



Agência de Serviços Públicos de Energia
do Estado do Espírito Santo

SUMÁRIO

Resolução ASPE – 004/2011

Capítulo I	4
Do Objetivo:	4
Capítulo II	5
Das Definições:	5
Capítulo III.....	8
Dos Direitos e das Obrigações dos Usuários:	8
Capítulo IV.....	9
Da Abertura de Mercado:	9
Capítulo V.....	10
Do Enquadramento como Consumidor Potencialmente Livre:	10
Capítulo VI.....	10
Dos requisitos para enquadramento como Consumidor Livre:	10
Capítulo VII	11
Da Solicitação Do Serviço de Distribuição:	11
Capítulo VIII.....	11
Da Confirmação do Serviço de Distribuição:	11
Capítulo IX.....	13
Do Retorno ao Mercado Regulado:	13
Do Ponto de Entrega e Ponto de Recepção:	13
Capítulo X.....	15
Capítulo XI.....	16
Das Perdas de Gás do Sistema de Distribuição	16



Agência de Serviços Públicos de Energia
do Estado do Espírito Santo

Capítulo XII	16
Da Suspensão do Serviço de Distribuição	16
Capítulo XIII	19
Da Medição	19
Capítulo XIV	21
Do Balanço de Volumes	21
Capítulo XV	22
Da Tarifa do Serviço de Distribuição	22
Capítulo XVI.....	23
Da Leitura e do Faturamento	23
Capítulo XVII	26
Da Fatura do Serviço de Distribuição e seu Pagamento	26
Capítulo XVIII.....	28
Das Multas e Penalidades	28
Capítulo XIX.....	30
Das Responsabilidades.....	30
Capítulo XX.....	32
Da Religação:.....	32
Capítulo XXI.....	33
Das Outras Obrigações da Concessionária:	33
Capítulo XXII	34
Da Cobrança dos Serviços:	34
Capítulo XXIII.....	34
Da Segurança e Prevenção quanto a Riscos:.....	34



Agência de Serviços Públicos de Energia
do Estado do Espírito Santo

Capítulo XXIV	35
Das Disposições Gerais:	35



Agência de Serviços Públicos de Energia
do Estado do Espírito Santo

RESOLUÇÃO ASPE Nº. 004/2011, de 15 de junho de 2011.

Dispõe Sobre as Condições Gerais de Serviço de Distribuição de Gás Canalizado a Consumidor Livre, Autoimportador e Autoprodutor no Estado do Espírito Santo.

A Diretoria da Agência de Serviços Públicos de Energia do Espírito Santo – ASPE,

Considerando as competências e atribuições da referida Agência, que lhe são conferidas pela [Lei Estadual nº 7.860](#) de 24/09/2004, modificada pela Lei nº 8.121, de 27/10/2005, de estudar, planejar, regular, controlar e fiscalizar o setor energético no Estado do Espírito Santo, abrangendo os serviços de distribuição de Gás Natural;

Considerando que nos termos do parágrafo 2º do Artigo 25 da Constituição Federal cabe aos Estados explorar diretamente, ou mediante Concessão, os serviços de gás canalizado;

Considerando o Contrato de Concessão para exploração, com exclusividade por um prazo de cinquenta anos, dos serviços de distribuição de gás canalizado celebrado entre o Estado do Espírito Santo e a Petrobras Distribuidora S/A em 16/12/1993;

Considerando o disposto no Capítulo VI – da distribuição e comercialização do gás natural - da Lei Federal nº 11.909, de 04/03/2009, regulamentada pelo Decreto nº 7.382, de 02/12/2010, que “dispõe sobre as atividades relativas ao transporte de gás natural de que trata o Art 177 da Constituição Federal, bem como sobre as atividades de tratamento, processamento, estocagem, liquefação, regaseificação e comercialização de gás natural”, criando o Consumidor Livre, o Autoimportador e o Autoprodutor;

Considerando a necessidade de estabelecer a regulação estadual desses novos agentes do mercado em território espíritossantense;

RESOLVE:

Capítulo I

Do Objetivo:

Artigo 1. Estabelecer, na forma que se segue, as disposições relativas às Condições Gerais a serem observadas na Prestação dos Serviços Públicos de Acesso e Uso do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado a Consumidor Livre, Autoimportador e Autoprodutor, bem co-

mo definir os critérios para que os usuários sejam elegíveis a se classificarem como consumidores livres no estado do espírito Santo.

Capítulo II

Das Definições:

Artigo 2. Para os efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições, considerando o Contrato de Concessão em vigor:

- I. Agentes do Mercado: compreendem o Autoimportador, o Autoprodutor, o Carregador, o Consumidor Cativo, o Consumidor Livre, o Consumidor Potencialmente Livre, a Concessionária, o Produtor, o Transportador, o Importador e o Comercializador;
- II. Área de Concessão: compreende todo o território do Estado do Espírito Santo;
- III. Autoimportador: sociedade ou consórcio autorizado para a importação de Gás Natural, que utiliza parte ou a totalidade do produto importado como matéria-prima ou combustível em suas instalações;
- IV. Autoprodutor: sociedade ou consórcio explorador e produtor de Gás Natural, que utiliza parte ou a totalidade de sua produção como matéria-prima ou combustível em suas instalações;
- V. Aviso Prévio: manifestação formal do Consumidor Potencialmente Livre protocolada junto à Concessionária de que passará para a condição de Consumidor Livre no prazo de um ano;
- VI. Balanço: corresponde à diferença entre o volume medido e o volume assegurado de Gás, excluindo as perdas, cuja movimentação foi contratada entre a Concessionária e o Consumidor Livre, Autoimportador ou Autoprodutor;
- VII. Capacidade Diária Contratada: volume máximo diário de Gás Natural em metros cúbicos por dia, nas condições de referência, entre o Ponto de Recepção e o Ponto de Entrega conforme Contrato de Serviço de Distribuição;
- VIII. Capacidade de Distribuição: volume máximo diário de Gás Natural que a Concessionária pode movimentar em um determinado sistema de distribuição;
- IX. Capacidade Disponível: parcela da capacidade de movimentação do sistema de distribuição que exceda ao volume contratado com o Consumidor Cativo, Consumidor Livre, Autoimportador ou Autoprodutor;
- X. Capacidade Excedente do Usuário: corresponde ao volume diário de Gás retirado pelo Consumidor Livre, Autoimportador ou Autoprodutor que excedeu ao contratado com a Concessionária;

