-Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado: serviço público atribuído

pela Constituição Federal aos Estados-Membros, sujeito à regulação estadual, consistente na distribuição do Gás Canalizado aos seus Usuários, com o objetivo de assegurar as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;

XXII-Serviços Acessórios: atividades relacionadas aos Serviços Locais de Gás Canalizado, cuja execução não é exclusiva da Concessionária;

XXIII-Serviços Correlatos: atividades relacionadas aos Serviços Locais de Gás Canalizado, cuja execução é exclusiva da Concessionária, realizadas diretamente ou por meio de empresas contratadas;

XXIV-Unidade de Medição Fiscal ou Medidor: Conjunto de Regulagem e Medição (CRM) ou Conjunto de Medição (CM) instalado e de propriedade da Concessionária, destinado à medição e apuração do volume de gás para fins de faturamento, devendo atender às normas técnicas e regulamentares vigentes;

XXV-Unidade Usuária: imóvel onde se dá o recebimento de Gás;

XXVI-Usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza o Serviço Público De Distribuição De Gás Canalizado.

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, os direitos e obrigações dos Usuários dos Serviços Públicos de distribuição de Gás consistem em:

I - receber serviço adequado, entendido como aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, eficácia, generalidade na prestação e modicidade das tarifas;

II - receber do Poder Concedente, da ARSP 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 ARSP;

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

V - comunicar à ARSP e às autoridades competentes eventuais irregularidades praticadas pela Concessionária ou seus prepostos 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;

VII - pagar pontualmente as faturas expedidas pela Concessionária; e

VIII - manter os dados cadastrais atualizados.

Parágrafo único. As informações a serem prestadas pela ARSP para a defesa de interesses individuais e coletivos dos Usuários serão disponibilizadas no endereço eletrônico da ARSP e na forma e locais que ali estejam previstos.

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 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.

§ 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 81, podendo a parte afetada solicitar a atuação da ARSP.

Art. 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, 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, 10.000 m³ (dez mil metros cúbicos) por mês;

c) aceitação dos termos do Contrato de Adesão pelo Usuário, quando o volume previsto for inferior ao correspondente a 10.000 m³ (dez 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) dispor de local de livre e fácil acesso, 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, devendo o respectivo espaço ser cedido gratuitamente;

f) celebração de instrumento contratual específico que preveja penalidade aplicável ao Usuário que, após a execução de obras de conversão custeadas pela Concessionária, solicitar o desligamento de sua unidade usuária da Rede de Distribuição, com a consequente rescisão contratual, antes de remunerar devidamente o investimento realizado, observados os critérios

pactuados.

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

a) execução de serviços no Sistema de Distribuição de Gás e colocação, nas Instalações Internas da Unidade Usuária, de equipamentos 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 do projeto 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 não seja comprovada a viabilidade econômica para a expansão, esta pode ser realizada, desde que o interessado se disponha a custear a parcela do investimento considerada economicamente inviável, observados os critérios de viabilidade técnica e econômica e as regras para participação financeira de terceiros interessados, definidos em procedimento emitido pela Concessionária e aprovado previamente pela ARSP.

§ 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 deverá ser permanentemente disponibilizado pela Concessionária em seu sítio eletrônico, devendo também ser encaminhado por meio eletrônico ao Usuário, quando por este solicitado, assegurado o direito de requerer, às expensas da Concessionária, o envio de via física.

§ 5º Para fins informativos, a Concessionária poderá 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.

§ 10 Quando ocorrer a alteração de titularidade prevista no § 8º deste Artigo e inexistindo responsável devidamente identificado e cadastrado para a utilização dos serviços de distribuição de Gás, a Concessionária pode desligar a Unidade Usuária.

§ 11 O Usuário responde por todas as obrigações, referentes à utilização dos serviços de distribuição de Gás.

Art. 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 Usuários cujo volume mensal contratado seja superior a 10.000 m³ (dez mil metros cúbicos), a Concessionária poderá condicionar a ligação ou o aumento de capacidade à prestação de garantias de adimplência, inclusive aquelas previstas no artigo 71 desta Resolução, a serem ajustadas entre as partes no respectivo Contrato de Prestação do Serviço de Distribuição.

