

PORTARIA AGEPAN Nº 094, DE 20 DE MAIO DE 2013.

Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul.

O **DIRETOR-PRESIDENTE** da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS – **AGEPAN** com base nas atribuições que lhe são conferidas pelo Decreto nº 13.495, de 28 de setembro de 2012, e,

Considerando as competências da **AGEPAN** de controlar, fiscalizar, normatizar, padronizar, conceder e homologar os serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Mato Grosso do Sul;

Considerando a necessidade de estabelecer e consolidar as condições gerais de fornecimento de gás canalizado, visando aprimorar o relacionamento entre a Concessionária e os **Usuários** dos serviços de gás;

Considerando o que consta do Processo **AGEPAN** nº 09/200.762/2006, de ESTRUTURAÇÃO DA REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO GÁS CANALIZADO – CONDIÇÕES GERAIS;

Considerando as sugestões e contribuições recebidas durante a CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2013, processo nº 09/400.948/2012, levando ao conhecimento público a minuta das CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO, no Estado de Mato Grosso do Sul;

R E S O L V E:

CAPÍTULO I Do Objetivo

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

CAPÍTULO II Das Definições

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

I. **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 industriais;

II. **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 industriais;

III. **Comercialização:** atividade de compra e venda de **Gás** natural realizada por meio da celebração de contratos negociados entre as partes e em conformidade com o disposto no Art. 47 da Lei nº 11.909 de 2009;

IV. **Comercializador:** Agente registrado na Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP, para exercer a atividade de **Comercialização**;

V. **Concessão:** delegação pelo **Poder Concedente**, do direito de explorar, por prazo determinado, os serviços locais de gás canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul;

VI. **Concessionária:** sociedade titular da **Concessão**;

- VII. **Consumidor Livre:** consumidor de gás natural que, nos termos estabelecidos em regulamento específico da **AGEPAN**, tem a opção de adquirir o gás natural de qualquer agente produtor, importador ou comercializador;
- VIII. **Contrato de Adesão:** instrumento cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos aprovados pela **AGEPAN**, não podendo o seu conteúdo ser modificado pela **Concessionária** ou pelo **Usuário**, devendo ser disponibilizado ao **Usuário** sempre que solicitado;
- IX. **Contrato de Concessão:** instrumento celebrado entre o **Poder Concedente**, e a **Concessionária** cujo objeto é conceder o direito de explorar os serviços locais de Gás Canalizado;
- X. **Contrato de Compra e Venda de Gás:** instrumento contratual em que a **Concessionária** e o **Usuário** ajustam as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de **Gás**;
- XI. **Contrato de uso da Rede de Distribuição:** contrato celebrado entre a **Concessionária** e o **Autoimportador**, o **Autoprodutor**, ou o **Consumidor Livre**, para a prestação de **Serviços de Distribuição**;
- XII. **Estação de Entrega (City Gate):** local físico onde ocorre a entrega do **Gás** para **Concessionária**, no caso de **Autoimportador**, **Autoprodutor** e **Consumidor Livre**, e onde ocorre à transferência de titularidade do **Gás** para a **Concessionária**, no caso dos demais usuários, também conhecido como Estação de Transferência de Custódia;
- XIII. **EMRP:** Estação de Medição e Regulagem de Pressão;
- XIV. **ER:** Estação de Redução de Pressão;
- XV. **Gás:** Todo hidrocarboneto que permaneça em estado gasoso nas condições atmosféricas normais, extraído diretamente a partir de reservatórios petrolíferos ou gaseíferos, cuja composição poderá conter gases úmidos, secos e residuais;
- XVI. **Poder Concedente:** o Estado de Mato Grosso do Sul, imbuído de sua competência constitucional para explorar diretamente, ou mediante **Concessão**, os serviços locais de gás canalizado;
- XVII. **Ponto de Entrega:** local de entrega do **Gás**, caracterizado como o limite de responsabilidade do fornecimento, a partir da última válvula de bloqueio da saída da Estação de Medição e Regulagem de pressão;
- XVIII. **Ramal Externo:** trecho de tubulação construído e mantido pela **Concessionária**, que interliga a **Rede de Distribuição** ao **Ramal Interno**.
- XIX. **Ramal Interno:** trecho de tubulação, construído por **Usuário**, que tem início a partir da válvula de bloqueio integrante da **EMRP**, e que interliga as Instalações Internas da Unidade Usuária, e sob total responsabilidade do correspondente Usuário;
- XX. **Rede de Distribuição:** conjunto de tubulações, reguladores de pressão e outros componentes que recebem o Gás da Estação de Redução – ER´s e o conduz até o **Ramal Interno** de diferentes tipos de **Unidades Usuárias**.
- XXI. **Segmento de Usuários:** para os fins desta Portaria, é a classificação das **Unidades Usuárias** por atividade ou por uso de **Gás**;
- XXII. **Serviços de Distribuição:** prestação de serviço de operação, manutenção e entrega de **Gás** canalizado, sem que haja a **Comercialização do Gás**.

XXIII. **Sistema de Distribuição:** conjunto de rede de distribuição, estações de redução de pressão, válvulas, instalações e demais componentes, softwares e sistemas de controle, que interliga a Estação de Entrega e os **Pontos de Entrega**, indispensáveis a prestação do serviço de distribuição de gás canalizado, excluídos os ramais internos.

XXIV. **Usuário:** pessoa física ou jurídica, ou ainda comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que utilize os serviços de distribuição de **Gás** prestados pela **Concessionária** e que assuma a responsabilidade pelo respectivo pagamento e demais obrigações legais, regulamentares e contratuais;

XXV. **Unidade Usuária:** imóvel onde se dá o recebimento de **Gás**, conforme lei de concessão vigente.

CAPÍTULO III **Dos Direitos e das Obrigações dos Usuários**

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

- I. Receber serviço adequado;
- II. Receber do **Poder Concedente**, da **AGEPAN** 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 do ente regulador, a **AGEPAN**;
- IV. Informar ao Poder Público, à **Concessionária** e à **AGEPAN**, as irregularidades referentes aos serviços prestados, de que tenham tomado conhecimento;
- V. Comunicar à **AGEPAN** e às autoridades competentes eventuais irregularidades praticadas pela **Concessionária** na prestação dos serviços;
- VI. Contribuir e zelar para a permanência das boas condições dos bens e equipamentos, através dos quais lhes são prestados os serviços, respondendo ainda pelos danos que por ação ou omissão vier a causar aos mesmos, bem como manter e operar as instalações internas de sua propriedade em condições de segurança para bens e pessoas;
- VII. Pagar pontualmente as faturas expedidas pela **Concessionária**, relativas aos serviços prestados;
- VIII. Manter atualizado seu cadastro na **Concessionária**; e
- IX. Fornecer informações de consumo (volume e pressão) atuais e futuras para subsidiar análise técnica e econômica da Concessionária.