- XI. Capacidade Ociosa: parcela da capacidade contratada de movimentação do gasoduto de distribuição que, temporariamente, não esteja sendo utilizada;
- XII. Carregador: agente que utilize ou pretenda utilizar o serviço de movimentação de gás natural em gasoduto de transporte, mediante autorização da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP;
- XIII. Comercializador: Pessoa jurídica, não Produtor e não consumidor de gás natural, que adquire de produtor ou importador e revende o gás natural para clientes.
- XIV. 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;
- XV. Concessionária: sociedade titular de Concessão de distribuição de Gás canalizado no Espírito Santo;
- XVI. Consumidor Cativo: o consumidor residencial e o consumidor de Gás Natural, cujo consumo é inferior à 35.000 m³/dia em um único endereço ou em um único Ponto de Entrega;
- XVII. Consumidor Livre: consumidor de Gás Natural, com volume de consumo igual ou superior a 35.000 m³/dia em um único Ponto de Entrega, que exerceu a opção de adquirir o Gás Natural de qualquer agente produtor, importador ou comercializador;
- XVIII. Consumidor Potencialmente Livre: consumidor de Gás Natural atendido pela Concessionária, que apresentar, a partir da entrada em vigor desta resolução, durante doze meses consecutivos, um consumo médio de 35.000 m³/dia em um único Ponto de Entrega;
- XIX. 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;
- XX. Contrato de Fornecimento: instrumento contratual em que a Concessionária ou qualquer agente produtor, importador ou comercializador e o Usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de gás canalizado;
- XXI. Contrato de Serviço de Distribuição: contrato firmado entre a Concessionária e o Consumidor Livre, ou Autoimportador ou Autoprodutor para a prestação de serviços de acesso e uso do sistema de distribuição, e movimentação do gás natural pela Concessionária, no âmbito do Mercado Livre, regulando os direitos e obrigações entre as partes;
- XXII. Conjunto de Regulagem e Medição - CRM: Conjunto de equipamentos, instalado pela concessionária, nas dependências do usuário, destinada à regulagem da pressão e à medição do volume de gás fornecido.

- XXIII. Gás Natural ou Gás: hidrocarboneto com predominância de metano ou ainda qualquer energético, em estado gasoso, fornecido, na forma canalizada, através de sistema de distribuição;
- XXIV. Gás Natural Liquefeito – GNL: Gás Natural submetido a processo de liquefação para estocagem e transporte, passível de regaseificação em unidades próprias;
- XXV. Instalação Interna: trecho da instalação de gás no interior da propriedade;
- XXVI. Mercado Livre: ambiente de contratação que compreende a disponibilização com exclusividade dos Serviços de Distribuição pela Concessionária e a comercialização de Gás Natural para Consumidor Livre por agente produtor, comercializador, importador e, eventualmente, pela Concessionária;
- XXVII. Mercado Regulado: ambiente de contratação que compreende os serviços locais de gás natural canalizado, com fulcro no disposto no parágrafo 2º do Artigo 25 da Constituição Federal, englobando a comercialização e colocação do Gás Natural canalizado com exclusividade ao Consumidor Cativo e Consumidor Potencialmente Livre pela Concessionária;
- XXVIII. Poder Concedente: Poder constitucional atribuído ao Estado do Espírito Santo para a prestação dos serviços públicos de distribuição de Gás canalizado no Estado, diretamente ou mediante Concessão;
- XXIX. Ponto de Entrega: local de entrega do Gás, no interior das instalações do Consumidor Livre, Autoimportador ou Autoprodutor, no qual a Concessionária irá disponibilizar o Gás que foi movimentado em seu sistema de distribuição;
- XXX. Ponto de Recepção: local onde é feita a conexão do sistema de distribuição com o sistema de transporte, de transferência, estação de tratamento de Gás do Autoprodutor ou Unidade de Regaseificação do Autoimportador;
- XXXI. Quantidades Diárias Solicitadas – QDS: Corresponde a quantidade diária de gás, limitada a Capacidade Diária Contratada que o Consumidor Livre, Autoprodutor e Autoimportador pretende retirar, em conformidade com o estipulado no Contrato de Serviço de Distribuição e no Contrato de Fornecimento quando existente.
- XXXII. Quantidades Diárias Programadas – QDP – Corresponde a quantidade diária de gás, limitada a capacidade diária contratada, que a Concessionária se obriga a movimentar para o Consumidor Livre, Autoprodutor e Autoimportador para disponibilização no ponto de entrega em determinado dia.
- XXXIII. Ramal Externo: trecho de tubulação construído e/ou mantido pela Concessionária, que interliga o sistema de distribuição ao CRM ou ao ramal de Serviço;
- XXXIV. Ramal Interno: trecho de tubulação, que interliga a válvula de bloqueio integrante do Ramal Externo ao medidor da Unidade Usuária, 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;

- XXXV. Ramal de Serviço: trecho de tubulação que deriva do Sistema de Distribuição e termina no Conjunto de Regulagem e Medição, instalado pela Concessionária em Unidades Usuárias, ligadas em média ou alta pressão;
- XXXVI. Serviço de Distribuição: prestação de serviços de acesso e uso do sistema de distribuição, e movimentação do gás natural pela Concessionária, no âmbito do Mercado Livre, por meio de instrumento contratual, regulando os direitos e obrigações entre as partes e fiscalizado pela ASPE;
- XXXVII. Sistema 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 de diferentes tipos de Unidades Usuárias;
- XXXVIII. Transportador: empresa autorizada ou Concessionária da atividade de transporte de Gás Natural por meio de dutos;
- XXXIX. Unidade de Regaseificação: instalação na qual o Gás Natural Liquefeito - GNL é regaseificado, mediante a imposição de calor para ser introduzido na malha dutoviária, podendo compreender tanques de estocagem de GNL e regaseificadores, além de equipamentos complementares;
- XL. Unidade Usuária: imóvel onde se dá o recebimento de Gás;
- XLI. Usuário: pessoa jurídica que acesse e utilize o sistema de distribuição de Gás da Concessionária, que assume a responsabilidade pelo respectivo pagamento e demais obrigações legais, regulamentares e contratuais, assim vinculando-se aos Contratos de Serviço de Distribuição.