CAPÍTULO V - DOS LIMITES DE PRESSÃO DE ENTREGA

Art. 7º. Compete à Concessionária informar ao Interessado a pressão de **entrega** do Gás para a Unidade Usuária, observados os Limites de Pressão.

Parágrafo único. Excepcionalmente são admitidas, mediante prévia autorização da ARSP, 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

Art. 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 devem 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.

Art. 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 Resolução.

§ 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 de valor associados a erros de faturamento, de leitura ou de medição em favor do Usuário, de acordo com o estabelecido no Contrato de Concessão e demais regulamentos da ARSP.

Art. 10. É de responsabilidade da Concessionária, até o Ramal Interno, elaborar os projetos, executar as obras necessárias à entrega de gás canalizado 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.

CAPÍTULO VII - DO USUÁRIO E DA UNIDADE USUÁRIA

Art. 11. A utilização do serviço público de distribuição de gás canalizado pelos Usuários sujeita-se ao faturamento pela Concessionária, nos termos da regulamentação da ARSP.

Art. 12. Em prédios ou conjuntos de edificações, cada unidade imobiliária autônoma deve se constituir uma Unidade Usuária, ressalvado o previsto no artigo 14 desta Resolução.

§ 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 Havendo um único Ponto de Entrega, 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 administração da Unidade Usuária.

Art. 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, inclusive para fins de faturamento, 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 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 formalmente e por escrito pela opção da prestação dos serviços de distribuição de Gás, nas condições previstas neste Artigo.

§ 2º 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.

§ 3º 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.

Art. 14. Será admitido o agrupamento de Unidades Imobiliárias autônomas em um único Ponto de Entrega, inclusive para fins de faturamento, quando se tratar de conjunto habitacional, constituído de Usuários do Segmento Residencial.

§ 1º 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 faturamento.

§ 2º O consumo relativo às dependências de áreas comuns de que trata este Artigo pode ter medição à parte.

§ 3º A ARSP regulamenta a classe tarifária específica aplicável aos Usuários de que trata este Artigo.

§ 4º 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

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

Parágrafo único. Quando no mesmo imóvel forem exercidas mais de uma atividade, cada uma deverá constituir Unidade Usuária distinta, sempre que houver viabilidade técnica e econômica devidamente justificada.

Art. 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.

Art. 17. Para os fins desta Resolução, a Concessionária deve agrupar as Unidades Usuárias em Segmentos de Usuários, conforme seguem:

- a)** Residencial: fornecimento para Unidade Usuária com fim residencial, seja com medição individual ou coletiva;
- 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, recuperação de máquinas e equipamentos e fabricação diversa;
- d)** Gás Natural Veicular - GNV: o Segmento de Usuário cuja atividade destina-se ou contempla a utilização do Gás em veículos automotores;
- e)** Termoelétrica: unidade usuária que utiliza o Gás em usinas para produção de energia elétrica;
- f)** Cogeração: unidade usuária que utiliza o Gás para o processo de produção combinada e de forma sequenciada de duas ou mais formas de energia a partir de um único combustível;
- g)** Matéria-prima: unidade usuária que utiliza o gás na transformação dos compostos químicos do gás natural, resultando em outros produtos, tais como: amônia, uréia, metanol, entre outros;
- h)** Climatização: unidade usuária que utiliza o gás em equipamentos para refrigeração de ambientes.

Parágrafo único. Para fins estatísticos e de controle, a Concessionária deve classificar os Usuários por setor de atividade econômica nos respectivos Segmentos de Usuários.

Art. 18. A ARSP pode criar, ou modificar, modalidades tarifárias em Segmentos Usuários e classes que venham a incentivar a otimização e melhoria do fator de carga do sistema de distribuição da Concessionária.

Art. 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 da prestação do serviço;

VIII - pressão de entrega;

IX - volume nominal 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 pela Concessionária enquanto perdurar a relação contratual e, finda esta, por um período mínimo de 60 (sessenta) meses.