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

CAPÍTULO IV **Do Pedido de Ligação ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado**

Artigo 4º O pedido de ligação caracteriza-se por um ato voluntário do interessado que solicita a **Concessionária** a prestação dos serviços de distribuição de **Gás**.

§ 1º A **Concessionária** está obrigada, nos termos do § 1º do artigo 5º, a atender ao pedido de ligação desde que cumpridas pelo Interessado às condições previstas no "caput" do artigo 26, houver viabilidade técnica para a ligação e cujos estudos de viabilidade econômica justifiquem a rentabilidade dos investimentos realizados, segundo as taxas de retorno previstas no **Contrato de Concessão**.

§ 2º A **Concessionária** fica impedida de realizar as ligações quando o interessado não atender aos requisitos referentes à segurança e às instalações previstos nas normas técnicas aplicáveis.

§ 3º A **Concessionária** não pode negar a prestação do serviço quando tiver, técnica e economicamente, capacidade disponível, tampouco ofertar o serviço em condições discriminatórias, observado o estabelecido no artigo 82, podendo a parte afetada solicitar a atuação da **AGEPAN**.

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

I. A **Concessionária** cientificará ao interessado quanto à obrigatoriedade de:

a) Contratação de profissional habilitado com a respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) para execução do Ramal Interno, que deve obedecer às normas técnicas aplicáveis expedidas pelos órgãos oficiais competentes e as 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 Compra e Venda de Gás** com o **Usuário** quando o volume previsto corresponder a, no mínimo, 5.000 m³ (cinco mil metros cúbicos) por mês ou quando houver a necessidade de ajustes das características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de Gás, exceto no caso do **Consumidor Livre, Autoimportador e Autoprodutor**;

c) aceitação dos termos do **Contrato de Adesão** pelo **Usuário**, quando o volume previsto for inferior ao correspondente a 5.000 m³ (cinco mil metros cúbicos) por mês e quando aplicável esta modalidade de contrato e;

d) celebração de **Contrato de Serviço de Distribuição** com o **Usuário** quando não se aplica **Comercialização** do **Gás**.

e) 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

f) dispor de abrigo ou espaço para instalação da EMRP, com acesso restrito às pessoas autorizadas pela **Concessionária**, 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 demais aparelhos da **Concessionária**.

II. A **Concessionária** cientificará ao interessado ou ao **Usuário**, de acordo com o grau de risco avaliado, quanto à eventual necessidade de:

a) execução de serviços no sistema de distribuição de **Gás**, ou a necessidade de colocação na rede interna da **Unidade Usuária** de equipamentos da **Concessionária**;

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

c) apresentação do Laudo de Estanqueidade com registro de liberação do **Ramal Interno** para utilização em carga e a respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica ART's,

do **Ramal Interno**, observado o previsto na alínea a) do Inciso I deste Artigo, para fins de verificação pela **Concessionária**, a exclusivo critério desta; e

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

§ 1º A **Concessionária** deve nos termos da legislação e demais regulamentos, ampliar a capacidade e expandir o seu sistema de distribuição de **Gás** dentro da sua área de **Concessão** até o **Ponto de Entrega**, por solicitação, devidamente fundamentada, de qualquer interessado, sempre que o serviço seja técnica e economicamente viável.

§ 2º Caso seja comprovada a inviabilidade econômica para a expansão, esta pode ser realizada, nos termos de regulamentação específica da **AGEPAN** (Portaria **AGEPAN** nº 79 de 07/12/2010), considerando a participação financeira de terceiros interessados, referente à parcela economicamente não viável da obra.

§ 3º A **Concessionária** deve encaminhar ao **Usuário** 01 (uma) cópia do **Contrato de Compra e Venda de Gás**, até a efetivação da ligação.

§ 4º O **Contrato de Compra e Venda de Gás** deve ser encaminhado ao **Usuário** com Aviso de Recebimento (AR) ou por outra forma que assegure o seu recebimento.

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

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

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

§ 8º Quando o **Usuário** se retirar definitivamente da **Unidade Usuária** deve solicitar à **Concessionária** o desligamento da ligação, com emissão do respectivo consumo final.

§ 9º O **Usuário** continuará respondendo pela utilização dos serviços de distribuição de **Gás** enquanto não solicitar o desligamento da ligação e o consumo final previstos no Parágrafo anterior.

§ 10º O titular da conta ou seu representante legal responde por todas as obrigações, referentes à utilização dos serviços de distribuição de **Gás**.

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

Parágrafo único. 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.

CAPÍTULO V **Dos Limites de Pressão de Fornecimento**

Artigo 7º Compete à **Concessionária** informar ao Interessado a pressão e a vazão de fornecimento de **Gás** para a **Unidade Usuária**, observados os limites de tolerância previamente contratados.

Parágrafo único. Excepcionalmente são admitidas mudanças dos limites de pressão de fornecimento, desde que haja conveniência técnica e econômica e atenda as necessidades da **Unidade Usuária** e que não acarretem prejuízo ao **Usuário**.

CAPÍTULO VI **Do Ponto de Entrega do Gás Canalizado**

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

§ 1º A definição do local do **Ponto de Entrega** é de critério e responsabilidade da **Concessionária**, com a devida anuência do **Usuário**.

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

Artigo 9º A **Concessionária** deve informar a Pressão ou Poder Calorífico Superior - PCS do **Gás** no **Ponto de Entrega** sempre que solicitado pelo **Usuário**.

Parágrafo único. O prazo máximo para a informação 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**.

Artigo 10 É de responsabilidade da **Concessionária**, até o **Ponto de Entrega**, elaborar os projetos, executar as obras necessárias ao fornecimento e, nos termos da legislação específica, assumir os custos decorrentes, bem como operar e manter o seu sistema de distribuição, ressalvado o estabelecido no § 2º do Artigo 5º.

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

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

CAPÍTULO VII **Do Usuário e da Unidade Usuária**

Artigo 11 Os **Usuários** de **Gás** farão uso dos serviços de distribuição de **Gás** prestados pela **Concessionária** cabendo a esta a cobrança de tarifa pela sua utilização, conforme regulamentação da **AGEPAN**.