Capítulo III

Dos Direitos e das Obrigações dos Usuários:

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

I - receber serviço adequado;

II - receber do Poder Concedente, da ASPE 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 ASPE;

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

V - comunicar à ASPE 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; e

VII - pagar pontualmente as faturas expedidas pela Concessionária, relativas aos serviços prestados.

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

Capítulo IV

Da Abertura de Mercado:

Artigo 4. A partir de 01 de janeiro de 2013 ficará instituído o Mercado Livre, em complementação ao Mercado Regulado já existente.

Parágrafo Único: O Mercado Regulado continuará a ser regido pelas *Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado*, conforme disposições da Resolução ASPE N° 005/2007 e Resolução ASPE N° 005/2008.

Artigo 5. Os consumidores do Mercado Livre poderão adquirir o Gás Natural junto a Concessionária, a produtores, comercializadores e importadores.

Artigo 6. A Concessionária prestará, com exclusividade, o Serviço de Distribuição a todos os Usuários.

Artigo 7. A Concessionária poderá atender necessidades eventuais de fornecimento de gás natural para os consumidores livres, autoprodutores e autoimportadores praticando preços livremente negociados.

§ 1º - Tal fornecimento não poderá exceder a 6 meses e não será enquadrado no Mercado Regulado, exceto no que diz respeito ao Serviço de Distribuição.

§ 2º - Os contratos referentes a esse fornecimento deverá ser submetido à aprovação da ASPE.

Artigo 8. A migração do consumidor potencialmente livre, do mercado regulado para o mercado livre, em hipótese alguma poderá gerar ônus adicionais aos consumidores que permanecerem no ambiente de contratação regulado.

Capítulo V

Do Enquadramento como Consumidor Potencialmente Livre:

Artigo 9. São considerados consumidores potencialmente livres os usuários, cujo consumo de gás exceda ao volume médio de 35.000 m³ por dia, exceto os consumidores cativos, nas condições de referência, durante doze meses consecutivos, a partir da entrada em vigor desta resolução, em uma mesma instalação situada em um único Ponto de Entrega Concessionária.

Capítulo VI

Dos requisitos para enquadramento como Consumidor Livre:

Artigo 10. Possuir enquadramento como Consumidor Potencialmente Livre, quando se tratar de Usuário já atendido pela Concessionária.

Artigo 11. Apresentar Aviso Prévio à Concessionária, com antecedência mínima de um ano.

§ 1º - os consumidores potencialmente livres, que apresentaram aviso prévio, cujos contratos de fornecimento com a Concessionária se encerrem antes de 01 de janeiro de 2013, deverão ter sua vigência prorrogada pelo prazo mínimo necessário ao cumprimento do prazo previsto no caput deste artigo.

§ 2º - os consumidores potencialmente livres, que apresentaram aviso prévio, com prazo contratual vincendo após a abertura do mercado, deverão cumprir integralmente o prazo remanescente do contrato de fornecimento em vigor com a Concessionária, exceto em caso de comum acordo.

§ 3º - a Concessionária poderá liberar a seu exclusivo critério os consumidores potencialmente livres do cumprimento de prazo remanescente do contrato de fornecimento em vigor.

Artigo 12. Possuir Contrato de Fornecimento para consumo próprio, diretamente com um produtor, comercializador ou importador, por um período mínimo de cinco anos, garantindo a entrega do Gás no Ponto de Recepção na quantidade, especificação e prazo contratados.

§ 1º - É vedado ao Consumidor Livre adquirir Gás Natural de outra Concessionária estadual de Gás canalizado e de Autoimportador;

§ 2º - É vedado ao Consumidor Livre revender o Gás Natural canalizado a terceiros;

§ 3º - O Gás Natural contratado deve, obrigatoriamente, atender às especificações da ANP, salvo hipótese prevista no art.8º da Lei nº 11.909/2009.

Artigo 13. Solicitar acesso ao sistema de distribuição da Concessionária e firmar Contrato de Serviço de Distribuição.

Artigo 14. Disponibilizar para a Concessionária, através de escritura pública de servidão gratuita, área suficiente para a instalação de um conjunto de regulação e medição.

Artigo 15. O Usuário novo, que ainda não for cliente da Concessionária, deverá apresentar à Concessionária o projeto de engenharia da sua instalação interna, demonstrando potencial de consumo superior a 35.000 m³/dia.

Artigo 16. O Autoimportador, o Autoprodutor e o Consumidor Livre de Gás serão classificados pela Concessionária no Mercado Livre como usuários dos Serviços de Distribuição.

Capítulo VII

Da Solicitação Do Serviço de Distribuição:

Artigo 17. O Consumidor que optar por exercer a opção de Consumidor Livre, o Autoimportador e o Autoprodutor, deverá solicitar o serviço de distribuição da Concessionária mediante uma Notificação formal, para um período mínimo de cinco anos.

Artigo 18. A solicitação referida no Artigo 17 deverá conter a Capacidade Diária Contratada, nas condições de referência, para o Serviço de Distribuição no período das 24 horas do dia, o Ponto de Recepção, o Ponto de Entrega, a pressão mínima no Ponto de Entrega para o serviço de distribuição nesses pontos e a especificação do Gás Natural.

Artigo 19. O Consumidor que desejar exercer a opção de Consumidor Livre deverá apresentar, juntamente com a notificação citada no Artigo 17, o contrato de suprimento de Gás Natural com o produtor, comercializador ou importador, registrado pela ANP e, quando for enquadrado na competência estadual, registro e autorização pela ASPE.