CAPÍTULO IX - DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO

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

§ 1º 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 -teto e as demais condições estabelecidas nos

regulamentos pertinentes editados pela ARSP.

§ 2º 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 volumes medidos, desde que para o mesmo segmento de usuário.

§ 3º Quando se tratar de mais de um Segmento de Usuários em uma mesma Unidade Usuária, deverá ser celebrado um contrato para cada Segmento observado o disposto nos §§ 7º e 8º do Artigo 26.

Art. 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 e as demais características técnicas do fornecimento de Gás;

IV - a capacidade requerida e os volumes a serem fornecidos, admitida sua definição por períodos específicos previamente estabelecidos em contrato, bem como as condições de revisão;

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 ARSP;

VII - as condições especiais do fornecimento;

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

IX - formas de contato com os setores comerciais e operacionais da concessionária, para uso pelo Usuário;

X - cláusula que condicione a eficácia jurídica do contrato à homologação pela ARSP, quando se tratar de volumes médios mensais distribuídos superior ao equivalente a 100.000 m³ (cem mil metros cúbicos) de Gás; e

XI - a data de início da prestação do serviço de distribuição e o prazo de vigência contratual.

§ 1º Os Contratos de Fornecimento sujeitos à homologação devem ser enviados pela Concessionária à ARSP em até 15 (quinze) dias após a data da última assinatura, acompanhados de checklist que indique a correspondência entre as cláusulas contratuais e os dispositivos deste artigo.

§ 2º Unidade Usuária com previsão de consumo médio mensal a partir do equivalente a 10.000 m³ (dez mil metros cúbicos) deve celebrar Contratos de Fornecimento. As de consumo inferior, contrato de adesão.

§ 3º O disposto no inciso X deste Artigo será aplicado também àqueles contratos cujos fornecimentos iniciais sejam inferiores ao equivalente a 100.000 m³ (cem mil metros cúbicos) por mês, desde que exista a expectativa de atingir a este volume durante a vigência contratual.

§ 4º O Contrato de Uso do Serviço de Distribuição (CUSD) deverá observar o disposto em regulamento específico.

Art. 22. A Concessionária deve renegociar, a qualquer tempo, Contratos de Prestação de Serviço de Distribuição sempre que solicitado por Usuários que implementarem medidas de conservação, de incremento à eficiência e ao uso racional de Gás, comprováveis pela Concessionária, observando o Equilíbrio econômico financeiro.

CAPÍTULO X - DOS PRAZOS PERTINENTES À LIGAÇÃO

Art. 23. O pedido de ligação para Unidade Usuária, definido nos moldes do artigo 4 desta resolução, 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:

- a)** Alta Pressão: até 7 (sete) dias úteis;
- b)** Média Pressão: até 5 (cinco) dias úteis;
- c)** Baixa Pressão: até 3 (três) dias úteis.

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, de 10 (dez) dias úteis.

III - O prazo máximo para construção e entrada em operação dos Ramais Externos e Internos é de 90 (noventa) dias.

§ 1º Para os fins deste Artigo, nos casos em que forem estabelecidos outros prazos, prevalecerão as datas ajustadas no instrumento contratual.

§ 2º 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.

Art. 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 VOLUME

Art. 25. O aumento da capacidade contratada de Gás ou demais alterações das condições de fornecimento ou de distribuição devem ser previamente submetidos à apreciação da Concessionária, observados, além das disposições desta Resolução, os prazos e demais condições e obrigações estabelecidas no respectivo Contrato.

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

a) interromper o serviço, 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

Art. 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.

§ 1º A Concessionária não pode invocar a indisponibilidade de equipamentos de medição para negar ou retardar a ligação e o início do fornecimento, salvo em situações de comprovada escassez no mercado de equipamentos tecnicamente homologados para uso pela Concessionária.

§ 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 resolução da ARSP 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 do Medidor, decorrente de quebra ou falha, a Unidade Usuária poderá permanecer, excepcionalmente, por até 90 (noventa) dias sem medição, período no qual o consumo será apurado, preferencialmente, com base em registros de equipamentos de

medição de propriedade do Usuário, desde que devidamente certificados por agente acreditado junto ao órgão metrológico oficial e aceitos pela Concessionária.