Artigo 12 Em condomínios comerciais ou residenciais, a quantidade de condôminos deve ser identificada para fins estatísticos, ressalvado o previsto no artigo 13.

§ 1º As instalações para atendimento das áreas de uso comum constituirão uma **Unidade Usuária**, a qual será de responsabilidade do condomínio.

§ 2º Os prédios ou conjuntos de edificações, com um único **Ponto de Entrega**, podem ter as suas instalações internas de **Gás** construídas ou adaptadas de forma a permitir a eventual colocação de medição individualizada, desde que obedecidas às normas pertinentes e possibilitando que se constituam em diversas **Unidades Usuárias** autônomas quando assim os **Usuários** o desejarem.

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

Artigo 13 Será admitido o agrupamento de condôminos residenciais em um único **Ponto de Entrega**, desde que os perfis de consumo dos **Usuários** sejam semelhantes.

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

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

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

§ 4º O titular da **Unidade Usuária** será responsável pela atualização das condições estabelecidas no § 1º deste artigo, além do previsto no § 11º do artigo 5º.

§ 5º 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, desde que obedecidas às normas pertinentes e viabilidades técnica e econômica.

CAPÍTULO VIII **Da Classificação e Cadastro**

Artigo 14 A **Concessionária** classificará a **Unidade Usuária** de acordo com a atividade nela exercida, nos termos do artigo 15.

Parágrafo único. Quando for exercida mais de uma atividade no mesmo imóvel, cada atividade será classificada como uma **Unidade Usuária** em separado.

Artigo 15 A fim de permitir a correta classificação da **Unidade Usuária**, caberá ao interessado informar à **Concessionária** a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização do **Gás**, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação de **Segmento de Usuários**, respondendo o **Usuário**, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informação.

Parágrafo único. Ocorrendo declaração falsa ou omissão de informação, o **Usuário** não terá direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior, mas sujeitar-se-á ao pagamento das diferenças resultantes de aplicação de tarifas no período em que a **Unidade Usuária** esteve incorretamente classificada, limitado ao período de 12 (doze) meses.

Artigo 16 Para os fins desta Portaria, a **Concessionária** deve agrupar as **Unidades Usuárias** em **Segmentos de Usuários**, conforme seguem:

- a) **Residencial**: fornecimento para **Unidade Usuária** com fim residencial;
- b) **Comercial**: fornecimento para **Unidade Usuária** em que seja exercida a atividade comercial ou de prestação de serviços, incluídos os órgãos públicos;

c) **Industrial**: aqueles **Usuários** que utilizam o **Gás** para atividade de elaboração de produtos, transformação de matérias primas, recuperação de máquinas e equipamentos e fabricação diversa;

d) **Usina Termoeletrica - UTE**: fornecimento para **Segmento de Usuários** que utiliza o **Gás** em usinas para produção de energia elétrica;

e) **Gás Natural Veicular - GNV**: o **Segmento de Usuário** cuja atividade destina-se ou contempla a utilização do **Gás** em veículos automotores;

f) **Cogeração - CGE**: fornecimento para **Segmento de Usuário** que utiliza o **Gás** para o processo de produção combinada de vapor e energia mecânica, elétrica e térmica (frio ou calor);

g) **Gás Natural Comprimido - GNC**: o **Segmento de Usuário** cuja atividade destina-se a compressão do gás para o transporte em ampolas ou cilindros e posterior revenda a **Usuários** não atendidos por gasoduto.

h) **Usuário Especial - UES**: o **Segmento de Usuário** que além de pertencer ao segmento Industrial, UTE, GNV, CGE ou GNC deve possuir contrato em volume igual ou superior a 5.000 m³ por dia e possuir instalações comprovadamente de interesse sócio-econômico para o Estado de Mato Grosso do Sul.

i) **Consumidor Livre, Autoimportador e Autoprodutor: Segmentos de Usuários** que além da **Concessionária**, tem a opção de adquirir o **Gás** de qualquer agente produtor, importador ou comercializador, conforme previsto na Lei Federal nº 11.909, de 04/03/2009, regulamentada pelo Decreto nº 7.382, de 02/12/2010, e tratados nos termos do regulamento específico da **AGEPAN**.

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

Artigo 17 A **Concessionária**, em comum acordo com a **AGEPAN**, pode criar ou modificar modalidades tarifárias em **Segmentos Usuários** e classes de fornecimento que venham a manter viável ou incentivar a inclusão de novas **Unidades Usuárias**.

Artigo 18 A **Concessionária** deve organizar e manter atualizado cadastro relativo às **Unidades Usuárias**, onde constem, no mínimo, quanto a cada uma delas, as seguintes informações:

- I. Nome completo do **Usuário**;
- II. Número ou código de referência da **Unidade Usuária**;
- III. Endereço completo da **Unidade Usuária**;
- IV. CNPJ, CPF ou número de documento de identificação do **Usuário**;
- V. **Segmento de Usuário** e classe da **Unidade Usuária**;
- VI. Setor de Atividade do **Usuário**;
- VII. Data de início do fornecimento;
- VIII. Pressão de fornecimento;
- IX. Volume nominal do fornecimento contratado;

- X. Históricos de leitura e de faturamento, consecutivos e completos, arquivados em meio magnético, inclusive com as alíquotas referentes a impostos incidentes sobre o faturamento realizado;
- XI. Tarifa aplicável;
- XII. Desconto aplicável, se houver;
- XIII. Condições de eventuais obrigações adicionais;
- XIV. Tipo e identificação dos equipamentos de medição.

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

CAPÍTULO IX **Do Contrato de Compra e Venda de Gás**

Artigo 19 O fornecimento de **Gás** caracteriza negócio jurídico de natureza contratual, de forma que a ligação da **Unidade Usuária** implica em responsabilidade, de quem solicitou o fornecimento, pelo pagamento correspondente aos serviços prestados e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes.

§ 1º A cada **Unidade Usuária** caberá a celebração de um único contrato com seu respectivo **Usuário**, à exceção dos casos previstos no artigo 12, onde poderá ser celebrado um único contrato, com o **Usuário** responsável pelo Condomínio.

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

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

§ 4º Quando se tratar de mais de um **Segmento de Usuários** em uma mesma **Unidade Usuária**, de um mesmo **Usuário** poderá ser celebrado um único contrato, devendo ser especificadas as características e demais condições para cada um dos **Segmentos de Usuários** observado o disposto nos §§ 5º, 6º e 7º do artigo 25.