Artigo 20. O Autoimportador deverá apresentar seu contrato de importação para uso próprio registrado pela ANP, bem como sua programação de importação para períodos de doze meses.

Parágrafo único - É vedado ao Autoimportador revender o Gás Natural a terceiros, exceto à Concessionária.

Capítulo VIII

Da Confirmação do Serviço de Distribuição:

Artigo 21. A Concessionária deverá responder à solicitação prevista no art.17 no prazo máximo de 30 dias, com as justificativas e as condições técnicas e econômicas suficientes para a avaliação do atendimento da solicitação de movimentação de volumes nos prazos de disponibilização dos requisitantes e ao cumprimento deste Capítulo.

Artigo 22. Para novo Usuário que se enquadrar como Consumidor Potencialmente Livre, Autoimportador ou Autoprodutor, a Concessionária deverá apresentar formalmente em até 120 dias o investimento e prazo necessários para início da prestação do Serviço de Distribuição de Gás

Artigo 23. No caso de tratar-se de investimento não econômico para a Concessionária, fica facultada ao Consumidor Livre, Consumidor Potencialmente Livre, Autoimportador ou Autoprodutor a construção e implantação das instalações e dutos para seu uso específico, mediante celebração de contrato que atribua à Concessionária a sua operação e manutenção.

§ 1º - A Concessionária poderá solicitar que as instalações sejam dimensionadas de forma a viabilizar o atendimento a outros Usuários, negociando com o Consumidor Livre, o Consumidor Potencialmente Livre, o Autoimportador ou Autoprodutor as dimensões e condições de ressarcimento.

§ 2º - Caso seja comprovada a inviabilidade econômica para a construção e implantação prevista no Caput deste Artigo, esta pode ser realizada, nos termos de regulamentação específica da ASPE, considerando a participação financeira de outros Usuários ou terceiros interessados, referente à parcela economicamente não viável da obra.

Artigo 24. A Concessionária cientificará ao interessado quanto à obrigatoriedade de observância, no Ramal de Serviço, 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.

Artigo 25. A Unidade Usuária deverá 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.

Artigo 26. A Concessionária deverá informar ao interessado ou ao Usuário quanto à eventual necessidade de execução de serviços no sistema de distribuição de Gás, colocação na rede interna da Unidade Usuária de equipamentos da Concessionária, interessado ou do Usuário.

Artigo 27. 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.

§ 1º - 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 caput deste artigo.

§ 2º - Quando ocorrer a alteração de titularidade prevista neste Artigo e não existindo responsável pela utilização dos serviços de distribuição de Gás, a Concessionária pode desligar a Unidade Usuária.

§ 3º - O titular da conta ou seu representante legal responde por todas as obrigações, referentes à utilização dos Serviços de Distribuição de Gás.

Artigo 28. A Concessionária e o Consumidor Livre, o Autoimportador ou o Autoprodutor deverão formalizar Contrato de Serviço de Distribuição.

Capítulo IX

Do Retorno ao Mercado Regulado:

Artigo 29. O Consumidor Livre poderá optar em ser atendido através do Mercado Regulado da Concessionária, sendo tratado como um novo consumidor, obrigando-se a atender o disposto na Resolução ASPE nº 005/2007, de 30 de julho de 2007.

Parágrafo Único: Para reingresso ao Mercado Livre, o consumidor deverá cumprir novamente todos os prazos e requisitos previstos nesta Resolução.

Do Ponto de Entrega e Ponto de Recepção:

Artigo 30. A movimentação de Gás Natural pelo sistema de distribuição da Concessionária ocorre entre o Ponto de Recepção do Gás Natural do Transportador, Unidade de Regaseificação do Autoimportador ou unidade de tratamento do Gás do Autoprodutor até o Ponto de Entrega na Unidade Usuária do Consumidor Livre, Autoimportador ou Autoprodutor.

§ 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, e localizados numa mesma planta industrial ou unidade comercial.

Artigo 31. A pressão no Ponto de Recepção deverá ser compatível com a pressão máxima compatível do sistema de distribuição local e estar prevista no Contrato de Serviço de Distribuição.

Artigo 32. A pressão no Ponto de Entrega será aquela prevista no Contrato de Serviço de Distribuição, devendo ser estabelecidos os limites mínimo e máximo.

Artigo 33. A Concessionária deve proceder a odorização, a análise da composição do Gás no Ponto de Recepção, a 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 contratualmente.

§ 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 custos correspondentes serão de responsabilidade 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 ASPE.

§ 7º - Os custos de odorização e análise da composição do Gás no Ponto de Recepção são de responsabilidade da Concessionária.

Artigo 34. 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 23.

Parágrafo Único - 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 X

Da Titularidade do Gás:

Artigo 35. O Consumidor Livre, o Autoimportador ou o Autoprodutor deverão garantir, em seu próprio nome, no de seus sucessores e cessionários, o título legítimo e o direito de entrega do Gás na ocasião de sua disponibilização no Ponto de Recepção.

Parágrafo Único - O consumidor livre, o Autoimportador ou Autoprodutor deverão indenizar a Concessionária e mantê-la a salvo de quaisquer processos, ações, débitos, contas, danos, custos, perdas e despesas resultantes ou surgidos de reivindicações adversas de toda e qualquer entidade em relação a titularidade do Gás.

Artigo 36. Os tributos, taxas ou encargos relativos a esse Gás são de responsabilidade do Consumidor Livre, do Autoimportador ou do Autoprodutor, conforme o caso.

Parágrafo único – O Consumidor livre, o Autoimportador ou Autoprodutor deverão indenizar a Concessionária e mantê-la a salvo de todos os Tributos, taxas de licença, ou quaisquer outros encargos que possam ser cobrados quando da entrega do Gás, e que por força de lei sejam devidos pela parte encarregada dessa entrega e constituam uma obrigação da mesma.