§ 5º Na impossibilidade de aplicação do disposto no § 4º deste artigo, o consumo será apurado por estimativa, com base na média dos últimos 6 (seis) meses apurados.

§ 6º 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.

§ 7º 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.

§ 8º Quando não houver consenso sobre o rateio previsto no Parágrafo anterior, este será estabelecido mediante perícia, cujo custo será arcado pela Unidade Usuária.

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

Art. 28. A medição do volume de Gás entregue 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 da entrega de Gás, a Concessionária deve proceder à leitura da medição, objetivando o respectivo faturamento final, observados os §§ 3º e 4º do Artigo 38.

Art. 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.

§ 3º A Concessionária poderá instalar, a seu exclusivo critério, Medidor com capacidade de leitura remota.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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 30 (trinta) dias úteis para o segmentos residencial e comercial e de até 45 (quarenta e cinco) dias úteis para os demais segmentos, contados da data da substituição do Medidor, informando

os eventuais 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 ARSP.

§ 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.

Art. 35. O prazo máximo para substituição de Medidor, constatada a ocorrência de defeito, será de 3 (três) dias úteis.

Art. 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

Art. 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

Art. 38. O período de entrega de Gás para o ciclo de faturamento a ser observado pela Concessionária será de aproximadamente 30 (trinta) dias.

§ 1º O ciclo comercial de faturamento compreende a entrega de Gás, a leitura do Medidor e a emissão, a apresentação e o vencimento da Fatura de Gás e/ou de uso do sistema de distribuição.

§ 2º Para os volumes a partir de 100.000 m³ (cem mil metros cúbicos) por mês, podem ser emitidas faturas intermediárias, a título de adiantamento, desde que acordado no respectivo Contrato.

§ 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 Resolução, desde que aprovadas pela ARSP.

§ 6º Ocorrendo reajuste ou alteração tarifária durante o respectivo ciclo de entrega de gás, o faturamento será calculado proporcionalmente ao período de vigência da respectiva tabela tarifária, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$FG = (T^1 \times P^1 + T^2 \times P^2) \times Cmd$$

Onde:

FG = Faturamento no período de entrega de gás.

T¹ e T² = Tarifas em vigor no período de entrega de gás, incluindo o termo fixo.

P¹ e P² = Números de dias em que estiverem em vigor as respectivas tarifas T¹ e T², durante o período.

Cmd = Volume médio diário de Gás, representado pelo total de Gás medido no período, dividido pelo número de dias de efetiva entrega.

§ 7º Para os usuários do mercado livre, o faturamento será calculado com base na TUSD-Gás (Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado) ou na TUSDE-Gás, no caso de usuários atendidos por ramal dedicado.

Art. 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, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP.

Art. 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 entregue.

§ 1º Nos casos em que ficar configurado a entrega 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 ARSP.

§ 2º Nos casos em que ficar configurado a entrega 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 ARSP.

§ 3º 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.

Art. 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 Resolução.

Art. 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.

Art. 43. Ocorrendo impedimento ocasional ao acesso para leitura do Medidor, a Concessionária adotará para faturamento a média dos valores medidos e faturados em período abrangido pelos 3 (três) meses de 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, a entrega do Gás 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.

Art. 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.

Art. 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 volume de Gás, deve ser observado o disposto nos Artigos 46 e 47.

Art. 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, aplicando-se a tarifa vigente.

§ 1º As devoluções de que tratam este Artigo devem ser efetivadas, 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, quando houver pagamento pelo Usuário, deve se dar por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, acrescido de atualização monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável devidamente comprovado.

§ 3º O engano justificável, apto a afastar a devolução em dobro, corresponde a erro material escusável e excepcional, a ser comprovado pela prestadora, cuja ocorrência não decorra de falha de procedimento, deficiência de controle interno, desorganização administrativa ou conduta contrária à boa-fé objetiva.