§ 5º O **Contrato de Compra e Venda de Gás** não se aplica ao Autoimportador e Autoprodutor e Consumidor Livre, devendo estes usuários celebrar contrato de uso do serviço de distribuição, nos termos do art. 46 da Lei nº 11.909/2009 e conforme regulamento específico da **AGEPAN**.

Artigo 20 O **Contrato de Compra e Venda de Gás**, celebrado entre a **Concessionária** e o **Usuário**, deve ser datado, assinado e conter, além das cláusulas essenciais aos contratos, outras que abordem as condições gerais da prestação dos serviços, devendo ainda indicar:

- I. A identificação do **Usuário**;
- II. A localização da **Unidade Usuária**;
- III. A pressão de fornecimento no **Ponto de Entrega**, classe volumétrica e as demais características técnicas do fornecimento de **Gás**;
- IV. A capacidade requerida, os volumes a serem fornecidos e as condições de sua revisão, para mais ou para menos;

- V. A indicação dos critérios de medição, tarifa aplicável e, se for o caso, o respectivo desconto, bem como indicação dos encargos fiscais incidentes e critérios de faturamento;
- VI. Cláusula específica que indique a superveniência das normas regulatórias da **AGEPAN**;
- VII. Especificação sobre período de exclusividade de consumo em relação ao investimento e/ou benefícios concedidos;
- VIII. As condições especiais do fornecimento;
- IX. As penalidades aplicáveis às partes, conforme a legislação em vigor;
- X. A data de início do fornecimento e o prazo de vigência contratual.

Parágrafo único. A **Concessionária** poderá celebrar, a seu critério, **Contrato de Adesão** para **Unidade Usuária** com previsão de consumo médio mensal inferior a 5.000 m³ (cinco mil metros cúbicos), cujas cláusulas devem ser aprovadas pela **AGEPAN** e vinculadas às normas e regulamentos.

Artigo 21 A **Concessionária** deve renegociar, a qualquer tempo, **Contratos de Compra e Venda de Gás**, sempre que solicitado por **Usuários** que implementarem medidas de conservação, de incremento à eficiência e ao uso racional de **Gás**, comprováveis pela **Concessionária**.

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

CAPÍTULO X

Dos Prazos Pertinentes à Ligação

Artigo 22 O pedido de ligação para **Unidade Usuária**, em localização servida pela **Rede de Distribuição** da **Concessionária**, deve ser atendido, conforme segue:

I. Prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, para a comunicação dos resultados de estudos e do tempo de execução de obras no sistema de distribuição ou extensão da **Rede de Distribuição**, e para comunicação ao interessado das exigências para a efetivação do pedido de ligação, estabelecidas no artigo 5º desta Portaria.

II. Prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, depois de observado o estabelecido no Artigo 5º desta Portaria, contados a partir do primeiro dia útil imediatamente seguinte à data em que todas as exigências forem cumpridas pelo interessado e aprovadas pela **Concessionária**.

III. Quando houver a necessidade de contratação de projeto, o prazo será estabelecido em comum acordo entre a **Concessionária** e o **Usuário**.

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

- a) 120 (cento e vinte) dias corridos para extensão até 300m.
- b) 180 (cento e oitenta) dias corridos para extensão entre 301 a 1000m.
- c) 210 (duzentos e dez) dias corridos para extensão entre 1001 e 5000m.

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

§ 2º A **Concessionária** deve informar a **AGEPAN**, em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil imediatamente seguinte à data da solicitação, sobre eventuais situações administrativas que impeçam o cumprimento dos prazos estabelecidos.

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

Artigo 23 A contagem do prazo para conclusão das obras, a cargo da **Concessionária**, será interrompida quando:

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

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

CAPÍTULO XI Da Alteração do Consumo

Artigo 24 O aumento da capacidade contratada de **Gás** ou demais alterações das condições de fornecimento devem ser previamente submetidos à apreciação da **Concessionária**, observados, além das disposições desta Portaria, os prazos e demais condições e obrigações estabelecidas no respectivo **Contrato de Compra e Venda de Gás**.

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

- I. Após notificação prévia, interromper o fornecimento, desde que caracterizados prejuízos ao sistema de distribuição de **Gás**, arcando o infrator com eventuais danos ocasionados a terceiros ou à **Concessionária**.
- II. Cobrar o volume excedente ao contratado com base no valor da tarifa do segmento tarifário correspondente a esse volume, o qual será obtido pela diferença entre o contratado e o efetivamente consumido.

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

CAPÍTULO XII Da Medição

Artigo 25 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 e Normas Técnicas vigentes, referentes à construção e à segurança das instalações internas da **Unidade Usuária**, e, quando for o caso, do **Ramal Interno**.

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

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

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

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

§ 5º Quando for exercida mais de uma atividade para um mesmo **Ponto de Entrega**, configurando-se distintos **Segmentos de Usuários**, deve ser instalada medição individualizada para cada **Segmento de Usuários**, constituindo-se em **Unidades Usuárias** autônomas.

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

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

Artigo 26 A **Concessionária** é responsável pelas especificações dos equipamentos de medição que julgar adequado, bem como por sua substituição quando necessária.

Artigo 27 A medição do volume de **Gás** fornecido pela **Concessionária** ao **Usuário**, para fins de faturamento, será efetuada pelos equipamentos da **Concessionária** instalados nos **Pontos de Entrega**, ou outro alternativo, que seja definido em contrato.

Parágrafo único. Por ocasião do encerramento ou da interrupção do fornecimento de **Gás**, a **Concessionária** deve proceder à leitura da medição, objetivando o respectivo faturamento final, observados os §§ 3º e 4º do artigo 37.

Artigo 28 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 e 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 29 Os lacres instalados nos medidores e outros equipamentos e instalações somente podem ser rompidos por representante legal da **Concessionária**.

Parágrafo único. Constatado o rompimento indevido ou violação de selos ou lacres instalados pela **Concessionária**, ou alterações nas características da instalação, inicialmente aprovadas

pela **Concessionária**, mesmo não provocando redução no faturamento, pode ser cobrado o custo administrativo adicional correspondente a 10% (dez por cento) do valor da primeira fatura, equivalente ao ciclo completo de faturamento, emitida após a constatação da irregularidade, ressalvada a prevalência do estabelecido no artigo 44.

Artigo 30 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** deverá:

I. Apurar a diferença e proceder a devolução nos termos do artigo 45, nos casos em que o erro ocasionar registro de consumo a maior.

II. Proceder nos termos do artigo 47, nos casos em que o erro ocasionar registro de consumo a menor.

Artigo 31 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, fica obrigada a substituir o medidor sempre que constatada ocorrência de defeito, observado, conforme aplicável, o estabelecido nos artigos 47 e 48.