Artigo 37. No caso de existência de questionamento mediante reivindicação formal ou qualquer disputa sobre a titularidade desse Gás, a Concessionária poderá suspender o Serviço de Distribuição prestado ao Consumidor Livre, ao Autoimportador ou ao Autoprodutor nos termos do contrato de Serviço de Distribuição.

§ 1º - O Consumidor Livre, o Autoimportador ou o Autoprodutor que desejar continuar recebendo o Serviço de Distribuição, deverá oferecer caução, garantia ou outro título que resguarde a Concessionária de qualquer responsabilidade decorrente da disputa extrajudicial e/ou judicial.

§ 2º - A suspensão do Serviço de Distribuição, decorrente do disposto neste artigo I, não exime o Consumidor Livre, o Autoimportador ou o Autoprodutor do pagamento dos encargos estabelecidos no Contrato de Serviço de Distribuição, salvo cláusula contratual em contrário.

Artigo 38. A titularidade do Gás recebido no Ponto de Recepção não será transferida para a Concessionária, exceto o Gás relativo às perdas do sistema.

Capítulo XI

Das Perdas de Gás do Sistema de Distribuição

Artigo 39. As perdas operacionais admissíveis para a operação do sistema de distribuição são de no máximo 1% (um ponto percentual).

Artigo 40. O Consumidor Livre, o Autoimportador ou Autoprodutor deverá disponibilizar no Ponto de Recepção a quantidade de Gás Natural acrescida dessas perdas.

§ 1º - O Autoimportador ou Autoprodutor, cuja movimentação de Gás no sistema de distribuição não possua nenhuma conexão com outro consumidor, poderá promover em conjunto com a Concessionária uma avaliação real das perdas de Gás em seu sistema exclusivo.

§ 2º - A avaliação prevista no parágrafo anterior pode ser de iniciativa de qualquer das partes envolvidas.

Capítulo XII

Da Suspensão do Serviço de Distribuição

Artigo 41. Os Serviços de Distribuição de Gás somente podem ser interrompidos, ressalvado o previsto no § 1º do Artigo 37 e nos Contratos de Serviços de Distribuição, 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 do Serviço de Distribuição 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 Serviço de 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;

VIII - utilização de artifício ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, causar danos nos equipamentos de propriedade da Concessionária, que provoquem alterações nas condições do Serviço de Distribuição ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a Prestação do Serviço 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 irregular perante o Fisco Estadual.

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

§ 2º - A Concessionária não pode interromper o Serviço de Distribuição 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 - A suspensão do Serviço de Distribuição 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 serviço de distribuição.

§ 4º - A Concessionária pode retirar o medidor da Unidade Usuária, depois de decorridos 30 (trinta) dias da suspensão do Serviço de Distribuição.

§ 5º - 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.

§ 6º - Nos casos em que houver em uma mesma Fatura de Serviço de Distribuição débitos relativos ao serviço de fornecimento do Mercado Regulado e a outros serviços, fica vedada a suspensão da movimentação do Gás por inadimplência de pagamento pelo Usuário.

§ 7º - 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 movimentação do Gás por inadimplência de pagamento terá o prazo contado a partir da data da

emissão da nova Fatura do Serviço de Distribuição, bem como a sujeição às penalidades previstas no Artigo 88.

§ 8º - 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 indústrias, indicando data, horário e duração da suspensão do serviço e de seu restabelecimento, apontando com clareza os limites da área afetada.

§ 9º - 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.

§ 10 - Para os fins do § 8º deste Artigo, o tempo máximo de interrupção dos Serviços de Distribuição, em decorrência da realização de serviços programados de manutenção ou de manobras operacionais, é de 12 (doze horas).

§ 11 - 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 Serviço de Distribuição, datas, horários e áreas em que ocorrerá.

§ 12 - 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 ASPE, para aprovação, o programa que executará para enfrentar a situação.

§ 13 - 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.

§ 14 - O prazo máximo de interrupções do Serviço de Distribuição 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 ASPE, devendo ser observada, em tais situações, a antecedência mínima com o que os Usuários devem ser informados das referidas interrupções, conforme estabelece o § 8º deste Artigo.

Artigo 42. A Concessionária deve restringir ou interromper o Serviço de Distribuição 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 43. A Concessionária não iniciará ou restabelecerá o Serviço de Distribuição de Gás, se as instalações da Unidade Usuária não forem aprovadas em teste de estanqueidade, exe-

cutado por responsabilidade da Concessionária, ou estiverem em desacordo com as normas técnicas exigíveis e os padrões de instalação da Concessionária.

Artigo 44. Constatada que a suspensão do Serviço de Distribuição foi indevida, aplicar-se-á o previsto no Artigo 100.

Capítulo XIII

Da Medição

Artigo 45. 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 de Serviço.

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

§ 2º - 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.

Artigo 46. A Concessionária é responsável pelas especificações dos equipamentos de medição que julgar adequado, bem como por sua substituição quando necessária.

Artigo 47. A medição do volume de Gás fornecido pela Concessionária ao Usuário, para fins de Balanço e faturamento, será efetuada pelos equipamentos da Concessionária instalados nos Pontos de Recepção e de Entrega.

Parágrafo Único - Por ocasião do encerramento ou da interrupção do Serviço de Distribuição, a Concessionária deve proceder à leitura da medição, objetivando o respectivo faturamento final, observado o § 2º do Artigo 64.

Artigo 48. 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 49. Os lacres instalados nos medidores e outros equipamentos e instalações somente podem ser rompidos por representante legal da Concessionária e na presença de um representante legal do usuário.

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, emitido após a constatação da irregularidade, ressalvada a prevalência do estabelecido no Artigo 70.

Artigo 50. As margens de erro de medição admitidas, para mais ou para menos, são as estabelecidas no contrato de serviços e/ou por resolução específica da ASPE sobre o assunto, atendendo ao regulamento metrológico aplicável ao caso concreto.