§ 4º O ônus de demonstrar a ocorrência de engano justificável incumbe à prestadora, mediante apresentação de elementos técnicos, operacionais ou documentais idôneos que evidenciem a natureza escusável e não reiterada do erro.

Art. 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.

Parágrafo único. Em se tratando de volumes contratados superiores a 10.000 m³/mês, o disposto neste artigo não se aplica, podendo o usuário solicitar o parcelamento em até 6 vezes nos faturamentos subsequentes, das diferenças comprovadas e faturadas a menor limitadas, a um período não superior a 60 dias contados da comunicação do fato.

Art. 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 DO SERVIÇO E SEU PAGAMENTO

Art. 49. A Fatura para pagamento do serviço prestado ao Usuário 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;
- h)** indicação dos volumes medidos, corrigidos e faturados nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês;
- i)** datas de apresentação e vencimento da fatura;
- 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, bem como a discriminação dos valores correspondentes aos componentes do preço final, tais como margem de distribuição, transporte, molécula, parcela de recuperação, encargos, entre outros;
- p)** data prevista da próxima leitura;
- q)** informação se a leitura é real ou estimada;
- r)** informação sobre horários e locais de atendimento ao público disponibilizados no sítio eletrônico da Concessionária;
- s)** informações da disponibilidade, para consulta pelos Usuários nos escritórios e no endereço eletrônico da Concessionária, sobre as condições gerais da prestação dos serviços, tarifas e tributos;
- t)** Indicação do contato da Ouvidoria da Concessionária;

- u) Indicação do contato da Ouvidoria da ARSP, 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 ARSP, 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.

Art. 50. Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultada à Concessionária a inclusão de outras informações na fatura, bem como a veiculação de publicidade comercial ou institucional, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, sendo vedadas mensagens político-partidárias.

Parágrafo único. Fica também facultada à Concessionária, mediante acordo e autorização, por escrito, do Usuário, a inclusão na fatura, de forma discriminada, a cobrança de outros serviços, observado o previsto § 7º do Artigo 60 e no Artigo 76.

Art. 51. A Concessionária deve disponibilizar, no mínimo, 6 (seis) datas, de vencimento da fatura, 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.

Art. 52. A fatura deve ser entregue, até a data fixada para sua apresentação, no endereço da Unidade Usuária.

§ 1º O Usuário pode indicar outro endereço para a apresentação da fatura de sua responsabilidade, sendo facultada à Concessionária a eventual cobrança de despesas adicionais aplicáveis.

§ 2º Mediante solicitação ou autorização do Usuário, a fatura e sua segunda via serão encaminhadas exclusivamente em formato eletrônico.

Art. 53. O prazo para vencimento da fatura, 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.

Art. 54. O intervalo entre o vencimento de uma fatura e o da seguinte deve ser de, aproximadamente, 30 (trinta) dias, ressalvados os casos específicos previstos nesta Resolução.

Art. 55. A segunda via da fatura será emitida mediante solicitação do Usuário e deverá conter, de forma destacada, a expressão “SEGUNDA VIA”, reproduzindo os mesmos dados constantes

da primeira via.

§ 1º A segunda via da fatura poderá ser obtida pelo Usuário nos canais de atendimento disponibilizados pela Concessionária, inclusive por meio eletrônico.

§ 2º É vedada à Concessionária a cobrança de taxa pela emissão de segunda via de fatura.

Art. 56. O prazo para emissão de segunda via de fatura será, no máximo, de 3 (três) dias úteis, contados da data da solicitação.

Art. 57. Na constatação de duplicidade no pagamento de fatura, a devolução ao Usuário do valor pago indevidamente deve ser efetivada na fatura imediatamente seguinte à data da constatação.

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

Art. 58. Na hipótese de atraso de pagamento da fatura, sem prejuízo de outras penalidades previstas nesta Resolução, na legislação vigente e nos respectivos contratos celebrados entre a Concessionária e os Usuários, serão cobrados destes multa e juros de mora, nos termos de regulamentação específica da ARSP.

Art. 59. O descumprimento pela Concessionária dos termos desta Resolução a sujeita às penalidades estabelecidas, podendo, conforme o caso, o valor da multa ser revertido em favor dos Usuários, conforme critérios aprovados pela ARSP.