II. No caso de aferição, será observado o estabelecido, conforme aplicável, nos artigos 30, 46 e 47.

Artigo 32 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 34, 45, 46 e 47.

II. No caso de aferição, será observado o estabelecido no artigo 31, e, conforme aplicável, nos artigos 33, 45, 46 e 47.

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

§ 2º Por ocasião da solicitação de inspeção, a **Concessionária** deve dar ciência ao **Usuário** do custo da eventual taxa de inspeção.

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

Artigo 33 Quando for procedida a aferição por solicitação do **Usuário**, o medidor será substituído, acondicionado em invólucro específico, lacrado no ato de retirada e encaminhado para aferição comparativa, com entrega de comprovante desse procedimento ao **Usuário**, sendo que o correspondente laudo técnico será remetido ao **Usuário**, em até 10 (dez) dias úteis contados da data da substituição do medidor, informando os erros verificados, os limites de erro admissíveis, a conclusão final e a possibilidade de solicitação de aferição por órgão metrológico oficial.

§ 1º A **Concessionária** deve informar a data da retirada do medidor, e com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, a data da realização da aferição, de modo a possibilitar ao **Usuário** o acompanhamento, se for de seu interesse, sem que assista ao **Usuário**, em caso

de sua ausência, de preposto ou de representante legal, direito a quaisquer reclamações relativas aos eventos previstos neste Parágrafo.

§ 2º É facultada a Concessionária a realização da aferição comparativa em laboratório ou na **EMRP** do **Usuário** e na impossibilidade da aferição comparativa o envio diretamente para órgão metrológico oficial.

§ 3º Persistindo dúvida na aferição comparativa, 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.

§ 4º 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 34 O prazo máximo para substituição de medidor, constatada a ocorrência de defeito, será de 02 (dois) dias úteis.

Artigo 35 Os agentes credenciados pela **Concessionária** terão, a qualquer tempo, livre acesso ao local dos medidores, sem prévio aviso ao **Usuário**, para fins de manutenção dos equipamentos de responsabilidade da **Concessionária**.

CAPÍTULO XIII Do Calendário

Artigo 36 A **Concessionária** deve organizar e manter atualizado calendário em que constem, para cada roteiro, as respectivas datas previstas para a realização das leituras dos medidores, da apresentação e do vencimento da Fatura de **Gás**.

Parágrafo único. A modificação da data prevista de leitura dos medidores ou qualquer alteração do calendário deve ser comunicada, por escrito, ao **Usuário** com o mínimo de 10 (dez) dias de antecedência, que pode ser feita inclusive por mensagens na Fatura de **Gás**.

CAPÍTULO XIV Da Leitura, do Faturamento e do Custo de Disponibilidade.

Artigo 37 O período de fornecimento para o ciclo de faturamento a ser observado pela **Concessionária** será de aproximadamente 30 (trinta) dias, podendo ser faturado quinzenalmente, atendendo as necessidades do **Usuário** e a viabilidade da **Concessionária**.

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

§ 2º Pode ser emitida fatura intermediária, a título de adiantamento, cujo valor deve estar limitado a 50% (cinquenta por cento) do equivalente ao consumo do mês anterior ao do faturamento, desde que acordado no respectivo **Contrato de Compra e Venda de Gás**.

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

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

§ 5º Os faturamentos ou as leituras podem ser realizados em periodicidades distintas das estabelecidas nesta Portaria, desde que aprovadas pela **AGEPAN**.

§ 6º Ocorrendo reajuste ou alteração tarifária durante o respectivo ciclo de fornecimento, o faturamento referente ao consumo de **Gás** será calculado pela seguinte fórmula:

$$FCG = (T1 \times P1 + T2 \times P2 + \dots Tn \times Pn) \times Cmd,$$

onde:

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

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

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

Cmd = Consumo médio diário de **Gás**, que é o consumo total de Gás medido no período de fornecimento, dividido pelo número de dias de efetivo fornecimento, decorrido entre 2 (duas) datas consecutivas de leitura, observando o calendário referido no artigo 37 e, quando for o caso, as demais disposições constantes dos parágrafos do presente artigo e dos artigos 40 a 43.

Artigo 38 Para efeito de faturamento, a unidade de volume será o metro cúbico de **Gás**, nas condições de referência estabelecidas em regulamentação da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP.

Artigo 39 Para fins de faturamento, os volumes medidos em cada **Unidade Usuária** serão corrigidos por Fatores de Correção (Poder Calorífico Superior, pressão, temperatura e supercompressibilidade), que considerarão as condições estabelecidas no artigo anterior e aquelas do **Gás** efetivamente fornecido.

§ 1º O Fator de Correção do Poder Calorífico Superior – PCS, a ser aplicado no faturamento, será obtido pela relação entre o Poder Calorífico Superior médio ponderado do **Gás** fornecido, conforme monitoração no **Ponto de Recepção** da **Concessionária**, ou utilizando-se dos valores disponibilizados pelo supridor, durante o período imediatamente anterior ao da leitura e o Poder Calorífico Superior - PCS de referência estabelecido no artigo 38.

§ 2º O Fator de Correção do Poder Calorífico Superior - PCS, a ser aplicado aos Segmentos Termoelétrica (UTE) e Cogeração (CGE), será obtido pela relação entre o Poder Calorífico Superior médio ponderado do **Gás** fornecido durante o período imediatamente anterior ao da leitura nos **Pontos de Entrega** destes **Segmentos de Usuários** e o Poder Calorífico Superior - PCS de referência estabelecido no artigo 38 ou ainda por outra sistemática de correção prevista em contrato e que não venha ocasionar prejuízo ao **Usuário**.

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

Artigo 41 O custo de disponibilidade de Gás Canalizado, aplicável ao faturamento mensal da **Unidade Usuária**, é o valor em moeda corrente equivalente a:

- I. 6,0 (Seis) m³/mês, para o **Segmento de Usuário** Residencial e,
- II. 10,0 (Dez) m³/mês, para o **Segmento de Usuário** Comercial.

§ 1º O custo de disponibilidade deve ser aplicado sempre que o consumo mensal medido ou estimado for inferior aos referidos neste artigo, não sendo a diferença resultante objeto de futura compensação.

§ 2º Para os demais **Segmentos de Usuários**, o custo de disponibilidade será estabelecimento no **Contrato de Compra e Venda de Gás**.

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

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

§ 1º A situação prevista no "caput" deste artigo, quando por responsabilidade exclusiva do **Usuário**, fica restrita a 03 (três) meses consecutivos, sendo que, após este prazo, após notificação prévia, o fornecimento ficará sujeito à interrupção, nos termos do § 5º do artigo 60.

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

Artigo 44 No caso de ser comprovado adulteração de medidor de Gás, ligações diretas ou em paralelo ao medidor, ou ainda outras formas de desvio, a **Concessionária**, sem prejuízo das ações cíveis e criminais que decidir promover contra o **Usuário**, poderá 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 10% (dez por cento) sobre o valor da dívida, a ser acrescido, a título de custo administrativo, ao valor obtido.

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

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

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

§ 1º O prazo máximo para a verificação de leitura e de consumo medido, a pedido do **Usuário**, será de 8 (oito) dias úteis contados a partir do dia útil seguinte à data da solicitação.

§ 2º Nos casos de suspeição de defeito no medidor será observado o previsto no artigo 33.

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

Artigo 46 As devoluções ao **Usuário** de valores referentes a erros de faturamento, de leitura ou de medição, que tenham resultado em cobranças indevidas, devem ocorrer nos prazos

máximos, contados da data da constatação do erro, de 5 (cinco) dias úteis, 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 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, pode cobrar os valores não faturados corretamente em contas anteriores, dentro de um período de no máximo 3 (três) meses contados da constatação ou a partir da última aferição, prevalecendo o que for menor, aplicando-se a tarifa vigente no dia da emissão do refaturamento.

§ 1º As comunicações ao **Usuário**, que versem sobre a constatação de erro no faturamento, deverão ser formalizadas por escrito e entregues com Aviso de Recebimento (AR) ou por outra forma que assegure o seu recebimento, devendo conter o respectivo demonstrativo, mês a mês.

§ 2º As cobranças das diferenças serão a valores históricos.

Artigo 48 Nas hipóteses previstas no artigo 43 e no artigo 44, a **Concessionária** dará ciência, ao **Usuário**, das diferenças de consumo de **Gás** no ato de apresentação da Fatura de **Gás**, dos elementos de apuração da irregularidade e dos critérios adotados na revisão dos faturamentos.

CAPÍTULO XV **Da Fatura de Gás e Seu Pagamento**

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

I. Obrigatoriamente:

- a) Nome completo do **Usuário**;
- b) Número de inscrição no CNPJ, quando se tratar de pessoa jurídica e CPF, quando se tratar de pessoa física;
- c) Número ou código de referência e classificação da **Unidade Usuária**;
- d) Endereço completo da **Unidade Usuária**;
- e) Identificação do medidor de **Gás**;
- f) Datas e correspondentes leituras anterior e atual dos medidores;
- g) Indicação do fator de correção do volume do **Gás** fornecido, ou em relatório anexo com as devidas informações;
- h) Indicação dos volumes medidos, corrigidos e faturados nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês;
- i) Datas de apresentação e vencimento da Fatura de **Gás**;
- j) Valor da tarifa aplicada;
- k) Identificação e valor de outros serviços regulados cobrados na fatura;
- l) Valor de eventual multa por atraso de pagamento e juros de mora;

- m) Restituição de valores relativos a erro de faturamento de meses anteriores;
- n) Parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado;
- o) Valor total a pagar;
- p) Data prevista da próxima leitura;
- q) Informação se a leitura é real ou estimada;
- r) Horários e locais de atendimento ao público;
- s) Informações da disponibilidade, para consulta pelos **Usuários** nos escritórios e no endereço eletrônico da **Concessionária**, sobre as condições gerais de fornecimento, tarifas e tributos;
- t) Número do telefone da **Concessionária**;
- u) Número do telefone da Ouvidoria da **AGEPAN**, 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 **AGEPAN**, na fatura de gás, 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**.

§ 3º No caso da **Concessionária** utilizar o sistema de Nota Fiscal Eletrônica, as informações estabelecidas neste Artigo devem constar em demonstrativo anexo a este documento.

Artigo 50 Além das informações relacionadas no Artigo anterior fica facultada à **Concessionária**, a inclusão, na Fatura de **Gás**, de outras informações, bem como veiculação de publicidades comerciais ou institucionais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas mensagens político-partidárias.

Parágrafo único. Fica também facultada à **Concessionária**, mediante acordo e autorização, por escrito, do **Usuário**, a inclusão na Fatura de **Gás**, de forma discriminada, a cobrança de outros serviços, observado o previsto § 6º do artigo 60 e no artigo 76.

Artigo 51 A **Concessionária** deve disponibilizar, no mínimo, 6 (seis) datas, de vencimento da Fatura de **Gás**, com diferença mínima de 3 (três) dias entre uma data e outra, podendo o **Usuário** optar pela que lhe convier.

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

Artigo 52 A Fatura de **Gás** deve ser entregue até a data fixada para sua apresentação, no endereço da **Unidade Usuária**, ou no caso de Nota Fiscal eletrônica, a concessionária deverá comunicar ao Usuário de sua emissão, informar-lhe o endereço eletrônico e a respectiva chave para acesso e encaminhar o boleto para pagamento, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 1º O pagamento da fatura deverá ser efetuado mediante informações contidas no código de barras do Boleto de Pagamento.

§ 2º O **Usuário** pode indicar outro endereço para a apresentação da Fatura de **Gás** de sua responsabilidade, sendo facultada à **Concessionária** a eventual cobrança de despesas adicionais aplicáveis.

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

Parágrafo único. O prazo de que trata este artigo não pode ser afetado por discussões entre as partes.

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

Artigo 55 A segunda via da Fatura de **Gás** será emitida por solicitação do **Usuário** e nela constará, destacadamente, a expressão "SEGUNDA VIA", exceto no caso de Nota Fiscal eletrônica, que devesse permanecer disponível eletronicamente para acesso e emitido um novo boleto.

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

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

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

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

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

CAPÍTULO XVI Das Multas e Penalidades

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

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

CAPÍTULO XVII Da Suspensão Do Fornecimento

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

I. Motivo de ordem técnica ou de segurança das instalações da **Concessionária** ou do **Usuário**;

II. Atividade necessária para a manutenção, ampliação e modificação de obras e instalações da **Concessionária**;

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

IV. Caso fortuito ou de força maior.

V. Atraso no pagamento de prejuízos causados nas instalações da **Concessionária**, cuja responsabilidade seja imputada ao **Usuário**;

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

VII. Ocorrer impedimento ao acesso de empregados e prepostos da **Concessionária** em qualquer local onde se encontrem as instalações, medidores e equipamentos de propriedade desta, para fins de leitura, bem como para as inspeções necessárias em suas instalações, observado o estabelecido no § 1º do artigo 43.

VIII. Utilização de artifício ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, causar danos nos equipamentos de propriedade da **Concessionária**, que provoquem alterações nas condições de fornecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a Prestação dos Serviços Públicos de Distribuição de **Gás**;

IX. Revenda ou fornecimento de **Gás** a terceiros;

X. Interligação clandestina ou religação à revelia.

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

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

§ 3º A suspensão de fornecimento por falta de pagamento não exime o **Usuário** da quitação da sua dívida, respectiva multa, juros de mora, que incidirão sobre o montante, valores que devem ser pagos antes do **Usuário** requerer a religação ou novo fornecimento.

§ 4º A **Concessionária** pode retirar a Estação de Medição e Regulagem de Pressão – EMRP da **Unidade Usuária**, depois de decorridos 30 (trinta) dias da suspensão do fornecimento.

§ 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 **Gás** débitos relativos ao fornecimento de **Gás** e outros serviços, fica vedada a suspensão do fornecimento 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 do

fornecimento por inadimplência de pagamento terá o prazo contado a partir da data da emissão da nova Fatura de **Gás**, bem como a sujeição às penalidades previstas no artigo 58.

§ 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 **Unidades Usuárias** ligadas a atividades essenciais (escolas, presídios, hospitais), 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**.

§ 10º Para os fins do § 8º deste artigo, o tempo máximo de interrupção do fornecimento de **Gás**, em decorrência da realização de serviços programados de manutenção ou de manobras operacionais, é de 24 (vinte e quatro) horas.

§ 11º 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 aos clientes individualmente ou pelos veículos de comunicação de maior difusão nas localidades envolvidas, indicando o tempo estimado em que ficará suspenso o fornecimento, datas, horários e áreas em que ocorrerá.

§ 12º 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 **AGEPAN**, para aprovação, o programa que executará para enfrentar a situação.

§ 13º 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).

§ 14º O prazo máximo de interrupções do fornecimento de **Gás** resultantes das atividades consideradas no inciso II, deste artigo, não pode exceder a 24 (vinte e quatro) horas, 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 61 A **Concessionária** deve restringir ou interromper o fornecimento de **Gás** a qualquer **Usuário**, na ocorrência de eventual situação de emergência que ameace a integridade de pessoas ou instalações da própria **Concessionária**, de **Usuários** ou de terceiros, com o objetivo de prevenir ou eliminar a situação de emergência detectada.

Artigo 62 A **Concessionária** não iniciará ou restabelecerá o fornecimento de **Gás**, se as instalações da **Unidade Usuária** não forem aprovadas, por profissional habilitado, em teste de estanqueidade, com a respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica – ART, ou estiverem em desacordo com as normas técnicas exigíveis.

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

CAPÍTULO XVIII **Das Responsabilidades**

Artigo 64 A **Concessionária** é responsável pela prestação de serviço adequado a todos os **Usuários**, satisfazendo as condições básicas previstas, no que couber em legislação específica, quanto à regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia na prestação do serviço e de informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

Parágrafo único. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do fornecimento nos termos dos artigos 60 e 61 desta Portaria.

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

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

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

§ 3º A **Concessionária** deve executar serviços contínuos de manutenção técnica nas instalações até a EMRP inclusive, e manter um cadastro de empresas credenciadas para prestar serviços de assistência técnica aos **Usuários**.

§ 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 **AGEPAN**.

Artigo 66 É de responsabilidade do **Usuário**, a qualquer tempo, observar a adequação técnica e de segurança das instalações de sua responsabilidade, e também aquelas de responsabilidade da **Concessionária** que por conveniência técnica estejam instaladas nas dependências da **Unidade Usuária**.

§ 1º As instalações de responsabilidade do **Usuário** que estiverem em desacordo com as normas ou padrões a que se refere à alínea "a" do inciso I do artigo 5º, devem ser reformadas ou substituídas.

§ 2º Após o **Ponto de Entrega**, a **Concessionária** não é responsável por danos causados a pessoas ou bens, decorrentes de deficiência técnica em instalações de responsabilidade do **Usuário** ou de sua má utilização, ainda que nelas tenha procedido a vistoria.

Artigo 67 Comprovada a responsabilidade do **Usuário** em quaisquer dos casos de procedimentos irregulares, revenda ou fornecimento a terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica ou de segurança, rompimento de lacres, danos causados nas instalações da **Concessionária**, caberá ao **Usuário** responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, além de ações cíveis e criminais cabíveis.

Artigo 68 A **Concessionária** deve desenvolver, em caráter permanente e de maneira adequada, campanhas com vistas a informar ao **Usuário** sobre os cuidados especiais que o **Gás** requer na sua utilização, divulgar seus direitos e deveres, conforme disposto no Código de Defesa do Consumidor e nas normas regulatórias da **AGEPAN**.

Artigo 69 O **Usuário** é responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de propriedade da **Concessionária**, quando instalados dentro ou, por solicitação formal do **Usuário** e concordância da **Concessionária**, fora da **Unidade Usuária**.

Parágrafo único. Não se aplicam as disposições pertinentes ao depositário no caso de furto ou de danos de responsabilidade de terceiros, relativamente aos equipamentos de medição, exceto quando da violação de lacres ou de danos nos equipamentos, decorrerem registros de consumos de **Gás** incorretos, sendo que a correção do faturamento dar-se-á, conforme segue:

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

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

CAPÍTULO XIX **Da Religação**

Artigo 70 Cessado o motivo da suspensão do fornecimento de **Gás** e, quando for o caso, regularizados os débitos, prejuízos, serviços, multas e acréscimos incidentes, a **Concessionária** restabelecerá o fornecimento, no prazo, contado da data do pedido de religação, de até 02 (dois) dias úteis.

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

§ 2º Quando a suspensão do fornecimento de **Gás** ocorrer por falta de pagamento, os prazos previstos neste artigo serão contados da data da comunicação pelo **Usuário** do respectivo pagamento e do pedido de religação.

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

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

I. Para **Unidades Usuárias** com consumo superior a 5.000 m³ (cinco mil metros cúbicos) mensais, no ato do pedido de religação, quando a suspensão se tenha dado por inadimplência de Faturas de **Gás**; ou

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

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

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

§ 2º Quando em dinheiro, a garantia deve ser atualizada monetariamente pela **Concessionária**, por índice estabelecido em comum acordo entre as partes, desde a data do depósito até a data do seu resgate.

§ 3º É de responsabilidade do **Usuário** a integridade da garantia quanto à sua liquidez, credibilidade, validade, valor aquisitivo da moeda e sua correspondência, a qualquer tempo, ao

valor supra definido no "caput" deste artigo, mesmo nos casos de execução parcial, sujeitando-se o **Usuário** à suspensão do fornecimento.

§ 4º O **Usuário** tem direito ao resgate da garantia, durante a vigência do **Contrato de Compra e Venda de Gás**, quando não se enquadrar por 12 (doze) ciclos de faturamento consecutivos nas condições dos incisos 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 Compra e Venda de Gás**, a devolução da garantia dar-se-á após a quitação de eventuais débitos relativos ao **Gás**.

§ 6º A **Concessionária** poderá exigir garantias para fornecimento de **Gás** sem que se verifique o disposto no "caput" deste artigo, cujos valores e procedimentos serão ajustados e consolidados nos respectivos **Contratos de Compra e Venda de Gás**, conforme acordo entre as partes, mantendo as garantias restritas no § 1º deste artigo.

§ 7º Nos casos em que for exigida a garantia, conforme estabelecido no inciso II deste artigo, e houver recusa do **Usuário** em depositá-la, nos termos desta Portaria, poderá a **Concessionária** interromper a prestação dos serviços, mediante aviso, por escrito, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, não podendo a interrupção dar-se aos feriados, sextas-feiras, sábados, domingos ou em vésperas de feriados.

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

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

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

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

Parágrafo único. Sem prejuízo das providencias previstas no caput deste artigo, em caso de corte indevido a **Concessionaria** poderá ser penalizada conforme estabelecido em regulamento específico da **AGEPAN**.

CAPÍTULO XX

Das Outras Obrigações da Concessionária

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

§ 1º O sistema estabelecido neste artigo deve, também, ter condições de controlar o número de toques telefônicos ou tempo decorrido, após escolha de opção, se houver, até o momento do efetivo início do atendimento pessoal, permitindo inclusive, sempre que julgado desejável e desde que haja informação explícita do procedimento ao **Usuário**, a gravação do diálogo do atendente com o solicitante ou reclamante.

§ 2º O serviço de atendimento telefônico deve estar disponível no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, para chamadas referentes a ocorrências de

emergência, e, para os serviços comerciais, em horário comercial da própria **Concessionária**, para ocorrências normais, considerando chamadas feitas por **Usuários** e interessados em geral.

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

- I. Data e hora da solicitação ou reclamação e nome do responsável pelo registro;
- II. Objeto da solicitação ou o motivo da reclamação;
- III. As providências adotadas, com indicação das datas de atendimento e de comunicação ao interessado; e
- IV. Reclamações registradas no sistema de ouvidoria que permaneçam sem solução.

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

§ 1º Os programas previstos no "caput" deste artigo, bem como suas alterações, devem ser submetidos à **AGEPAN** para aprovação.

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

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

CAPÍTULO XXI **Da Cobrança dos Serviços**

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

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

§ 2º A cobrança de qualquer serviço obriga a **Concessionária** a implantá-la em toda a sua área de **Concessão**, para todos os **Usuários**.

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

§ 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 **AGEPAN**.

CAPÍTULO XXII **Da Segurança e Prevenção quanto a Riscos**

Artigo 77 A **Concessionária** deve adotar prática de segurança e demais medidas necessárias para preservar o meio ambiente, evitar ou minimizar a exposição dos **Usuários** ou de terceiros a riscos decorrentes da inadequada utilização do **Gás**.

§ 1º A **Concessionária** deve informar aos **Usuários** ou terceiros os riscos decorrentes da inadequada utilização do Gás ou da não conformidade dos serviços prestados com as normas técnicas ou regulamentos aplicáveis.

§ 2º A **Concessionária** deve estar capacitada para o atendimento às ocorrências emergenciais, 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, nas instalações sobre sua responsabilidade.

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

CAPÍTULO XXIII Das Disposições Gerais

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

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

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

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

Artigo 82 A **Concessionária** não pode dispensar tratamento discriminatório, inclusive tarifário, a **Usuários** em situações similares.

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

- a) diferentes **Segmentos de Usuários** e modalidades de serviço;
- b) localização das **Unidades Usuárias**; ou
- c) diferentes condições de prestação do serviço.

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

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

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

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

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

I. Até 90 (noventa dias):

a) para organizar e disponibilizar o cadastro de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução de obras, conforme estabelecido no § 5º do artigo 5º.

b) para instalação de medição individualizada por atividade em **Unidades Usuárias** onde exista atualmente um único medidor para mais de um **Segmento de Usuário**, conforme estabelece o § 5º do artigo 25.

c) para organizar e manter o calendário de faturamento, conforme estabelecido no artigo 36.

d) para informar o número do protocolo do registro de reclamação ou solicitação, conforme parágrafo único do artigo 80.

II. Até 180 (cento e oitenta) dias:

a) para adequar e incluir na Fatura de **Gás** ou, no caso de Nota Fiscal Eletrônica, no demonstrativo anexo a este documento, informações estabelecidas no artigo 49.

b) para implantar procedimentos de constatação automática de ocorrências de pagamentos de Faturas de **Gás** em duplicidade, conforme estabelecido no artigo 57.

c) para oferecer ao **Usuário** as 6 (seis) datas de opção de vencimento de faturas, conforme estabelecido o artigo 51.

III. Até 360 (trezentos e sessenta) dias:

a) para organizar e atualizar o cadastro de **Unidades Usuárias**, conforme estabelecido no artigo 18.

b) para implementar o sistema de gerenciamento de chamadas telefônicas, conforme estabelecido no artigo 74.

Parágrafo único. Após a publicação do teor do **Contrato de Adesão**, previsto no § 1º do artigo 20, a **Concessionária** disporá de até 90 dias para providenciar seu encaminhamento aos **Usuários**.

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

Parágrafo único. Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste artigo em dia de expediente na **Concessionária**.

Artigo 87 As disposições constantes da presente nesta Portaria não são aplicáveis aos **Autoimportador**, **Autoprodutor** e ao **Consumidor Livre**, os quais se aplicara a regulamentação específica da **AGEPAN**, sobretudo no que concerne a definição das tarifas aplicáveis, observados o disposto na Lei nº 11.909 de 2009.

Artigo 88 As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Portaria serão resolvidos e decididos pela **AGEPAN** em comum acordo com a Concessionária e com a devida anuência do **Poder Concedente**.

Artigo 89 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

YOUSSEF DOMINGOS
Diretor-Presidente