Artigo 51. 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 72 e Artigo 73;

II. No caso de aferição, será observado o estabelecido, conforme aplicável, nos Artigos 50, Artigo 72 e Artigo 73.

Artigo 52. 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 54, Artigo 71, Artigo 72 e Artigo 73;

II. No caso de aferição, será observado o estabelecido no Artigo 51, e, conforme aplicável, nos Artigos 55, Artigo 71, Artigo 72 e Artigo 73;

§ 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 53. 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 5 (cinco) dias úteis para o segmentos residencial e comercial e de até 30 (trinta) dias úteis para os demais segmentos, contados da data da substituição do medidor, informando os erro 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 ASPE.

§ 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 54. O prazo máximo para substituição de medidor, constatada a ocorrência de defeito será de 3 (três) dias úteis.

Artigo 55. 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 XIV

Do Balanço de Volumes

Artigo 56. A Concessionária deverá efetuar Balanço diário e mensal sobre o Gás movimentado em seu sistema de distribuição para o Consumidor Livre, o Autoimportador ou o Autoprodutor.

Artigo 57. O Balanço deve mensurar a variação entre o volume de Gás recebido pela Concessionária no Ponto de Recepção e o volume entregue ao Consumidor Livre, ao Autoimportador ou Autoprodutor no Ponto de Entrega, deduzida a perda de Gás do sistema prevista no Contrato de Serviço de Distribuição.

Artigo 58. O Consumidor Livre, o Autoimportador ou o Autoprodutor deverá envidar esforços para ajustar suas retiradas de Gás aos volumes previstos no contrato de Serviço de Distribuição contratados com a Concessionária, de modo a que o Balanço seja o mais próximo de zero.

Parágrafo único – a não observância e cumprimento dos volumes previstos no contrato de serviço de distribuição poderão implicar em penalidades, conforme disposto no artigo 91 desta Resolução.

Artigo 59. Na ocorrência de desequilíbrios no Balanço, a Concessionária deverá informar ao Consumidor Livre, o Autoimportador ou Autoprodutor, para providências de correção.

§ 1º - Os desequilíbrios positivos são aqueles em que o volume de Gás disponibilizado no Ponto de Recepção, deduzido das perdas do sistema previstas no contrato, é superior ao volume de Gás entregue pela Concessionária ao Consumidor Livre, ao Autoimportador ou ao Autoprodutor no Ponto de Entrega.

§ 2º - A Concessionária deverá restituir ao Consumidor Livre, ao Autoimportador ou ao Autoprodutor o volume de Gás decorrente do desequilíbrio positivo, num prazo máximo de 60 dias.

§ 3º - Os desequilíbrios negativos são aquele em que o volume de Gás disponibilizado no Ponto de Recepção, deduzido das perdas do sistema previstas no contrato, é inferior ao volume de Gás entregue pela Concessionária ao Consumidor Livre, ao Autoimportador ou ao Autoprodutor no Ponto de Entrega.

§ 4º - O Consumidor Livre, o Autoimportador ou o Autoprodutor deverá pagar à Concessionária o custo do Gás, compreendido de molécula, transporte e tributos incidentes sobre o volume correspondente ao desequilíbrio negativo, no mesmo montante que a Concessionária pague ao seu supridor de Gás Natural.

Artigo 60. Na hipótese do desequilíbrio afetar a integridade operacional do sistema de distribuição, a Concessionária poderá ajustar o volume de Gás ou restringir seu Serviço de Distribuição, após notificação ao Consumidor Livre, ao Autoimportador ou Autoprodutor, durante o período em que persistir o desequilíbrio.

Capítulo XV

Da Tarifa do Serviço de Distribuição

Artigo 61. A tarifa do Serviço de Distribuição obedecerá ao disposto no Contrato de Concessão da Concessionária e será estabelecida pela ASPE.

Artigo 62. A tarifa referente ao Serviço de Distribuição está definida da seguinte forma:

I- o Consumidor Livre terá a tarifa estabelecida conforme as tarifas finais de cada segmento e faixas de consumo correspondentes ao mercado regulado, abatendo-se os tributos e o custo de aquisição do gás pela Concessionária.

II- o Autoprodutor e Autoimportador oriundos do mercado regulado, terão a tarifa estabelecida conforme as tarifas finais de cada segmento e faixas de consumo correspondentes ao mercado regulado, desde que o volume de gás seja igual ou inferior ao contratado no Mercado Regulado para um mesmo ponto de entrega, abatendo-se os tributos e o custo de aquisição do gás pela Concessionária.

Parágrafo Único – A tarifa do Serviço de Distribuição do Autoprodutor e Autoimportador em novas unidades industriais caracterizadas por novos pontos de entrega será estabelecida através de resolução específica da ASPE, contendo o novo segmento tarifário.

Artigo 63. As tarifas do Serviço de Distribuição, conforme estabelecida nos Artigo 62 deverão conter a Taxa de Regulação da ASPE e será acrescida dos tributos incidentes sobre o Serviço de Distribuição.

Capítulo XVI

Da Leitura e do Faturamento

Artigo 64. O ciclo do Serviço de Distribuição a ser observado pela Concessionária será de períodos de aproximadamente 30 (trinta) dias.

§ 1º - O ciclo comercial de faturamento compreende a entrega de Gás, a leitura dos medidores dos pontos de recepção e Ponto de Entrega e a emissão, a apresentação e o vencimento da Fatura do Serviço de Distribuição.

§ 2º - 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 do Serviço de Distribuição não inferior a 15 (quinze) nem superior a 45 (quarenta e cinco) dias.

§ 3º - Os faturamentos ou as leituras podem ser realizados em periodicidades distintas das estabelecidas nesta Resolução, desde que aprovadas pela ASPE.

§ 4º - Ocorrendo reajuste ou alteração tarifária durante o respectivo ciclo de fornecimento, o faturamento referente ao Serviço de Distribuição será calculado pela seguinte fórmula:

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

Onde:

FS = Faturamento do Serviço de Distribuição no período de fornecimento.

T¹ e T² = Tarifas em vigor no período de fornecimento.

P^1 e P^2 = Números de dias em que estiverem em vigor as respectivas tarifas T^1 e T^2 , durante o período de fornecimento.