CAPÍTULO XVII - DA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 60. Os Serviços de Distribuição de Gás Canalizado somente podem ser interrompidos, ressalvado o previsto no § 7º do artigo 71 e nos Contratos entre Concessionária e Usuário, 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 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 distribuição 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 distribuição 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;

XI - Constatação de que o usuário se encontra em situação irregular perante o Fisco Estadual.

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

§ 2º Ressalvado o previsto no § 2º do Artigo 6º, a Concessionária não pode interromper a entrega de Gás em prazo inferior a 15 (quinze) dias de atraso no pagamento da fatura, devendo informar ao Usuário, além do aviso previsto no Parágrafo anterior, com antecedência mínima de 5 (cinco) 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 da entrega de Gás não pode ser inferior a 30 (trinta) dias, mantidas as condições previstas nos §§ 1º e 2º deste Artigo.

§ 4º A suspensão da entrega de Gás 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 da entrega de Gás.

§ 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, débitos relativos ao fornecimento ou à distribuição de Gás e outros serviços, fica vedada a suspensão da entrega de Gás 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 da entrega de Gás por inadimplência de pagamento terá o prazo contado a partir da data da emissão da nova fatura, 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, 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.

§ 10 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.

§ 11 Para os fins do § 9º deste Artigo, o tempo máximo de interrupção da entrega de Gás, em decorrência da realização de serviços programados de manutenção ou de manobras operacionais, é de 12 (doze horas).

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

§ 13 Quando a suspensão, prevista no Parágrafo anterior, tiver previsão de se prolongar por mais de 1 (um) dia, a Concessionária deve apresentar, até o dia seguinte da ocorrência, à ARSP, o planejamento de atividades a ser executado para enfrentar a situação.

§ 14 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.

§ 15 O prazo máximo de interrupções da entrega do Gás resultantes das atividades consideradas no inciso II, deste Artigo, não deverá exceder a 24 (vinte e quatro) horas, salvo situações plenamente justificadas através de relatório de ocorrências encaminhado a ARSP, 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.

Art. 61. A Concessionária deve restringir ou interromper a entrega 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.

§ 1º A Concessionária deverá atuar de forma imediata, diligente e contínua para eliminar ou mitigar a condição de risco e de emergência.

§ 2º Considerar-se-á resolvida a situação de emergência quando, no local da ocorrência e em suas adjacências, não houver mais risco previsível à segurança de pessoas, ao patrimônio ou ao meio ambiente.

§ 3º O restabelecimento do serviço deverá ocorrer em até 4 (quatro) horas após a eliminação da condição de emergência, ainda que a causa da interrupção decorra de ação de terceiros, desde que inexistam impedimentos ao restabelecimento do serviço.

§ 4º Caso, após a eliminação da condição de emergência, seja verificada a existência de impedimentos que inviabilizem o restabelecimento do serviço no prazo previsto no parágrafo anterior, a Concessionária deverá comunicar à ARSP, no prazo de até 2 (duas) horas contado da eliminação da condição de emergência, de forma justificada, a previsão de restabelecimento do serviço.

§ 5º Nas condições deste artigo, a Concessionária fica dispensada da necessidade de aviso prévio ao Usuário acerca da interrupção do serviço.

Art. 62. A Concessionária não iniciará ou restabelecerá a entrega 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.

Art. 63. Constatada que a suspensão da entrega foi indevida, aplicar-se-á o previsto no Artigo 73.

CAPÍTULO XVIII - DAS RESPONSABILIDADES

Art. 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.

§ 1º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão da entrega de Gás nos termos dos Artigos 60 e 61 desta Resolução.

§ 2º Será de responsabilidade da Concessionária a reposição de pavimentos públicos e de terceiros, quando decorrente diretamente da execução das obras por ela realizadas.

Art. 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, nos termos dos Artigos 80 e 81.

§ 1º Por estrutura adequada entende-se aquela que possibilite ao Usuário ser atendido, por meios remotos de comunicação ou atendimento presencial quando aplicável, em todas as suas solicitações e reclamações, sem que, para tanto, necessite se deslocar para outro município, observado o disposto no art. 80 e seus parágrafos.

§ 2º 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 segue:

I - Alta Pressão: até 7 (sete) dias úteis;

II - Média Pressão: até 5 (cinco) dias úteis;

III - Baixa Pressão: até 3 (três) dias úteis.

§ 3º 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 ARSP.

Art. 66. É de responsabilidade do Usuário, a qualquer tempo, observar a adequação técnica e de segurança das Instalações Internas.

§ 1º As Instalações Internas 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 A partir da última válvula de bloqueio localizada após o Conjunto de Regulagem, após o Conjunto de Regulagem e Medição ou após o Conjunto de Medição, o que estiver mais próximo da divisa da propriedade, a Concessionária não será responsável por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de deficiência técnica nas instalações de responsabilidade do Usuário ou de sua utilização inadequada, ainda que nelas tenha realizado vistoria.

Art. 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.

Art. 68. A Concessionária deve desenvolver, de maneira adequada e com regularidade, 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 ARSP.

Art. 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 volumes 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, 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

Art. 70. Cessado o motivo da suspensão da entrega de Gás e, quando for o caso, regularizados os débitos, prejuízos, serviços, multas e acréscimos incidentes, a Concessionária restabelecerá a entrega 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 emitida após a religação.

§ 2º Quando a suspensão da entrega de Gás ocorrer por falta de pagamento, os prazos previstos neste artigo serão contados a partir da data em que o Usuário comprovar o respectivo pagamento e solicitar a 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.

Art. 71. A Concessionária pode exigir, exceto para o segmento residencial, a garantia correspondente ao valor de até 3 (três) meses de faturamento, a título de caução, nos casos que se seguem:

I - para Unidades Usuárias com volume superior a 10.000 m³ (dez mil metros cúbicos) mensais, no ato do pedido de religação, quando a suspensão se tenha dado por inadimplência da fatura.

II - quando ocorrerem 3 (três) inadimplências, consecutivas ou não, por atraso de pagamento, 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 da entrega de Gás.

§ 4º O Usuário tem direito ao resgate da garantia, durante a vigência do Contrato de Prestação do Serviço de Distribuição, 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, a devolução da garantia dar-se-á após a quitação de eventuais débitos existentes decorrentes da prestação do serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado.

§ 6º Para os usuários signatários do Contrato de Prestação do Serviço de Distribuição, nos termos do § 2º do Artigo 6º, a Concessionária pode exigir garantias para a entrega de Gás sem que se verifique o disposto no "caput" deste Artigo, cujos valores e procedimentos serão ajustados e consolidados nos respectivos contratos firmados de comum 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 Resolução, 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.

Art. 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.

Art. 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 eventual ressarcimento individual, quando devidamente comprovado.

CAPÍTULO XX - DAS OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

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

CAPÍTULO XXI - DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS

Art. 75. Os valores dos serviços correlatos e acessórios, bem como das taxas cobradas dos interessados ou dos Usuários, são estabelecidos em resolução específica aprovada pela ARSP, ou outra que venha a substituí-la, e atualizados anualmente pelo IGP-M.

§ 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 ARSP.

§ 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 ARSP.

§ 5º As receitas e os custos operacionais relativos a esses serviços deverão ser contabilizados pela concessionária e apresentados à ARSP na prestação de contas anual.

CAPÍTULO XXII - DA SEGURANÇA E PREVENÇÃO QUANTO A RISCOS

Art. 76. 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.

Art. 77. A Concessionária, quando solicitada e constatado o vazamento, 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 suas Instalações Internas.

CAPÍTULO XXIII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 78. A Concessionária fica obrigada a informar à ARSP, 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.

Art. 79. Quando ocorrer solicitação de serviços à Concessionária, esta deverá fornecer ao interessado o número de protocolo ou de ordem de serviço, com os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados e, quando houver atendimento humano, a identificação do atendente.

Art. 80. 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, no município, em 31 de dezembro do ano anterior, de no mínimo 1.000 (mil) Unidades Usuárias do segmento residencial ativas ou 100 (cem) Unidades Usuárias do segmento comercial ativas, conforme informações enviadas à ARSP.

§ 2º A localização e tipologia de instalação prevista no § 1º deste artigo deverá ser informada à ARSP antes do início das atividades.

§ 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.

Art. 81. 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.

Art. 82. A Concessionária deve manter exemplares desta Resolução, 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 Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado, inclusive sobre as tarifas em vigor.

Art. 83. Os Usuários, individualmente ou por 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 ARSP, bem como cooperar com a fiscalização

da Concessionária quando solicitados.

Art. 84. A Concessionária deve manter base de dados consolidada, estruturada e atualizada, contendo informações necessárias ao acompanhamento e à fiscalização da prestação do serviço, além daquelas previstas em outros regulamentos.

§ 1º A base de dados quanto ao faturamento deverá conter, no mínimo, informações consolidadas, por segmento e por município, relativas a:

I - As informações que possibilitem verificar o correto faturamento dos usuários, considerando os valores faturados, volumes e respectivas tarifas aplicadas, data de medição, data de faturamento, impostos dentre outros;

II - multas aplicadas por atraso de pagamento, por ciclo de faturamento, com a indicação da duração do ciclo, em dias;

§ 2º A base de dados quanto aos prazos regulatórios deverá conter, no mínimo, informações relativas a:

I - prazos efetivos de ligação e religação, por classe de pressão, com indicação, minimamente da data da solicitação e do término do serviço;

II - prazos transcorridos entre a constatação de erro de faturamento, leitura ou medição e a devolução de valores ao Usuário, com a indicação:

a) da data da constatação do erro;

b) da data da emissão da fatura que houve a devolução;

c) dos valores devolvidos;

d) se a devolução ocorreu de forma simples ou em dobro.

III - ocorrências de interrupção do serviço, com indicação da data, da duração, do motivo e do número de Usuários afetados, nos casos de interrupção do fornecimento por inadimplemento, o prazo, em dias, de antecedência da comunicação ao Usuário acerca da data prevista para a suspensão.

§ 3º A ARSP poderá, a qualquer tempo, requisitar o detalhamento das informações referidas neste artigo, assim como informações adicionais, inclusive de forma individualizada por Usuário, quando necessário ao exercício da atividade fiscalizatória.

Art. 85. Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Resolução, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, considerando-se os dias consecutivos, exceto quando houver disposição expressa estabelecendo prazo em dias úteis.

§ 1º Quando os prazos forem estabelecidos em dias úteis, serão excluídos da contagem:

I - sábados e domingos;

II - feriados nacionais e estaduais.

§ 2º Para fins desta Resolução, não serão considerados, na contagem de prazos, os feriados municipais.

§ 3º Caso o vencimento do prazo ocorra em sábado, domingo ou feriado nacional ou estadual, o prazo ficará automaticamente prorrogado para o primeiro dia útil subsequente.

Art. 86. Casos omissos na aplicação e na interpretação desta Resolução serão resolvidos pela Diretoria Colegiada da ARSP.

Art. 87. O não cumprimento por parte da concessionária de qualquer das obrigações aqui estabelecidas, será objeto de sanções administrativas a serem definidas em Resolução específica.

Art. 88. Ficam revogadas a Resolução ASPE nº 005, de 30 de julho de 2007, a Resolução ASPE nº 005, de 29 de maio de 2008, e a Resolução ASPE nº 003, de 15 de junho de 2011.

Art. 89. Esta Resolução entrará em vigor 60 (sessenta) dias após a data de sua publicação.

Vitória/ES, XX de xxxxx de xxxx.

Alexandre Careta Ventorim

Diretor-Geral

Débora Cristina Niero

Diretora de Gás Canalizado e Energia

Eduardo Calegari Fabris

Diretor Administrativo, Financeiro e Tarifário

Mamoru Togawa Komatsu

Diretor de Saneamento Básico

Pedro Torraca Daemon

Diretor de Infraestrutura, Mobilidade e Loteria