Cmd = Consumo médio diário de Gás, representado pelo consumo total de Gás medido no período de fornecimento, dividido pelo número de dias do efetivo fornecimento.

Artigo 65. 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 66. Para fins de faturamento, os volumes medidos em cada Unidade Usuária serão corrigidos por Fatores de Correção (Poder Calorífico Superior, pressão, temperatura e super-compressibilidade), que considerarão as condições estabelecidas no Artigo anterior e aquelas do Gás efetivamente entregue.

§ 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 70 ou, conforme for o caso, aquele constante das tabelas de tarifas fixadas pela ASPE.

§ 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 66 ou, conforme for o caso, aquele constante das tabelas de tarifas fixadas pela ASPE.

§ 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.

Artigo 67. 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, observado o disposto no Artigo 76 e respeitados os prazos mínimos e condições previstas nesta Resolução.

Artigo 68. 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 do Serviço de Distribuição.

Artigo 69. Ocorrendo impedimento ocasional ao acesso para leitura do medidor, a Concessionária adotará como valores do Serviço de Distribuição 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, o Serviço de Distribuição ficará sujeito à interrupção, nos termos do § 5º do Artigo 43;

§ 2º - No faturamento subsequente à eliminação do impedimento, devem ser feitos os acertos, para mais ou para menos, relativos ao Serviço de Distribuição efetivamente utilizado e o faturado no período em que a leitura do medidor não foi realizada.

Artigo 70. 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 ou comercial.

Artigo 71. 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 55;

§ 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 no Artigo 72 e Artigo 73.

Artigo 72. 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, 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.

Artigo 73. Caso a Concessionária, por qualquer motivo de sua responsabilidade, tenha faturado valores inferiores aos corretos, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, a cobrança complementar poderá ocorrer, desde que acordada entre as partes, podendo o Usuário solicitar o parcelamento em até 6 vezes nos faturamentos subseqüentes, das diferenças comprovadas e faturadas a menor, limitadas a um período não superior a 60 dias, contados da comunicação do fato.

Artigo 74. Nas hipóteses previstas nos Artigo 69 e Artigo 70, a Concessionária dará ciência, ao Usuário, das diferenças de consumo de Gás no ato de apresentação da Fatura do Serviço de Distribuição, dos elementos de apuração da irregularidade e dos critérios adotados na revisão dos faturamentos.

Artigo 75. O Usuário que for atendido parcialmente como Consumidor Potencialmente Livre e concomitantemente se tratar de Consumidor Livre, Autoimportador ou Autoprodutor, deverá ter faturas separadas para a cobrança de seu consumo de Gás no Mercado Regulado e no Mercado Livre.

Capítulo XVII

Da Fatura do Serviço de Distribuição e seu Pagamento

Artigo 76. A Fatura do Serviço de Distribuição deve conter as seguintes informações, dentre outras:

I - obrigatoriamente:

- a) nome completo do Usuário;
- b) número de inscrição no CNPJ;
- 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 relativo ao serviço de distribuição sobre o volume de gás entregue;

- h)** indicação dos serviços 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;
- 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 ASPE, 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 ASPE, visando orientar os Usuários sobre os seus direitos e obrigações no Serviço de Distribuição.

§ 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 77. Além das informações relacionadas no Artigo anterior, fica facultada à Concessionária, a inclusão, na Fatura do Serviço de Distribuição, 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 do Serviço de Distribuição, de forma discriminada, a cobrança de outros serviços, observado o previsto no § 6º do Artigo 41 e no Artigo 100.

Artigo 78. A Concessionária deve disponibilizar, no mínimo, 6 (seis) datas, de vencimento da Fatura do Serviço de Distribuição, 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 79. A Fatura do Serviço de Distribuição 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 do Serviço de Distribuição de sua responsabilidade, sendo facultada à Concessionária a eventual cobrança de despesas adicionais aplicáveis, desde que autorizado pela Aspe.

Artigo 80. O prazo para vencimento da Fatura do Serviço de Distribuição, 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 81. O intervalo entre o vencimento de uma Fatura do Serviço de Distribuição e o da seguinte deve ser de, aproximadamente, 30 (trinta) dias, ressalvados os casos específicos previstos nesta Resolução.

Artigo 82. A segunda via da Fatura do Serviço de Distribuição 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 79 desta Resolução, deve ser informada ao Usuário, no ato da solicitação.

Artigo 83. O prazo para emissão de segunda via de Fatura do Serviço de Distribuição, será, no máximo, de 3 (três) dias úteis, contados da data da solicitação.

Artigo 84. Na constatação de duplicidade no pagamento de Fatura do Serviço de Distribuição, a devolução ao Usuário do valor pago indevidamente deve obedecer ao mesmo prazo estabelecido no Artigo 72.

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

Capítulo XVIII

Das Multas e Penalidades

Artigo 85. Na hipótese de atraso de pagamento da Fatura do Serviço de Distribuição, sem prejuízo de outras penalidades previstas nesta Resolução, na legislação vigente e nos respectivos Contratos de Serviço de Distribuição, será cobrada do Usuário multa e juros de mora, nos termos de regulamentação específica da ASPE.

Artigo 86. 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 do Usuário, conforme o respectivo Contrato de Concessão e demais regulamentos editados pela ASPE.

Artigo 87. A Concessionária manterá registros precisos das Quantidades Diárias Solicitadas – QDS, das Quantidades Diárias Programadas – QDP e de quaisquer variações de programação e Desequilíbrios, que ficarão à disposição do Consumidor Livre, Autoprodutor e Autoimportador, para verificação, mediante solicitação, com antecedência de 72 (setenta e duas) horas, e deverão ser guardados durante, no mínimo, 03 (três) anos.

Artigo 88. Na hipótese de retiradas acima das Quantidades Diárias Programadas – QDP a Concessionária aplicará as seguintes Penalidades:

- I. Caso em determinado Dia o Consumidor Livre retire uma Quantidade de Gás superior a 110% (cento e dez por cento) da Quantidade Diária Programada, ou 105% (cento e cinco por cento) da Quantidade Diária Contratada (QDC), o que for menor, pagará a Concessionária, além da fatura de serviços normal, uma penalidade calculada pela seguinte fórmula:

$$PRPM = 0,50 \times [(QM - QL) \times (TCL)]$$

Onde:

PRPM – Valor no Dia da penalidade por Retirada Maior que a Programada, a se pago pelo Consumidor Livre, Autoprodutor e Autoimportador, à Concessionária, expresso em R\$;

QM – Quantidade medida neste dia;

QL – Quantidade de gás correspondente a 110% (cento e dez por cento) da Quantidade Diária Programada para este dia, ou 105% (cento e cinco por cento) da Capacidade Diária Contratada;

TCL – tarifa Final Equivalente do Consumidor Livre, Autoprodutor e Autoimportador, que equivale à margem bruta da concessionária, acrescida do custo de aquisição do gás e dos tributos incidentes.

- II. Sem prejuízo do disposto no item I deste artigo, caso o Consumidor Livre, Autoprodutor e Autoimportador descumpra os limites especificados nos referidos itens e isto implique risco à operacionalidade do Sistema de Distribuição, a Concessionária poderá mediante notificação ao Consumidor Livre, limitar sua vazão no Conjunto de Regulagem Medição da Concessionária de tal forma que não possam ser retiradas quantidades de gás superiores aos limites previstos no contrato de serviços de distribuição.
- III. Sem prejuízo do disposto no item I deste Artigo, caso o Consumidor Livre, Autoprodutor e Autoimportador, mesmo após o recebimento da Notificação, descumpra os limites previstos no contrato de serviços de distribuição mantido junto a Concessionária, este

ressarcirá à Concessionária o valor dos danos sofridos e comprovados para o reparo ou substituição de seus equipamentos e/ou perante terceiros em decorrência de tal descumprimento.

- IV. O pagamento da penalidade a que se refere o item I deste Artigo será efetuado na data do vencimento da fatura do Serviço de Distribuição do mês em questão, sujeitando-se o não-pagamento neste prazo aos mesmos acréscimos e demais regras aplicáveis às faturas pagas em atraso, conforme regulamentação vigente estabelecida pela ASPE.
- V. Caso em determinado Dia o Consumidor Livre, Autoprodutor e Autoimportador, deixe de retirar a Quantidade Diária Programada devido a falha no serviço de distribuição, por culpa exclusiva da Concessionária, será aplicada à concessionária a penalidade a ser definida e regulada pela ASPE, observado o disposto no Contrato de Concessão.

Capítulo XIX

Das Responsabilidades

Artigo 89. 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 Artigo 37, Artigo 41 e Artigo 42.

Artigo 90. 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 do Serviço de Distribuição, nos termos do Artigo 105.

§ 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 está instalado.

§ 2º - Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das Faturas do Serviço de Distribuição 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:

	Usuários atendidos em	Prazo
a)	Alta Pressão	7 dias úteis
b)	Média Pressão	5 dias úteis

§ 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 ASPE.

Artigo 91. 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 o Artigo 24 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 92. 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 93. 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 ASPE.

Artigo 94. 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 incorretos de consumos de Gás, 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 72;

II - No caso de serem constatados registros inferiores ao correto, a Concessionária pode cobrar, na próxima fatura do Serviço de Distribuição, os valores não faturados corretamente em contas anteriores, na tarifa vigente na data do faturamento complementar, dentro de um perí-

odo de, no máximo, 06 (seis) meses contados da constatação, ou a partir da última aferição, prevalecendo o que for menor.

Capítulo XX

Da Religação:

Artigo 95. Cessado o motivo da suspensão do Serviço de Distribuição e, quando for o caso, regularizados os débitos, prejuízos, serviços, multas e acréscimos incidentes, a Concessionária restabelecerá o Serviço de Distribuição, no prazo, contado da data do pedido de religação, de até 01 (um) dia útil.

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

§ 2º - Quando a suspensão do Serviço de Distribuição 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 41, 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 96. A Concessionária pode exigir a garantia correspondente ao valor do Serviço de Distribuição de um período equivalente a até 3 (três) meses de consumo, a título de caução, nos casos em que 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, à uma das seguintes formas:

- a) fiança bancária;
- b) seguro garantia;
- 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 Serviço de Distribuição.

§ 4º - O Usuário tem direito ao resgate da garantia, durante a vigência do Contrato de 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 de Serviço de Distribuição, a devolução da garantia dar-se-á após a quitação de eventuais débitos relativos ao Gás.

§ 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.

Artigo 97. Fica facultada à Concessionária, para os casos previstos no § 2º do Artigo 95, 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 98. Para os casos de Usuários que tenham sofrido corte indevido do Serviço de Distribuição, 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 XXI

Das Outras Obrigações da Concessionária:

Artigo 99. 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, 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 XXII

Da Cobrança dos Serviços:

Artigo 100. 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 devem ser previamente aprovados pela ASPE.

§ 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 ASPE.

§ 5º - Os custos operacionais relativos a esses serviços deverão ser contabilizados pela Concessionária em relatório anexo ao demonstrativo anual de resultados apresentados à ASPE.

Capítulo XXIII

Da Segurança e Prevenção quanto a Riscos:

Artigo 101. 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 102. A Concessionária, quando solicitada, 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 XXIV

Das Disposições Gerais:

Artigo 103. 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 104. 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 105. 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.

Artigo 106. 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 ASPE, 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.



Agência de Serviços Públicos de Energia
do Estado do Espírito Santo

Artigo 107. As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Resolução serão resolvidos e decididos pela ASPE.

Artigo 108. O não cumprimento por parte da Concessionária de qualquer das obrigações aqui estabelecidas, será objeto de sanções administrativas a serem definidas em outra resolução.

Artigo 109. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

MARIA PAULA DE SOUZA MARTINS
DIRETORA GERAL

AYRTON DE SOUZA PORTO FILHO
DIRETOR TÉCNICO

ALEXANDRE GUIMARÃES MENDES
DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO