

PORTARIA AGEMS Nº 294, DE 24 DE JUNHO DE 2025.

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

ALTERADA PELAS PORTARIAS AGEMS Nº 297, DE 09 DE JULHO DE 2025 e Nº 310, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2025

O **DIRETOR-PRESIDENTE** da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS – **AGEMS** no uso de suas atribuições e, tendo em vista o disposto na alínea “f”, inciso I do art. 4º da Lei nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações, e no inciso I do art. 19 do Decreto nº 15.796, de 27 de outubro de 2021 e,

Considerando que, nos termos da Lei Estadual nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações, compete à AGEMS controlar, fiscalizar, normatizar, padronizar, conceder, homologar e fixar tarifas dos serviços públicos delegados e tarifados, em decorrência de norma legal ou regulamentar, disposição convenial ou contratual, ou por ato administrativo, pelo poder concedente dos serviços públicos de gás canalizado;

Considerando, o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do Usuário dos serviços públicos da administração pública;

Considerando, no que couber, o que dispõe a Lei Estadual nº 2.766, de 18 de dezembro de 2003, sobre a disciplina, a regulação, a fiscalização e o controle dos serviços públicos delegados do Estado de Mato Grosso do Sul;

Considerando, no que couber, as disposições contidas no Contrato de Concessão para exploração industrial, comercial, institucional e residencial dos serviços de gás, celebrado entre o Estado de Mato Grosso do Sul e Companhia de Gás do Estado de Mato Grosso do Sul – MSGÁS, de 29 de julho de 1998;

Considerando o comprometimento da AGEMS com o processo contínuo de aperfeiçoamento de sua regulação com base em sua experiência acumulada, nas frequentes demandas de agentes do setor, e adequação à legislação em vigência; e

Considerando as contribuições recebidas durante a Consulta Pública nº 002/2025, processo nº 51/008.614/2024;

R E S O L V E:

**CAPÍTULO I
DO OBJETIVO**

Art. 1º Estabelecer, na forma que se segue, as disposições relativas às condições gerais a serem observadas na prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado pela concessionária e a sua utilização pelos usuários, no Estado de Mato Grosso do Sul.

**CAPÍTULO II
DAS DEFINIÇÕES**

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

I - Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP: agência reguladora da atividade do setor de petróleo e gás, criada pela Lei nº 9.478, de 06/08/1997;

II - Anotação de Responsabilidade Técnica - ART: documento que define, para os efeitos legais, os responsáveis técnicos pelo desenvolvimento de atividade técnica no âmbito das profissões abrangidas pelo Sistema CONFEA/CREA;

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

IV - Autoimportador: agente autorizado a importar gás natural que, nos termos da regulação da ANP, utiliza parte ou a totalidade do produto importado como matéria-prima ou combustível em suas instalações industriais ou em instalações industriais de empresas controladas e coligadas;

V - Autoprodutor: agente explorador e produtor de gás natural que, nos termos da regulação da ANP, utiliza parte ou totalidade de sua produção como matéria-prima ou combustível em suas instalações industriais ou em instalações industriais de empresas controladas e coligadas;

VI - Biometano: biocombustível gasoso constituído essencialmente de metano, derivado da purificação do biogás e atenda aos requisitos de qualidade técnica estabelecidos pela ANP;

VII - Código de Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências;

VIII - Comercialização de Gás Natural: atividade de compra e venda de gás natural;

IX - Comercializador: agente da indústria de Gás Natural registrado e autorizado pela ANP para exercer a atividade de comercialização de Gás Natural, observadas as normas da AGEMS quando atuar no Estado de Mato Grosso do Sul;

X - Concessão: relação jurídica formada pela delegação, à Concessionária, pelo Poder Concedente, da prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado;

XI - Concessionária: pessoa jurídica detentora da outorga ou delegação da Concessão, fornecida por prazo determinado pelo Poder Concedente, para exploração, por sua conta e risco, dos serviços públicos de distribuição local de gás canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul, conforme legislação aplicável.

XII - Consumidor Livre: Usuário de Gás que após atender aos requisitos de enquadramento previstos em regulamento específico da AGEMS, têm a opção de adquirir o Gás de qualquer agente produtor, importador ou comercializador;

XIII - Consumidor Parcialmente Livre: Unidade Usuária que possua contratação simultânea no mercado livre e no mercado cativo;

XIV - Contrato de Adesão: instrumento padronizado cujas cláusulas estão vinculadas às normas e aos regulamentos aprovados pela AGEMS, celebrado entre a Concessionária e o Usuário cativo, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e aos regulamentos aprovados pela AGEMS, devendo ser disponibilizado ao Usuário no site da Concessionária;

XV - Contrato de Concessão: instrumento jurídico celebrado entre o Poder Concedente e a Concessionária, que tem por objeto regular as condições de exploração dos Serviços Locais de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul;

XVI - Contrato de Fornecimento de Gás ou Contrato de Fornecimento: instrumento contratual em que a Concessionária e o Usuário cativo ajustam, entre si, as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de gás canalizado, observadas as normas e os regulamentos aprovados pela AGEMS;

XVII - Contrato de Uso do Sistema de Distribuição - CUSD: contrato celebrado entre a Concessionária e o Autoimportador, o Autoprodutor, ou o Consumidor Livre, estabelecendo as condições para uso do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado;

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

XIX - *Custo de Disponibilidade*: Valor considerado para o faturamento mensal da quantidade mínima de gás canalizado, estipulado pela Concessionária e aprovado pela AGEMS; (alterado pela Portaria AGEMS nº 297, de 09 de julho de 2025)

XX - Dia Útil: dia em que há expediente normal de trabalho da Concessionária;

XXI - Distribuidor de GNL ou GNC a Granel: agente autorizado ao exercício da atividade de movimentação de GNC ou GNL a granel por meio alternativo ao dutoviário; (Resolução ANP nº 971 e 973, de 2024);

XXII - Empresa de Gás Natural Comprimido (GNC) ou Gás Natural Liquefeito (GNL): empresa autorizada pela ANP a prestar serviços de movimentação de gás natural na forma de GNC ou GNL;

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

XXIV - Estação de Medição e Regulagem de Pressão (EMRP): é o conjunto de equipamentos, instalado pela Concessionária nas dependências de determinado Usuário, destinado à regulagem da pressão, à medição e ao registro do volume do Gás fornecido;

XXV - Estação de Redução de Pressão (ERP): é o conjunto de equipamentos do Sistema de Distribuição, que tem por finalidade reduzir e controlar a pressão do Gás, de modo contínuo;

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

XXVII - Fatura de Gás ou Conta: documento correspondente a determinado ciclo de faturamento, que deve conter, no mínimo, os dados constantes no artigo 45 desta Portaria e elencados na legislação vigente, em modelo previamente aprovado pela AGEMS;

XXVIII - Fornecimento de Gás ou Fornecimento: serviço de distribuição de gás canalizado, adquirido pelo Usuário, executado por meio da rede de distribuição da Concessionária;

XXIX - Gás Natural ou Gás: todo hidrocarboneto que permanece 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;

XXX - Gás Natural Comprimido (GNC): gás natural submetido a compressão e acondicionado para o transporte em ampolas ou cilindros à temperatura ambiente e a uma pressão que o mantenha em estado gasoso;

XXXI - Gás Natural Liquefeito (GNL): gás natural submetido a processo de liquefação para acondicionamento e transporte;

XXXII - Instalação: qualquer estabelecimento, fábrica, indústria, máquina ou equipamento sob a posse ou propriedade do Usuário, juridicamente comprovado, que utilize gás natural ou Biometano como combustível ou matéria-prima;

XXXIII – *Instalação Interna: Infraestrutura de utilização de gás, construída e conservada nas dependências da(s) unidade(s) usuária(s), a partir da primeira redução de pressão da rede da concessionária para a área interna da unidade usuária (redução de primeiro estágio), mantida pelo seu usuário, que é constituída por tubos, conexões, válvulas e outros componentes, em consonância com as normas técnicas aplicáveis e os regulamentos da concessionária, e cuja finalidade é fazer fluir e consumir o gás canalizado; (alterado pela Portaria AGEMS nº 297, de 09 de julho de 2025)*

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

XXXV - Interrupção de Fornecimento de Gás ou Interrupção de Fornecimento ou Suspensão do Fornecimento: interrupção de fornecimento de gás a uma ou mais unidades usuárias, de forma temporária ou definitiva, parcial ou total, de acordo com as condições estabelecidas no Contrato de Concessão e, eventualmente, em contratos celebrados entre a Concessionária e o(s) Usuário(s);

XXXVI - Manifestação: reclamação, denúncia, sugestão, elogio e demais pronunciamentos de Usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a consulta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

XXXVII - Participação Financeira de Terceiros: participação de potenciais Usuários de gás canalizado na aquisição de materiais e/ou serviços necessários para efetivação da ligação do Ramal Interno ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado da Concessionária;

XXXVIII - Pedido de Ligação: ato voluntário do Interessado que solicita a Concessionária a prestação dos serviços de distribuição de gás natural;

XXXIX - Plano de Contingência: plano estabelecido pela Concessionária em função dos riscos do empreendimento, nas áreas e equipamentos da rede de distribuição de gás, identificados através de avaliação técnica, para definir as ações a serem implementadas e a melhor utilização dos recursos materiais e humanos em situação de emergência;

XL - Plano de Operação do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado ou Plano de Operação do Sistema de Distribuição: documento produzido pela Concessionária e homologado pela AGEMS, que apresenta os diferentes subsistemas integrantes de um Sistema de Distribuição de gás canalizado, destacando, para cada um deles, entre outras informações, as classes de pressão existentes e os correspondentes parâmetros operacionais, bem como os seus principais componentes e os procedimentos adotados pela Concessionária para assegurar a continuidade e a segurança da prestação dos serviços e a qualidade do gás fornecido;

XLI - Poder Calorífico Superior (PCS): quantidade de energia liberada na forma de calor, em kcal/m³ (quilocaloria por metro cúbico), na combustão completa de uma quantidade definida de Gás com o ar, à pressão constante e com todos os produtos de combustão retornando à temperatura e pressão iniciais dos reagentes, onde toda a água formada pela reação encontra-se na forma líquida;

XLII - 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;

XLIII - Ponto de Entrega: local físico, fixo e determinado de entrega do gás canalizado, situado na divisa entre a via pública e a propriedade da Unidade Usuária, que caracteriza o limite de responsabilidade do fornecimento de Gás, da Concessionária para uma Unidade Usuária, salvo o disposto no § 2º do artigo 18;

XLIV - Poder Público: Conjunto de órgãos com autoridade para realizar os trabalhos do Estado, constituído de Poder Legislativo, Poder Executivo e Poder Judiciário;

XLV - Ponto de Recebimento: local físico, fixo e determinado, à disposição do gás para a Concessionária, também conhecido como Ponto de Transferência de Custódia, a partir do qual tem início um Sistema de Distribuição de Gás Canalizado;

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

XLVII - Proposta Comercial: documento utilizado pela Concessionária, por meio do qual oferece ao Interessado, mediante condições específicas, a execução de serviços relacionados ao Sistema de Distribuição de gás canalizado e/ou serviços acessórios, nos termos do § 5º do artigo 4º da presente Portaria.

XLVIII - Ramal Dedicado: aquele construído pela Distribuidora ou pelo Auto importador / Autoprodutor / Consumidor Livre, utilizado para abastecer, especificamente, tais agentes quando diretamente conectado(s) ao transportador, UPGN, terminal de GNL, ou a outras fontes de suprimento devidamente autorizadas pela ANP.

XLIX - Ramal Externo: trecho de tubulação construído e mantido pela Concessionária, que interliga a Rede de Distribuição com a Unidade Usuária;

L - Ramal Interno: trecho de tubulação, construído e mantido pelo Usuário, que tem início a partir da válvula de bloqueio integrante da EMRP da Concessionária, e que interliga as Instalações Internas da(s) Unidade(s) Usuária(s);

LI - Rede de Distribuição: conjunto de tubulações, Estações de Redução de Pressão (ERP), válvulas e outros componentes, construídos, operados e mantidos pela Concessionária, que recebem o Gás das ERP e o conduz até o ramal interno das unidades usuárias;

LII - Segmento de Usuários: conjunto de Usuários considerados nas tabelas de tarifas de fornecimento de gás canalizado, para consumidores cativos ou nas tabelas de tarifas de serviço de distribuição para consumidores livres, autoprodutores e autoimportadores, classificados por atividade exercida ou pelo uso do Gás, que integram a regulamentação específica da AGEMS;

LIII - Serviço Acessório: atividade que possua vínculo direto ou complementar com o serviço principal e que pode ser prestado tanto pela Concessionária quanto por terceiros;

LIV - Serviço Atípico: atividade cuja prestação, embora possa utilizar a estrutura do serviço de distribuição de gás e dos sistemas associados a esse serviço, quando autorizado pela AGEMS, não é intrínseca ou relacionada ao serviço principal da Concessionária e pode ser desenvolvido tanto pela Concessionária como por terceiros, com observância à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

LV - Serviço Correlato: atividade diretamente vinculada e contratada junto ao serviço principal, prestada exclusivamente pela Concessionária;

LVI - Serviço Principal: atividade de exploração dos serviços de distribuição de gás, exercida pela Concessionária, conforme previsto no Contrato de Concessão;

LVII - Serviços de Distribuição de Gás Canalizado: serviços que a Concessionária está obrigada a prestar a seus Usuários e Interessados, nos termos da legislação aplicável, do Contrato de Concessão e da regulamentação expedida pela AGEMS;

LVIII - Sistema de Distribuição: infraestrutura total de distribuição de gás canalizado, construída, operada e mantida pela Concessionária, nos termos da legislação pertinente, do Contrato de Concessão e dos regulamentos expedidos pela AGEMS, que contempla todos os subsistemas existentes dentro do Estado de Mato Grosso do Sul;

LIX - Tabela Tarifária: tabela de tarifas, aprovadas pela AGEMS, para cada um dos segmentos de Usuários dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado;

LX - Tarifa: valor monetário resultante da aplicação das tabelas tarifárias aprovadas pela AGEMS, expresso em R\$/m³ (Reais por metro cúbico) de gás canalizado, nas condições de referência, utilizado para efetuar o faturamento mensal dos Usuários pelo serviço de distribuição ou pelo fornecimento de gás;

LXI - Termo de Encerramento de Fornecimento – TEF: documento emitido pela MSGÁS ao Usuário que manifestar a vontade de ter o fornecimento de gás natural encerrado, após a realização de todos os procedimentos comerciais, financeiros e operacionais estabelecidos para a interrupção do fornecimento;

LXII - Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (TUSD): tarifa de uso do sistema para a prestação do serviço de distribuição, conforme regulamentação da AGEMS;

LXIII - Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição Específica (TUSD-E): tarifa de uso do sistema aplicada para Usuários atendidos por Ramal Dedicado que deverá ser calculada com base no investimento específico no ramal, quando realizado pela distribuidora, ou sem esse investimento quando realizado pelo Usuário, e na parcela dos custos de operação e manutenção específicos do Ramal Dedicado;

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

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

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

LXV - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, do serviço de distribuição de gás canalizado e que assume a responsabilidade pelo pagamento da(s) quantidade(s) de gás consumida(s) e pelas demais obrigações legais, regulamentares e contratuais, vinculando-se assim aos contratos de fornecimento ou de adesão, conforme cada caso;

LXVI - Usuário de Classe Especial – Grandes Usuários: Qualquer Usuário que satisfaça as condições previstas no § 1º do art. 26 desta Portaria;

LXVII - Vazão: Quantidade volumétrica de gás que escoar por uma seção de tubulação ou medidor por unidade de tempo, medida, preferencialmente, em m³/h (metros cúbicos por hora).

CAPÍTULO III DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 3º Sem prejuízo do disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e demais normas, regulamentos e legislações aplicáveis, em especial a Lei nº 13.460, de 26 de

junho de 2017, 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 AGEMS 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 AGEMS, bem como as normas e os padrões técnicos que a Concessionária lhes comunicar;

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

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

VI - Contribuir e zelar para a permanência das boas condições de uso e conservação dos bens e equipamentos, por meio dos quais lhes são prestados os serviços, respondendo ainda pelos danos que, comprovadamente por ação ou omissão, vierem a causar, bem como manter e operar as instalações internas de sua propriedade em condições de segurança para as pessoas e os bens móveis e imóveis envolvidos;

VII - Pagar pontualmente as Faturas de Gás expedidas pela Concessionária, relativas aos serviços prestados;

VIII - Manter atualizado seu cadastro na Concessionária;

IX - Fornecer informações de consumo (volume e pressão) atuais e futuras para subsidiar análise técnica e econômica da Concessionária; e

X - Utilizar, como referência para planos de contingência de suas instalações, os dispositivos e orientações fornecidos pela Concessionária, por ocasião do início do fornecimento;

XI - O consumidor parcialmente livre poderá definir, a seu critério, em qual das modalidades contratuais, regulada ou livre, deseja alocar os riscos associados ao fornecimento de gás, inclusive quanto à flexibilidade contratual, volumes, tarifas e garantias, observadas as disposições regulamentares e contratuais aplicáveis a cada modalidade;

XII - Adaptar as instalações internas, visando o recebimento dos equipamentos de medição e do serviço de distribuição de gás canalizado.

§ 1º As informações a serem prestadas pela AGEMS para a defesa de interesses individuais e coletivos dos Usuários serão disponibilizadas no seu endereço eletrônico.

§ 2º É considerado adequado o serviço de distribuição de gás canalizado que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, qualidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas, conforme a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e Lei Estadual nº 2.766, de 18 de dezembro de 2003, ou outras que vierem a substituí-las.

§ 3º Eventuais danos causados a pessoas ou bens decorrentes de deficiência técnica das instalações internas da Unidade Usuária ou de sua má utilização e conservação é de responsabilidade do Usuário.

CAPÍTULO IV DA LIGAÇÃO AO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO

Seção I

Do Pedido de Ligação

Art. 4º O pedido de ligação caracteriza-se como ato voluntário do Interessado, que solicita ser atendido pela Concessionária na prestação dos Serviços Locais de Gás Canalizado, vinculando-se às condições regulamentares e ao contrato aplicável com a Concessionária.

§ 1º A Concessionária está obrigada a atender ao pedido de ligação, nos prazos estabelecidos nos artigos 14 e 15 desta Portaria, desde que o Interessado cumpra as condições previstas, haja viabilidade técnica para a ligação e quando os 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 ligação de gás canalizado na Unidade Usuária que não comprovar o atendimento aos requisitos de segurança e demais itens previstos nas normas e padrões técnicos estabelecidos pela Concessionária aprovados pela AGEMS.

§ 3º A Concessionária não pode negar a prestação do serviço quando, tendo capacidade disponível, o fornecimento do volume de gás necessário ao atendimento do pedido de ligação da Unidade Usuária do Interessado apresentar viabilidade técnica e econômica, e, tampouco poderá ofertar o serviço em condições discriminatórias, observado o estabelecido no artigo 108 desta Portaria.

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

§ 5º Quando a Concessionária, por iniciativa própria, oferecer ligação de gás a um potencial Interessado, a proposta comercial utilizada para esta finalidade deverá conter, obrigatoriamente, os prazos, a validade da proposta e as demais condições necessárias para a realização da ligação.

§ 6º O não cumprimento dos termos da proposta, quando assinada pelo Interessado, sujeitará a Concessionária às regras desta Portaria, bem como às penalidades previstas nos normativos estabelecidos pela AGEMS.

Art. 5º Para a efetivação do pedido de ligação, a Concessionária cientificará o Interessado quanto à obrigatoriedade de:

I - 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 ao projeto, à construção e à manutenção das referidas instalações, inclusive no que concerne aos procedimentos relativos à responsabilidade técnica pela execução dos serviços no âmbito da Unidade Usuária;

II - Celebração de Contrato de Fornecimento de Gás com o Usuário quando o volume previsto corresponder a, no mínimo, 5.000 m³/dia (cinco mil metros cúbicos por dia) ou quando houver a necessidade de ajustes das características técnicas e das condições comerciais do fornecimento de gás, exceto no caso de Consumidor Livre, Autoimportador e Autoprodutor;

III - Aceitação dos termos do Contrato de Adesão, quando o volume previsto for inferior ao correspondente a 5.000 m³/dia (cinco mil metros cúbicos por dia) e quando aplicável esta modalidade de contrato;

IV - 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;

V - Disponer 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, cuja localização e construção atendam aos requisitos explicitados no § 2º do artigo 37 desta Portaria; e

VI - Celebração de Contrato de Uso do Serviço de Distribuição com a Concessionária quando se tratar de Consumidor Livre, nos termos de regulação específica da AGEMS.

Art. 6º A Concessionária cientificará ao Interessado ou ao Usuário, de acordo com o grau de risco avaliado do consumo de gás canalizado, quanto à eventual necessidade de:

I - Execução de serviços no Sistema de Distribuição de gás, ou a necessidade de colocação na rede interna da Unidade Usuária de equipamentos da Concessionária;

II - Apresentação de licença de operação, emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, em conformidade com a legislação vigente;

III - Apresentação do Laudo de Estanqueidade com registro de liberação do Ramal Interno para utilização em carga e a respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) do Ramal Interno, e Termo de Responsabilidade das instalações Internas, quando for o caso, devidamente aprovados pelo Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso do Sul, observado o previsto no Inciso I do artigo 4º, para fins de verificação pela Concessionária; e

IV - Adoção, pelo Interessado, de providências necessárias à obtenção de benefícios estipulados pela legislação.

Art. 7º 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 relacionado com o pedido de ligação, por solicitação devidamente fundamentada de qualquer Interessado, sempre que o serviço seja técnica e economicamente viável.

§ 1º A expansão prevista no *caput* deste artigo pode ser realizada a partir da participação financeira de Interessados, visando atender a viabilidade técnica e econômica (EVTE).

§ 2º A participação financeira dos Interessados se restringirá à parcela técnica e economicamente não viável da obra, nos termos do artigo 10 desta Portaria.

Art. 8º A Concessionária deve encaminhar ao Usuário 1 (uma) cópia do Contrato de Fornecimento de Gás, até a efetivação da ligação, ou, 1 (uma) cópia do Contrato de Adesão, quando aplicável esta modalidade de contrato.

§ 1º O Contrato de Fornecimento de Gás, o Contrato de Adesão e o Contrato de Uso do Sistema de Distribuição devem ser disponibilizados aos Usuários por meio que assegure o seu recebimento.

§ 2º A Concessionária deve manter cadastro de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução de serviços necessários à ligação, bem como suas modificações em instalações internas da Unidade Usuária, o qual deve estar disponível a qualquer Interessado ou Usuário nos escritórios de atendimento da Concessionária e na sua página na internet.

§ 3º Os Interessados ou Usuários podem optar pela escolha de outra empresa especializada que não conste do cadastro mencionado no parágrafo anterior.

§ 4º O Usuário deve informar à Concessionária qualquer modificação efetuada nas instalações sob sua responsabilidade.

Art. 9º Quando o Usuário se retirar em definitivo da Unidade Usuária, deve solicitar à Concessionária o Termo de Encerramento de Fornecimento (TEF), ou a mudança de titularidade.

§ 1º O Usuário continuará respondendo pela utilização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado e pelo pagamento dos débitos pendentes enquanto não solicitar o Termo de Encerramento de Fornecimento (TEF), ou a mudança de titularidade, previstos no *caput*.

§ 2º O titular da conta ou seu representante legal responde por todas as obrigações referentes à utilização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado.

§ 3º No caso de o Usuário desocupar a Unidade Usuária sem dar conhecimento à Concessionária ou sem promover a alteração de titularidade prevista no *caput* do artigo 9º, a Concessionária poderá efetuar o desligamento da Unidade Usuária, caso comprovada a ausência de responsável pela utilização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, sem prejuízo de outras ações ou medidas a serem adotadas pela Concessionária.

Art. 10 A participação financeira de Interessados, nos termos desta Portaria depende da adoção das seguintes providências:

I - Pela Concessionária:

- a) comunicação ao Interessado quanto à inviabilidade, informando a possibilidade de participação financeira para a realização do projeto;
- b) fornecimento ao Interessado do orçamento prévio para a realização do projeto;
- c) apresentação das formas de participação do Interessado nos serviços, materiais e/ou aportes financeiros necessários para a implantação do ramal de distribuição de Gás Canalizado;
- d) definição das formas de posterior ressarcimento financeiro a ser aplicado ao longo do Contrato de Fornecimento de Gás, bem como eventuais reajustes;
- e) fornecimento de cadastro de fornecedores e especificações técnicas necessárias às análises e contratações pelo Interessado.

II - Pelo Interessado:

- a) apresentação de requerimento informando o interesse na participação financeira do projeto;
- b) análise e anuência dos projetos, orçamentos, cronogramas das obras necessárias para a viabilização da integração da rede local ao sistema principal de distribuição e formas de ressarcimento financeiro fornecidos pela Concessionária.

§ 1º O Interessado e a Concessionária formalizarão as negociações comerciais a serem realizadas em um Protocolo de Intenções.

§ 2º Antes do início do fornecimento de gás, o Interessado deve contratar os Serviços de Distribuição de Gás, conforme condições específicas do fornecimento e as negociações comerciais ajustadas entre as partes.

§ 3º As condições diferenciais estabelecidas nos contratos mencionados no parágrafo anterior não poderão ensejar, em qualquer caso, requerimento de reajuste e/ou revisão tarifárias por desequilíbrio econômico-financeiro.

§ 4º A Concessionária fica obrigada a submeter à AGEMS, assim que houver sido manifestado o interesse da participação financeira do Interessado, cópia dos seguintes documentos para análise e homologação:

I - Comunicado enviado ao Interessado informando a inviabilidade do investimento;

II - Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica - EVTE;

III - Informação da possibilidade de participação financeira do Interessado para a viabilização do projeto;

IV - Orçamento prévio para a realização do projeto, fornecido ao Interessado;

V - Propostas de participação do Interessado nos recursos necessários para a implantação do ramal de distribuição de gás natural;

VI - Proposta para ressarcimento financeiro a ser aplicado ao longo do Contrato de Fornecimento de Gás, bem como eventuais reajustes;

VII - Requerimento do Interessado para participação financeira no projeto;

VIII - Minuta do Protocolo de Intenções.

Art. 11 Cabe à Concessionária o acompanhamento e controle da execução do projeto e a emissão, a cada etapa e ao final dos serviços, de relatório para envio à AGEMS, contendo a descrição dos serviços realizados e os investimentos efetuados.

§ 1º Durante a execução do projeto é permitida uma variação de 25% (vinte e cinco por cento) do valor orçado, mediante prévia comunicação à AGEMS.

§ 2º As alterações do protocolo de intenções, a formalização de contrato comercial, distratos, termos aditivos e demais ajustes deverão ser encaminhados à AGEMS para homologação.

§ 3º Imediatamente após a execução da obra, o Usuário fica obrigado a realizar a completa transferência do Sistema de Distribuição construído para a Concessionária, a qual realizará a contabilização patrimonial do Sistema de Distribuição construído.

§ 4º Havendo viabilidade técnica para conexão de novos Usuários no mesmo ramal, a Concessionária poderá realizar novas ligações sem a anuência do Usuário participante do investimento no Sistema de Distribuição de Gás Canalizado.

§ 5º A operação e a manutenção do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado serão de responsabilidade da Concessionária.

§ 6º A AGEMS fiscalizará os casos em que a expansão da Rede de Distribuição tenha se dado com a participação financeira de Interessados, ficando a Concessionária sujeita às penalidades nos casos em que forem detectadas infrações no estabelecido em Normas Técnicas ou regulamentação superveniente, bem como quando forem observadas práticas que tragam prejuízos aos Usuários.

§ 7º A participação financeira de Interessados referente à parcela economicamente não viável da obra não poderá compor os custos de capital para fins de revisão tarifária, ressalvados os casos em que haja ressarcimento financeiro pela Concessionária, consoante o art. 10, inciso I, alínea "d" da presente Portaria.

§ 8º As instalações, executadas na forma prevista no art. 10, constituem parte integrante dos bens vinculados à concessão, observada a reversão para o Estado nos termos do Contrato de Concessão.

Art. 12 A Concessionária deverá considerar, de forma prioritária, o uso do Biometano para o atendimento ao mercado cativo, sempre que tecnicamente viável e economicamente justificado, levando em conta os benefícios ambientais e os impactos positivos para o desenvolvimento regional e econômico da área de concessão.

Art. 13 A Concessionária pode condicionar o atendimento de ligação, aumento de capacidade ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos existentes.

§ 1º A Concessionária não pode condicionar a ligação de Unidade Usuária ao pagamento de débito cuja responsabilidade não tenha sido imputada ao Interessado, ou que não sejam decorrentes de fatos originados pela prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado, no mesmo ou em outro endereço, exceto nos casos em que a Concessionária comprove a aquisição, por parte de pessoa jurídica, de fundo de comércio ou estabelecimento

comercial, industrial ou profissional, em que haja a continuidade na exploração da mesma atividade econômica, sob a mesma ou outra razão social, firma ou nome individual, à exceção das pessoas jurídicas de direito público, observado ainda o disposto no § 2º do artigo 53.

§ 2º Para os Usuários que consomem acima de 5.000 m³/dia, a Concessionária pode condicionar o pedido de ligação ou aumento de capacidade a cláusulas especiais de garantia de adimplência, que devem ser ajustadas mediante acordo entre as partes, nos respectivos contratos de fornecimento de gás.

§ 3º O enquadramento do Usuário como Usuário Livre não poderá prejudicar os contratos em vigor firmados entre os Usuários e a Concessionária, sendo certo que o reingresso de Usuário que tenha optado pelo mercado livre para o mercado cativo dependerá do cumprimento de todos os prazos e requisitos legais, assim como prévia capacidade contratada pela Concessionária disponível para atendimento, observadas as disposições contidas na Portaria AGEMS nº 103, alterada pela Portaria AGEMS nº 235/2022.

Seção II Dos Prazos Pertinentes à Ligação

Art. 14 O pedido de ligação para Unidade Usuária, em localização servida pela Rede de Distribuição da Concessionária, deve ser atendido, no prazo máximo de:

I - 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 - 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, salvo quando for novo empreendimento condominial (residencial ou comercial) com clientes individuais, cujos prazos será conforme cronograma pré-combinado com o Interessado.

Parágrafo único. Quando houver a necessidade de contratação de projeto, o prazo será estabelecido em comum acordo entre a Concessionária e o Interessado.

Art. 15 O prazo máximo para construção e entrada em operação de extensões da Rede de Distribuição, excluindo-se situações de necessidade de utilização de faixa de domínio e execução de travessias e outras obras especiais, e desde que satisfeitas as condições estabelecidas em Contrato de Fornecimento de Gás, firmado entre a Concessionária e o Usuário, obedecerá aos seguintes limites:

I - 90 (noventa) dias corridos para extensão de até 300m;

II - 120 (cento e vinte) dias corridos para extensão entre 301 a 1.000m;

III - 180 (cento e oitenta) dias corridos para extensão entre 1.001 e 5.000m.

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

§ 2º A Concessionária deve informar à AGEMS, 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 neste artigo.

§ 3º Nos casos em que se fizer necessária a participação financeira do Interessado para viabilizar a ligação, será observado o estabelecido nos §§ 1º e 2º do artigo 10.

Art. 16 A contagem do prazo para conclusão das obras, a cargo da Concessionária, será suspensa quando:

I - O atraso for decorrente de providências que dependam exclusivamente do Interessado;

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

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

IV - Em casos fortuitos e de força maior, conforme definido no Código Civil;

V - O atraso for decorrente de medidas administrativas ou judiciais em contratações ou em processos licitatórios.

§ 1º Quando houver contrato celebrado entre a Concessionária e o Interessado para início da prestação de serviço e as obras atrasarem pelos motivos previstos nos incisos II e III, a Concessionária deverá informar o Interessado sobre os motivos referentes à suspensão do prazo para conclusão da obra.

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

CAPÍTULO V DOS LIMITES DE PRESSÃO DE FORNECIMENTO

Art. 17 Compete à Concessionária informar ao Usuário a Pressão de Fornecimento, o volume, a vazão e o fator médio de correção, referentes ao fornecimento de gás para a sua Unidade Usuária, observados os limites de tolerância previamente contratados.

§ 1º A Concessionária deverá ajustar e controlar a vazão e a Pressão de Fornecimento para a Unidade Usuária em conformidade com os limites operacionais estabelecidos no seu Plano de Operação do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado, para a correspondente classe de pressão.

§ 2º São admitidas, de forma excepcional e mediante prévia autorização da AGEMS, mudanças dos limites de pressão estabelecidos no Plano de Operação do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado ou, ainda, a criação de outras classes de pressão, desde que haja conveniência técnica e econômica para a operação do Sistema de Distribuição de gás canalizado da Concessionária, desde que não acarretem prejuízo ao Usuário.

CAPÍTULO VI DO PONTO DE ENTREGA DO GÁS CANALIZADO

Art. 18 A distribuição de gás é feita na forma canalizada e compreende a movimentação de gás, pela Concessionária, desde os pontos de recebimento até os pontos de entrega nas unidades usuárias.

§ 1º No caso de atendimento a redes isoladas de distribuição, a Concessionária poderá utilizar modais alternativos como GNC/GNL para movimentações do gás.

§ 2º A Concessionária poderá, sob sua responsabilidade e com a anuência do Usuário, definir outro local para Ponto de Entrega da Unidade Usuária, a partir da qual a responsabilidade pelas instalações internas é do Usuário.

§ 3º A mudança da definição do local ou a definição de pontos de entrega adicionais 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.

Art. 19 A Concessionária deve verificar a Pressão de Fornecimento ou do poder calorífico superior – PCS do gás, sempre que solicitado pelo Usuário. A Concessionária poderá disponibilizar em seu site para consulta dos Usuários os registros históricos do PCS medido diariamente no ponto de recebimento. Tais informações deverão ser atualizadas diariamente com informações do dia anterior.

§ 1º O prazo máximo para a verificação da Pressão de Fornecimento ou do PCS e de resposta ao Usuário é de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento, pela Concessionária, da solicitação do Usuário, prazo este que inclui as condições previstas nos §§ 2º, 3º e 4º deste artigo.

§ 2º A data definida pela Concessionária para a apuração da Pressão de Fornecimento deve ser agendada com o Usuário com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 3º É facultado ao Usuário os trabalhos da Concessionária, sendo que sua ausência não inviabiliza a apuração da Pressão de Fornecimento.

§ 4º A verificação da Pressão de Fornecimento 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, assegurado o registro dos resultados apurados e seu arquivamento pelo prazo de 05 (cinco) anos, cuja análise deverá apontar se o nível de pressão encontra-se acima ou abaixo do limite fixado para o valor máximo ou mínimo da pressão no Ponto de Entrega, incluindo, no caso de baixa pressão, a possibilidade de o nível de pressão encontrar-se abaixo do valor mínimo.

§ 5º Para a verificação da Pressão de Fornecimento prevista no *caput* deste artigo, a Concessionária deve, ainda, recorrer aos dados obtidos no monitoramento das estações de redução de pressão e nas unidades usuárias, cujas EMRP disponham de conversores de volume, do tipo PTZ, aos dados registrados no mencionado aparelho. Quando solicitada, a Concessionária poderá disponibilizar para os Usuários os sinais on-line de monitoramento das vazões, pressões e temperatura medidos na EMRP no Ponto de Entrega, sendo que, se aplicável, o custo das instalações para monitoramento on-line correrá por conta do Usuário.

§ 6º A Concessionária informará ao Usuário os resultados da verificação da Pressão de Fornecimento ou do PCS.

§ 7º O Usuário arcará com os custos da verificação quando solicitá-la por duas vezes em período inferior a 2 (dois) anos e o resultado apurado não ultrapassar os valores estabelecidos, conforme aplicável, no artigo 42 desta Portaria.

§ 8º Os custos da verificação do PCS ou da Pressão de Fornecimento devem ser informados no momento da solicitação da verificação, ficando condicionado o início do serviço à respectiva aceitação pelo Usuário.

§ 9º Quando o resultado da verificação demonstrar valores que não se enquadrem nos padrões estabelecidos, os correspondentes custos correrão por conta da Concessionária ou haverá o ressarcimento do valor ao Usuário, de acordo com o estabelecido no Contrato de Concessão e demais regulamentos da AGEMS.

Art. 20 É de responsabilidade da Concessionária elaborar os projetos, executar as obras necessárias ao fornecimento e, nos termos da legislação específica, assumir os custos decorrentes da operação e manutenção do seu Sistema de Distribuição, até o Ponto de Entrega ou o limite com o Ramal Interno, ressalvado o estabelecido nos §§ 1º e 2º do artigo 7º.

§ 1º Os Usuários são responsáveis pelas obras de pavimentação, repavimentação ou paisagismo nas áreas da Unidade Usuária que se fizerem necessárias para fins de instalação ou manutenção das instalações internas.

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

§ 3º É de responsabilidade do Usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança da Instalação Interna da Unidade Usuária.

CAPÍTULO VII DO USUÁRIO E DA UNIDADE USUÁRIA

Art. 21 Os Usuários farão uso dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, prestados pela Concessionária, mediante o pagamento de tarifa, conforme regulamento expedido pela AGEMS.

§ 1º Durante o período de vigência do Contrato de Concessão, os Usuários dos segmentos comercial e residencial poderão adquirir gás canalizado da Concessionária ou de Comercializador de gás observados os regulamentos estabelecidos pela AGEMS.

§ 2º Os Usuários dos segmentos não mencionados no § 1º deste artigo poderão se tornar Usuários livres, obedecidas as condições previstas nas portarias da AGEMS.

Art. 22 Em condomínios comerciais ou residenciais, a quantidade de condôminos deve ser identificada para fins estatísticos, ressalvado o previsto no artigo 23 desta Portaria.

§ 1º As instalações para atendimento das áreas de uso comum constituirão uma Unidade Usuária, 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 colocação de medição individualizada, possibilitando que se constituam em diversas unidades usuárias autônomas, quando assim os Usuários o desejarem e desde que obedecidas as normas pertinentes.

§ 3º Havendo um único Ponto de Entrega, nos termos do § 2º deste artigo, o medidor instalado terá caráter coletivo, com uma única medição por ciclo, cujo valor da fatura de gás será pago pela pessoa jurídica ou física responsável pela administração do condomínio.

Art. 23 Será admitido o agrupamento de unidades imobiliárias autônomas em um único Ponto de Entrega, quando se tratar de conjunto habitacional ou comercial, constituído de Usuários do segmento residencial ou comercial, desde que os perfis de consumo das referidas unidades usuárias sejam semelhantes e estejam sob a administração de um único responsável jurídico.

§ 1º Entende-se por perfis semelhantes de consumo a condição em que as unidades imobiliárias possuem quantidade equivalente de equipamentos que utilizam gás, com consumo análogo, de tal forma que cada unidade do prédio ou conjunto de edificações consuma volumes semelhantes de gás, em um 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 para 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 § 2º do artigo 9º.

§ 5º Constatadas situações distintas daquelas estabelecidas neste artigo, deverão ser instalados medidores individualizados para as unidades imobiliárias cujos perfis não se coadunem com as condições ora estabelecidas, constituindo-se em unidades usuárias autônomas.

CAPÍTULO VIII DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

Art. 24 A Concessionária classificará a Unidade Usuária de acordo com a atividade nela exercida, nos termos do artigo 25.

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

Art. 25 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.

§ 1º 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.

§ 2º Durante os trabalhos da ligação do gás, a Concessionária deve confirmar as informações prestadas pelo Interessado ou Usuário, com o intuito de garantir a exatidão da classificação da Unidade Usuária e das demais informações cadastrais.

Art. 26 Constatada a necessidade de reclassificação de segmento da Unidade Usuária, a Concessionária deve proceder aos ajustes necessários, e, além disso:

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

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

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

§ 2º No caso de a Concessionária cometer erro de classificação de Unidade Usuária, o Usuário deverá ser ressarcido de todos os eventuais valores cobrados a maior e comprovadamente pagos, nos termos do artigo 54 desta Portaria.

§ 3º Quando, na situação prevista no parágrafo anterior deste artigo, ficar constatada a cobrança a menor, a Concessionária não terá direito à diferença, exceto quando ocorrer o previsto no § 1º deste artigo.

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

Art. 27 Para os fins desta Portaria, a Concessionária deve agrupar as unidades usuárias nos segmentos de Usuários:

a) *residencial - medição individual: fornecimento de gás para uma Unidade Usuária com fim residencial; (alterado pela Portaria AGEMS nº 310, de 11 de novembro de 2025)*

b) *residencial: medição coletiva: fornecimento de gás para unidades usuárias autônomas agrupadas em um único Ponto de Entrega;*

c) *comercial: fornecimento para Unidade Usuária em que seja exercida a atividade comercial ou de prestação de serviços, incluídos os órgãos públicos;*

d) *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; (alterado pela Portaria AGEMS nº 310, de 11 de novembro de 2025)*

e) *industrial - Mercado Livre: aqueles Usuários que utilizam o gás para atividade de elaboração de produtos, transformação de matérias primas, recuperação de máquinas e equipamentos e fabricação diversa, que usam o Sistema de Distribuição de gás da Concessionária e têm o enquadramento como consumidor livre para optar em adquirir o gás de qualquer agente produtor, importador ou comercializador;*

f) *termoelétrico: segmento de Usuários que utilizam os serviços de distribuição de gás da Concessionária; (alterado pela Portaria AGEMS nº 310, de 11 de novembro de 2025)*

g) *gás Natural Veicular - GNV: segmento de Usuário cuja atividade destina-se ou contempla a utilização do Gás em veículos automotores;*

h) *cogeração: segmento de Usuário que utiliza o gás para o processo de produção combinada de vapor e energia mecânica, elétrica e térmica (frio ou calor);*

i) *consumidor Livre, Autoimportador e Autoprodutor: segmentos de Usuários que além da Concessionária, tem a opção de utilizar o gás autoproduzido/auto importado ou adquirir o gás de qualquer agente produtor, importador ou comercializador, conforme previsto na Lei nº 14.134, de 08 de abril de 2021, regulamentada pelo Decreto nº 10.712, de 02 de junho de 2021, e tratados nos termos dos regulamentos específicos da AGEMS;*

j) *gás natural comprimido (GNC): o segmento de usuário cuja atividade se destina à compressão do gás para o transporte em ampolas ou cilindros e posterior revenda a usuários não atendidos por gasoduto; (acrescentado pela Portaria AGEMS nº 297, de 09 de julho de 2025)*

k) *gás natural liquefeito (GNL): o segmento de usuário cuja atividade se destina à liquefação do gás para o transporte e posterior revenda a usuários não atendidos por gasoduto. (acrescentado pela Portaria AGEMS nº 297, de 09 de julho de 2025)*

l) *gás Natural Veicular - GNV Postos: segmento de Usuário cuja atividade se destina ou contempla a utilização do Gás em veículos automotores comercializados em postos revendedores; (acrescentado pela Portaria AGEMS nº 310, de 11 de novembro de 2025)*

m) *gás Natural Veicular - GNV Frotas: segmento de Usuário cuja atividade se destina ou contempla a utilização do Gás Natural e Biometano em veículos automotores para abastecimento de frotas próprias de seus diferentes tipos de veículos, sejam de veículos leves, caminhões de coleta de resíduos urbanos, ônibus, micro-ônibus e veículos articulados para o transporte público e, inclusive, para veículos fora de estrada, que podem incluir empilhadeiras, tratores, entre outros veículos utilizados em operações internas do Usuário, sendo vedada a revenda de gás por estes Usuários. (acrescentado pela Portaria AGEMS nº 310, de 11 de novembro de 2025)*

§ 1º Considera-se Usuário de classe especial - grande Usuário, todo aquele que atenda, cumulativamente, os seguintes requisitos:

I - Ser pessoa jurídica devidamente constituída sob as leis brasileiras;

II - Ser titular de Instalação localizada no Estado de Mato Grosso do Sul, classificada como usuária de serviços de distribuição de Gás, do segmento industrial, termelétrico ou de GNC;

III - Contratar, na modalidade firme, o fornecimento de gás natural em volume igual ou superior a 5.000 m³/dia.

§ 2º os Usuários de classe especial - grandes Usuários poderão contratar com a Concessionária o fornecimento de gás em condições diferenciadas de fornecimento, de garantias, de atendimento e de preços, observado o § 4º deste artigo.

§ 3º A Concessionária poderá ainda adotar tarifas diferenciadas ou descontos tarifários, estabelecendo condições especiais de fornecimento, de garantias e de atendimentos, levando em conta os seguintes parâmetros:

- a) volume;
- b) sazonalidade;
- c) inflexibilidade e flexibilidade de fornecimento;
- d) perfil de consumo diários;
- e) fator de carga;
- f) competitividade frente a outros energéticos a substituir ou a reter;
- g) investimentos na rede distribuidora; e
- h) outros parâmetros técnica e economicamente justificáveis.

§ 4º As condições contratuais especiais de preço, as tarifas diferenciadas ou descontos tarifários aplicados serão indexados e/ou reajustados com base na Tabela Tarifária aprovada pela AGEMS de acordo com os respectivos segmentos, e aplicadas sobre as quantidades faturadas a partir da data da sua vigência.

§ 5º Caso o Usuário de classe especial - grande Usuário não esteja conectado à rede de distribuição da Concessionária, nem seja possível conectá-lo para iniciar a prestação dos serviços de distribuição de gás, o referido Usuário, ou a própria Concessionária poderá contratar a movimentação do gás natural com Empresa de GNC ou GNL.

§ 6º Para fins da aplicação das tarifas, os Usuários estarão sempre vinculados à Tabela Tarifária vigente de seu respectivo segmento, observado o disposto no § 4º.

Art. 28 A Concessionária pode criar ou modificar modalidades tarifárias em segmentos de Usuários e classes de fornecimento ou criar subsegmentos que justifiquem ou incentivem a inclusão de novas unidades usuárias, após aprovação da AGEMS.

Art. 29 A Concessionária deve manter organizado e permanentemente atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, onde constem, para cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

I - Nome completo ou razão social do Usuário;

II - Código da Unidade Usuária;

III - Endereço completo da Unidade Usuária;

IV - CNPJ, CPF, telefones para contato (residencial, comercial e celular) e endereço eletrônico, do Usuário;

V - Segmento de Usuário;

- VI - Atividade Econômica desenvolvida na Unidade Usuária e finalidade do uso do gás;
- VII - Tipo de Contrato (de Fornecimento ou de Adesão);
- VIII - Data de início do fornecimento;
- IX - Data de término do fornecimento, para Unidades Usuárias inativas;
- X - Classe de Pressão (alta, Média ou Baixa) e Pressão de Fornecimento, vinculadas à Unidade Usuária;
- XI - Volume nominal do fornecimento contratado, no caso de ter sido celebrado Contrato de Fornecimento;
- XII - Históricos de leituras de vazão e de faturamentos, consecutivos e completos, arquivados em meio magnético, inclusive com as alíquotas referentes a impostos incidentes sobre os faturamentos realizados;
- XIII - Tarifa, e se houver, desconto aplicável;
- XIV - Fabricante, tipo, número de fabricação, vazões mínima e máxima, e histórico de aferições;
- XV - Condições de eventuais obrigações adicionais;
- XVI - Tipo e identificação dos equipamentos de medição;
- XVII - Indicativo de participação do Usuário em programa especial aprovado pela AGEMS;
- XVIII - Condições relativas a eventuais obrigações adicionais.

Parágrafo único. Os dados relativos ao cadastro das Unidades Usuárias devem ser armazenados pelo período de 05 (cinco) anos.

CAPÍTULO IX DOS CONTRATOS DE FORNECIMENTO E DE ADESÃO

Art. 30 A prestação dos serviços de distribuição de gás caracteriza negócio jurídico de natureza contratual, regida por condições estabelecidas em Contrato de Fornecimento ou de Adesão, em consonância com o disposto nesta Portaria.

§ 1º Cada Unidade Usuária celebrará um único Contrato de Fornecimento ou de Adesão, conforme o caso, ressalvados os casos previstos no artigo 22 desta Portaria.

§ 2º A cobrança aplicável a cada Unidade Usuária será correspondente ao segmento de usuários ao qual pertencer e às faixas de consumo de gás efetivamente consumido ou contratado para cada Unidade Usuária, observadas as demais condições estabelecidas nos regulamentos pertinentes editados pela AGEMS.

§ 3º Excepcionalmente em virtude do volume consumido e da finalidade de utilização do gás, poderão ser firmados contratos de fornecimento, independente da classificação do segmento de Usuário a qual pertença.

§ 4º Quando houver mais de um Ponto de Entrega em uma única Unidade Usuária, nos termos do § 3º do artigo 18, será celebrado um único Contrato de Fornecimento ou de Adesão, compreendendo a totalização dos consumos contratados, desde que se trate do mesmo segmento.

§ 5º 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 §§ 6º, 7º e 8º do artigo 34.

§ 6º Os contratos de fornecimento de gás e de adesão não se aplicam ao Autoimportador, ao Autoprodutor, ao produtor de Biometano e ao Consumidor Livre, os quais deverão celebrar Contrato de Uso do Sistema de Distribuição, nos termos do art. 29 da Lei nº 14.134/2021 e das Portarias da AGEMS.

Art. 31 O Contrato de Fornecimento de Gás, celebrado entre a Concessionária e o Usuário, deve ser datado, assinado e conter, além das cláusulas essenciais aos contratos, outras que abordem as condições gerais da prestação dos serviços, devendo ainda constar:

I - A identificação do Usuário;

II - O endereço da Unidade Usuária;

III - A Pressão de Fornecimento no Ponto de Entrega e as demais características técnicas do fornecimento de Gás;

IV - A capacidade requerida, os volumes a serem fornecidos e as condições de sua revisão, para mais ou para menos;

V - Os critérios de medição, a tarifa aplicável e, se for o caso, o respectivo desconto, bem como os encargos fiscais incidentes e os critérios de faturamento;

VI - Cláusula específica que indique a superveniência das normas regulatórias da AGEMS;

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;

XI - A possibilidade de o Usuário migrar para o Mercado Livre, quando este se enquadrar na classificação de Consumidor Livre conforme, resolução específica da AGEMS.

§ 1º A Concessionária poderá celebrar, a seu critério, Contrato de Adesão para Unidade Usuária com previsão de consumo médio mensal inferior a 5.000 m³/dia (cinco mil metros cúbicos por dia), cujas cláusulas devem ser aprovadas pela AGEMS e vinculadas às normas e regulamentos vigentes.

§ 2º Os Contratos de Fornecimento devem ser enviados pela Concessionária à AGEMS em até 30 (trinta) dias após a data de sua celebração.

Art. 32 O Interessado que fizer pedido de ligação de gás para sua Unidade Usuária, e que tenha previsão de celebrar Contrato de Adesão, deverá receber da Concessionária uma cópia do modelo desse contrato antes da efetivação da ligação do Gás.

§ 1º para a caracterização da entrega do Contrato de Adesão, pela Concessionária, e o seu recebimento, pelo Usuário, a Concessionária deve observar o disposto no § 1º do artigo 8º desta Portaria.

§ 2º O Contrato de Adesão deve contemplar as atualizações das condições da prestação e utilização do serviço de distribuição de gás canalizado, previstas nos regulamentos expedidos pela AGEMS.

CAPÍTULO X DA ALTERAÇÃO DO CONSUMO

Art. 33 O aumento da capacidade contratada de gás ou demais alterações das condições de fornecimento devem ser previamente submetidos à apreciação da Concessionária, observados, além das disposições desta Portaria, os prazos e demais condições e obrigações estabelecidas no respectivo Contrato de Fornecimento de Gás.

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

I - Interromper o fornecimento, após notificação prévia e desde que caracterizados prejuízos ao Sistema de Distribuição de gás, caso em que o infrator arcará 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, obtido pela diferença entre o volume contratado e o efetivamente consumido;

III - Aplicar de eventual penalidade, quando prevista no Contrato de Fornecimento negociado entre as partes.

§ 2º Quando o acréscimo ao volume contratado de gás previsto no *caput* deste artigo implicar em ampliação da capacidade da rede de distribuição, devem ser observados os §§ 1º e 2º do artigo 7º.

CAPÍTULO XI DA MEDIÇÃO

Art. 34 A Concessionária obrigatoriamente realizará todas as ligações com instalação de equipamentos de medição, devendo o Usuário atender aos requisitos previstos na legislação em vigor, nos normativos da AGEMS e nos padrões técnicos definidos pela Concessionária, referentes à construção e à segurança das instalações internas da Unidade Usuária, e, quando for o caso, do ramal interno.

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

§ 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 ao Custo de Disponibilidade, conforme regulamentos da AGEMS 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 entre o volume faturado e o efetivamente consumido pelo Usuário será ônus da Concessionária.

§ 4º No caso de quebra ou falha no funcionamento do medidor, detectada pela Concessionária ou pelo Usuário, a sua substituição deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias corridos após a constatação do evento, ficando a apuração do consumo e do período de tempo em que o medidor esteve naquela situação condicionada ao estabelecido no Contrato de Fornecimento ou Contrato de Adesão, firmado com o Usuário.

§ 5º A Unidade Usuária pode permanecer por até 90 (noventa) dias corridos sem medição, período no qual o consumo será apurado por estimativa, considerando-se a média dos últimos 6 (seis) meses.

§ 6º Quando for exercida mais de uma atividade para o 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.

§ 7º Nos casos previstos no parágrafo anterior e que seja tecnicamente inviável a instalação de medidor para cada atividade, será excepcionalmente permitida a instalação de um único sistema de medição, estabelecendo-se rateio de tal forma que o volume relativo a cada atividade seja classificado no respectivo segmento de usuários, para fins de aplicação tarifária e demais obrigações pertinentes.

§ 8º Quando não houver consenso sobre o rateio previsto no parágrafo anterior, este será estabelecido mediante perícia.

§ 9º A Concessionária deverá instalar medidor que permita realização de leituras à distância ou remota, ou outra tecnologia aplicável, para usuários com consumo médio superior a 5.000 m³/dia, e poderá fazê-lo, para consumos menores, quando este recurso se mostrar, comprovadamente, solução técnica e economicamente viável.

§ 10 Poderá ser executada perícia no medidor, pela Concessionária, e os resultados serão apresentados ao Usuário.

§ 11 Em caso de contestação da perícia pelo Usuário, na forma como estabelecido no Contrato de Fornecimento ou no Contrato de Adesão, por instituição acreditada para ensaios metrológicos, ficam os custos da perícia a expensas da Concessionária, exceto (i) quando for constatado que não há problema de medição com equipamento ou (ii) quando ficar caracterizada a prática de irregularidade por parte do Usuário, incluindo, neste caso, os eventuais danos materiais causados, e, quando ocorrer o disposto no § 3º do artigo 38 desta Portaria.

§ 12 Na situação prevista nos §§ 4º e 8º anteriores, o cálculo do consumo de Gás não faturado será estimado a partir das conclusões da perícia, estando prevista a mediação da AGEMS, para o caso de o Usuário não aceitar o cálculo feito pela Concessionária.

Art. 35 A Concessionária é responsável pelas especificações dos equipamentos de medição a serem instalados no Ponto de Entrega, bem como por sua substituição quando necessária, atendendo às recomendações de órgãos metrológicos oficiais.

Parágrafo único. Nos casos em que os Usuários solicitem o uso de um tipo específico de medidor, a negativa pela Concessionária deve ser acompanhada de justificativa técnica e econômica.

Art. 36 A medição do volume de gás fornecido pela Concessionária ao Usuário, para fins de faturamento, será efetuada pelos equipamentos da Concessionária instalados no Ponto de Entrega, ou outro alternativo, quando 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 §§ 4º e 5º do artigo 47.

Art. 37 A Concessionária será responsável pela instalação, operação, manutenção, inspeção, calibração e retirada dos equipamentos de medição instalados no Ponto de Entrega, conforme legislação e regulamentação aplicáveis.

§ 1º Os medidores de gás que a Concessionária instalar no Ponto de Entrega da Unidade Usuária devem ser previamente calibrados, conforme metodologia normatizada por serviço

especializado devidamente certificado por laboratórios acreditados pelo INMETRO e pertencentes à Rede Brasileira de Calibração (RBC).

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

Art. 38 Os lacres ou selos aplicados em medidores e outros equipamentos instalados pela Concessionária somente podem ser rompidos, removidos ou substituídos por profissional da Concessionária, ou por ela credenciado.

§ 1º Constatado o rompimento indevido ou violação de selos ou lacres citados no *caput* deste artigo ou alterações nas características originais da aplicação feita pela Concessionária, ainda que sem redução no faturamento, a Concessionária poderá cobrar na primeira Fatura de Gás emitida após a constatação da irregularidade, a título de custo administrativo, o valor adicional correspondente a 10% (dez por cento) do consumo médio verificado nos doze ciclos de faturamento anteriores, ressalvada a prevalência do estabelecido no artigo 48, e desde que haja comprovação de que o rompimento, a violação, ou a alteração tenha sido realizada em período sob responsabilidade do Usuário.

§ 2º Para cálculo do valor adicional previsto no parágrafo anterior, será utilizada a tabela de tarifas do respectivo segmento de Usuários e considerada a que estiver vigorando da data do cálculo, além da classe tarifária em que se enquadrar o volume de gás correspondente ao consumo médio constatado nos 12 (doze) ciclos de faturamento anteriores.

§ 3º Confirmada qualquer das irregularidades mencionadas no § 1º deste artigo, o Usuário ficará sujeito, além da cobrança do valor adicional previsto, à interrupção do fornecimento de gás considerada no artigo 72 desta Portaria.

Art. 39 As margens de erro de medição admitidas para mais ou para menos, independentemente da classe de pressão, são as estabelecidas pela legislação metrológica aplicável aos tipos de medidores instalados pela Concessionária.

Parágrafo único. Constatados erros superiores aos admitidos na legislação metrológica, a Concessionária deverá:

I - Apurar a diferença e proceder à devolução do valor, nos termos do artigo 55, nos casos em que o erro ocasionar registro de consumo a maior;

II - Apurar a diferença e proceder nos termos do artigo 56, nos casos em que o erro ocasionar registro de consumo a menor.

Art. 40 A Concessionária pode, às suas custas, proceder à inspeção ou calibração dos medidores sempre que julgar conveniente, nos seguintes termos:

I - No caso de inspeção, fica obrigada a substituir o medidor sempre que constatada ocorrência de defeito, observado o estabelecido nos artigos 34, 54 e 55 desta Portaria;

II - No caso de calibração, será observado o estabelecido nos artigos 39, 55 e 56 desta Portaria.

Art. 41 O Usuário terá o direito de solicitar à Concessionária a inspeção e calibração do medidor, observado o que se segue:

I - No caso de inspeção, a Concessionária fica obrigada a substituir o medidor sempre que constatada ocorrência de defeito, observado o estabelecido nos artigos 43, 54, 55 e 56;

II - No caso de calibração, será observado o estabelecido nos artigos 40, 42, 54, 55 e 56.

§ 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 também 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 ao admitido na legislação metrológica e houver nova solicitação do Usuário em um prazo de até 02 (dois) anos, as despesas de verificação e de teste de calibração correrão por conta do Usuário.

Art. 42 Quando for procedida a calibração por solicitação do Usuário, o medidor será substituído, acondicionado em invólucro específico, lacrado no ato de retirada e encaminhado ao laboratório onde serão realizados os ensaios necessários, com entrega de comprovante desse procedimento ao Usuário.

§ 1º O laudo técnico a ser emitido pela Concessionária ou por meio de instituição credenciada para este tipo de serviço, será remetido ao Usuário assim que forem realizados os serviços de calibração pela instituição competente, informando os erros de medição verificados, os limites de erro admissíveis e as conclusões a que se chegaram.

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

§ 3º Caso o Usuário opte por não acompanhar a calibração, não subsistirá direito a reclamações relativas ao procedimento.

§ 4º Persistindo dúvida quanto às conclusões dos ensaios realizados, o Usuário pode, no prazo de 10 (dez) dias contados do recebimento da comunicação por escrito do resultado, solicitar à Concessionária a calibração do medidor por laboratório acreditado pelo INMETRO e pertencente à Rede Brasileira de Calibração (RBC), não vinculado à Concessionária, devendo ser observado o seguinte:

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

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

§ 5º Após a inspeção de rotina ou ainda calibração realizadas nos termos deste Artigo, os medidores substituídos podem voltar a ser utilizados, desde que estejam em boas condições e atendam à legislação metrológica aplicável.

§ 6º Ao final dos ensaios de calibração do medidor, a Concessionária deve manter à disposição do Usuário solicitante o certificado de calibração e o relatório de avaliação do erro e da incerteza final da medição de gás, ambos emitidos com base nos ensaios laboratoriais realizados em conformidade com o disposto nas normas técnicas oficiais aplicáveis à matéria, sendo que:

I - Quando houver conversor de volume instalado: deve ser apresentado laudo técnico contendo, além do certificado de calibração do medidor, o certificado de calibração do conversor de volume e o relatório de avaliação do erro e da incerteza final da medição de gás, considerado o conjunto medidor e conversor de volume;

II - Quando não houver conversor de volume instalado: deve ser apresentado laudo técnico contendo, além do certificado de calibração do medidor, o relatório de avaliação do erro e da incerteza final da medição de gás, considerado o conjunto medidor e fatores fixos de correção.

§ 7º A instalação de Conversores de Volume, do tipo PTZ, em Unidades Usuárias, deve ser providenciada em conformidade com o estabelecido em regulamentação expedida pela AGEMS.

Art. 43 Constatada a ocorrência de defeito, o prazo máximo para substituição de medidor será de até 04 (quatro) dias úteis nos casos em que a solicitação é feita pelo Usuário.

Parágrafo único. Em caso de fatores que impossibilitem a troca no prazo estabelecido, a Concessionária deverá informar ao Usuário e à AGEMS, apresentando a justificativa.

Art. 44 Os agentes credenciados pela Concessionária terão, a qualquer tempo, livre acesso ao local dos medidores, sem prévio aviso ao Usuário, desde que para fins de execução de atividades ligadas ao fornecimento do gás, incluindo aquelas ligadas à manutenção dos equipamentos de responsabilidade da Concessionária.

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

§ 2º Na impossibilidade de substituição imediata do medidor, a Concessionária terá até 30 (trinta) dias para realizá-la, sendo que, nesse período, o consumo será apurado por estimativa, com base na média dos últimos 06 (seis) meses do consumo corrigido e faturado.

Art. 45 A Concessionária poderá cobrar o custo de instalação dos conjuntos de regulação e medição necessários em função da demanda, das características do Usuário, e das condições de utilização, conforme regulamentação vigente.

CAPÍTULO XII DO CALENDÁRIO

Art. 46 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, caso o fluxo de pagamento do Usuário seja afetado, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis.

CAPÍTULO XIII DA LEITURA, DO FATURAMENTO E DO CUSTO DE DISPONIBILIDADE

Art. 47 O período de fornecimento de gás para o ciclo de faturamento a ser observado pela Concessionária será de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 25 (vinte e cinco) e o máximo de 35 (trinta e cinco) dias, de acordo com o calendário de leitura, salvo excepcionalidades devidamente justificadas à AGEMS.

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

§ 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 de consumo de gás não inferior a 15 (quinze) nem superior a 45 (quarenta e cinco) dias, observados: (i) consumo inferior a 15 dias com volume entre 0 (zero) até o limite do Custo de Disponibilidade deverá ser faturado no próximo período; (ii) consumo inferior a 15 dias com volume a partir do Custo de Disponibilidade poderá ser faturado dentro do período do ciclo de faturamento.

§ 3º Excepcionalmente e para adequação às mudanças no ciclo de medição, a Concessionária poderá emitir o primeiro faturamento superior a 45 (quarenta e cinco) dias.

§ 4º Para determinação das tarifas aplicáveis nos casos previstos no § 2º deste artigo, a Concessionária deve considerar o volume médio diário do ciclo de faturamento para fins de enquadramento na classe tarifária integrante da tabela de tarifas do segmento de Usuários considerado.

§ 5º À exceção dos segmentos de Usuários residenciais e comerciais, admitir-se-ão períodos de fornecimento com duração distinta da prevista no *caput* deste artigo, desde que acordado pelas partes e autorizado previamente pela AGEMS.

§ 6º Os faturamentos ou as leituras podem ser realizados em periodicidades distintas das estabelecidas nesta Portaria, desde que aprovadas previamente pela AGEMS.

§ 7º Ocorrendo reajuste ou alteração tarifária durante o respectivo ciclo de fornecimento, o faturamento do volume de Gás consumido será calculado pela tarifa vigente no fechamento da medição.

Art. 48 Para efeito de faturamento, a unidade de volume será o m³ (metro cúbico) de gás, nas condições de referência estabelecidas em regulamentação da agência nacional do petróleo, gás natural e biocombustíveis - ANP.

Parágrafo único. Para fins de faturamento, os valores de referência e os fatores fixos de correção de volume serão os definidos no Contrato de Fornecimento com os Usuários e aprovados pela AGEMS.

Art. 49 Para fins de faturamento, os volumes medidos em cada Unidade Usuária serão corrigidos por Fatores de Correção (Poder Calorífico Superior - PCS, pressão, temperatura e supercompressibilidade), determinados a partir da relação entre as condições de referência das mencionadas características e as condições das mesmas características, correspondentes ao do gás efetivamente fornecido.

§ 1º Nos casos em que ficar configurado o fornecimento de gás a partir de fontes distintas de suprimento de gás, o Fator de Correção do PCS, a ser aplicado no faturamento de todos os Usuários atendidos pelo mencionado sistema, será obtido pela relação entre o PCS médio ponderado do gás fornecido, conforme contribuição estimada em volume de cada fonte, durante o período imediatamente anterior ao da leitura e o PCS de referência, estabelecido de acordo com os termos do artigo 46.

§ 2º O Fator de Correção do PCS a ser aplicado nos segmentos de Usuários de geração distribuída (GD), de termoeletrica (UTE) e de cogeração, será obtido pela relação entre o PCS médio ponderado do gás fornecido durante o período imediatamente anterior ao da leitura nos pontos de entrega desses segmentos de Usuários e o PCS de referência, estabelecido de acordo com os termos do artigo 46 ou, conforme o caso, aquele constante das tabelas de tarifas fixadas pela AGEMS.

§ 3º Nos casos em que a Concessionária instale na Unidade Usuária equipamento de sua propriedade, capaz de fazer análise cromatográfica do gás e a determinação do respectivo PCS, de maneira *online*, prevalecerão, para fins de faturamento, as correções obtidas a partir do referido equipamento.

§ 4º Nos casos em que a Concessionária instalar, na Estação de Medição e Regulagem de Pressão - EMRP de uma Unidade Usuária, conversor de volume de gás, do tipo PTZ, de sua propriedade, que seja capaz de fazer, de maneira contínua, a conversão do volume de gás medido nas condições de fornecimento para as condições de referência de pressão (P), Temperatura (T) e Compressibilidade (Z), prevalecerão, para fins de faturamento, os volumes

convertidos a partir do referido equipamento e/ou por software que possibilite a conversão de maneira ainda mais precisa e confiável ao Usuário.

§ 5º É obrigatória a instalação de Conversor de Volume de Gás, do tipo PTZ, pela Concessionária, para Unidade Usuária com consumo igual ou superior a 5.000 m³/dia (cinco mil metros cúbicos por dia).

§ 6º Na ausência de conversores, o volume de gás medido será convertido, em termos de pressão, temperatura e compressibilidade, com base nos fatores fixos de conversão calculados e adotados pela Concessionária, e publicados após aprovação da AGEMS, para fins de faturamento, a partir da relação entre os valores de referência das mencionadas características, conforme especificado no Contrato de Fornecimento, e os efetivamente medidos, cálculos estes que a Concessionária deverá manter à disposição dos Usuários e da AGEMS, por 05 (cinco) anos.

§ 7º Quando instalados na Unidade Usuária os equipamentos previstos nos §§ 3º, 4º e 5º, o Usuário terá o direito de solicitar à Concessionária a inspeção e calibração dos equipamentos, nos termos previstos no artigo 41.

Art. 50 Para várias unidades usuárias de responsabilidade do mesmo Usuário admite-se, mediante acordo entre as partes, a emissão de uma única fatura de gás, discriminando o volume de cada unidade e a respectiva tarifa aplicável, respeitados os prazos mínimos e as condições previstas nesta Portaria.

Art. 51 O Custo de Disponibilidade de gás canalizado, aplicável ao faturamento mensal da Unidade Usuária, é o valor em moeda corrente equivalente a:

I - 3,0 (três) m³/mês, para o segmento de Usuário residencial, com medição individual;

II - 30,0 (trinta) m³/mês, para o segmento de Usuário residencial - medição coletiva;

III - 10,0 (dez) m³/mês, para o segmento de Usuário comercial;

IV - 20,0 (vinte) m³/mês, para o segmento de Usuário industrial, com consumo de até 5.000 m³/dia;

V - Para os Usuários com consumo acima de 5.000 m³/dia, o Custo de Disponibilidade será definido em Contrato de Fornecimento de Gás.

§ 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 Fornecimento de Gás.

§ 3º O Custo de Disponibilidade poderá ser alterado mediante justificativa da Concessionária e aprovação da AGEMS.

Art. 52 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 06 (seis) faturamentos anteriores.

§ 1º A situação prevista no *caput* deste artigo deverá ser comunicada ao Usuário, destacando a necessidade de manter livre o acesso à Unidade Usuária, a possibilidade de interrupção do fornecimento e a previsão de acerto relativo ao consumo de gás efetivamente utilizado e o faturado no período, nos termos dos parágrafos seguintes deste artigo.

§ 2º Após 03 (três) meses consecutivos de impedimento de acesso, por responsabilidade exclusiva do Usuário, com conseqüente faturamento pela média, o fornecimento ficará sujeito à interrupção, nos termos do § 5º do artigo 72.

§ 3º Para a situação prevista no caput deste artigo, quando as unidades usuárias estiverem conectadas à rede de gás canalizado há menos de 06 (seis) meses, a Concessionária adotará como valor de consumo a média dos meses faturados.

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

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

Art. 53 Comprovada a adulteração de medidor de Gás, a existência de ligações diretas ou em paralelo ao medidor ou outras formas de desvio, a Concessionária, poderá cobrar do Usuário os valores não faturados com base em estimativas de 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 o adicional de 30% (trinta por cento) sobre o valor da dívida, a ser acrescido a título de multa.

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

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

Art. 54 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 43.

§ 3º O resultado da análise será informado ao Usuário, sendo que, verificados erros de leitura ou no registro do fornecimento, deve ser observado o disposto nos artigos 55 e 56.

Art. 55 As devoluções ao Usuário de valores referentes a erros de faturamento, de leitura, de medição ou de classificação da Unidade Usuária que tenham resultado em cobranças indevidas, devem ocorrer na conta seguinte à data de constatação do respectivo erro, aplicando-se a tarifa vigente à época do fato.

§ 1º Os valores mencionados no *caput* deste artigo, quando retornados aos Usuários, devem ser atualizados com base no índice de atualização monetária constante dos Contratos de Fornecimento ou de Adesão, conforme o caso, considerando o período entre a ocorrência dos pagamentos indevidos e a data da devolução.

§ 2º O indébito a ser devolvido ao Usuário deve se dar com acréscimo sobre o valor pago em excesso, em conformidade com o artigo 42 da Lei nº 8.078/1990, exceto na ocorrência de engano justificável comprovada pela Concessionária.

Art. 56 A Concessionária poderá efetuar cobrança complementar nos ciclos de faturamento, por qualquer motivo de sua responsabilidade, tenha faturado valores inferiores aos corretos ou não houver procedido qualquer faturamento no ciclo de correspondente ao fato gerador da cobrança, inclusive com relação aos serviços correlatos, até o período máximo de 90 dias progressos.

§ 1º A cobrança de eventuais diferenças de faturamento a menor, fica limitada a um período de, no máximo, 6 (seis) meses contados da comunicação ao Usuário;

§ 2º No faturamento subsequente ao do mês da constatação do faturamento a menor, devem ser feitos os acertos relativos ao consumo de gás efetivamente utilizado e o faturado, ressalvadas outras disposições estabelecidas no respectivo Contrato de Fornecimento;

§ 3º As comunicações ao Usuário que versem sobre a constatação de erro no faturamento deverão ser formalizadas por correio eletrônico ou diretamente na Fatura de Gás, devendo conter o respectivo demonstrativo, mês a mês, aplicando-se, quando for o caso, o § 2º do artigo 55;

§ 4º As cobranças das diferenças serão realizadas em valores históricos.

Art. 57 Nas hipóteses previstas nos artigos 52 e 53, a Concessionária dará ciência ao Usuário das diferenças de consumo de gás, dos elementos de apuração da irregularidade e dos critérios adotados na revisão dos faturamentos, no ato de apresentação da Fatura de Gás.

CAPÍTULO XIV DA FATURA DE GÁS E SEU PAGAMENTO

Art. 58 A Fatura de Gás deve ser escrita em linguagem correta, clara e precisa e conter sem prejuízo de outras informações previstas nesta portaria, em lei, e em outros normativos expedidos pela AGEMS:

I - O nome completo ou razão social do Usuário;

II - O número de inscrição no CNPJ, quando se tratar de pessoa jurídica e CPF, quando se tratar de pessoa física, em conformidade com a legislação vigente;

III - O número ou código do Usuário e o segmento da Unidade Usuária;

IV - O endereço completo da Unidade Usuária;

V - O número de série ou de fabricação do medidor de gás;

VI - As datas e correspondentes leituras, anterior e atual, dos medidores e número de dias de consumo, ou relatório anexo contendo a apresentação dos volumes medidos para os Usuários de Classe Especial - Grandes Usuários;

VII - A identificação de todos os Fatores de Correção aplicados sobre o volume de gás medido (Poder Calorífico Superior - PCS, Pressão - P, Temperatura - T e Compressibilidade - Z), com indicação dos respectivos valores considerados, sendo que:

a) no caso de Unidade Usuária que não disponha de Conversor de Volume de Gás, do tipo PTZ, instalado pela Concessionária, os valores considerados para cada uma das quatro características mencionadas devem ser apresentados separadamente, um a um; e

b) no caso de Unidade Usuária com Conversor de Volume de Gás, do tipo PTZ, instalado pela Concessionária, a apresentação dos valores pode ficar resumida ao do PCS e ao do conjunto das características PTZ, para o último dos quais o valor indicado pode ser único e igual a 1 (um);

VIII - O volume de gás medido, corrigido e faturado no mês e o histórico dos últimos 12 meses, mês a mês, em m³ (metros cúbicos);

IX - As datas de apresentação e de vencimento da Fatura de Gás;

X - O valor da tarifa aplicada;

XI - A identificação, valor e data de realização de cada Serviço Correlato à distribuição de gás, cobrado na Conta, separadamente da parcela correspondente ao fornecimento de Gás;

XII - O valor de eventual de multa, juros de mora e correção monetária por atraso de pagamento;

XIII - Eventual restituição de valores relativos a erro de faturamento de meses anteriores;

XIV - A parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado;

XV - O valor total a pagar;

XVI - A data prevista da próxima leitura, exceto quando se tratar de Usuários de Classe Especial - Grandes Usuários;

XVII - Informar o tipo de conta no caso de 2ª via e tipo de leitura (real ou média, conforme artigo 52);

XVIII - Os telefones de contatos da Concessionária, para situações normal e de emergência, com os respectivos horários de atendimento ao público, bem como os telefones de contato da agência reguladora, todos em destaque e de fácil visualização;

XIX - A identificação de todos os canais de relacionamento oferecidos pela Concessionária (Central de Atendimento Telefônico, endereço eletrônico na Internet, Ouvidoria e demais formas de comunicação disponíveis), com indicação dos respectivos dados para contato e serviços oferecidos em cada caso;

XX - Para os clientes com consumo superior a 5.000 m³/dia, as condições de referência do gás, conforme ANP e o resultado matemático que demonstre ao Usuário a composição do valor correspondente ao fornecimento de gás, considerando o volume de gás medido, os fatores de correção aplicáveis sobre o mencionado volume, a tarifa do gás considerada (com ICMS) e os Tributos incidentes;

XXI - As informações sobre eventuais débitos anteriores;

XXII - Para clientes com consumo inferior a 5.000 m³/dia, fator de correção e o resultado matemático que demonstre ao Usuário a composição do valor correspondente ao Fornecimento de Gás, considerando o volume de gás medido, os fatores de correção aplicáveis sobre o mencionado volume, a tarifa do gás considerada (com ICMS) e os tributos incidentes.

§ 1º A Concessionária deve veicular na Fatura de Gás as mensagens e informações da AGEMS, visando orientar os Usuários sobre os seus direitos e obrigações no uso dos serviços públicos de distribuição de gás.

§ 2º Caso a Concessionária utilize o sistema de Nota Fiscal Eletrônica, as informações estabelecidas neste artigo devem constar em demonstrativo anexo a esse documento.

Art. 59 Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultada à Concessionária, a inclusão, na Fatura de Gás, de outras informações, bem como veiculação de publicidades comerciais ou institucionais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas mensagens político-partidárias.

§ 1º Fica também facultada à Concessionária, a inclusão na Fatura de Gás, de forma discriminada, a cobrança de outros serviços, observado o previsto §§ 6º e 7º do artigo 72 e no artigo 103.

§ 2º As publicidades comerciais referidas no *caput* deste artigo devem ser previamente aprovadas pela AGEMS.

Art. 60 A Concessionária deve manter arquivo contendo os fatores de correção do Poder Calorífico Superior, Temperatura, Pressão e Supercompressibilidade, considerados no cálculo dos volumes faturados nos últimos 05 (cinco) anos, mês a mês, para os casos de solicitação do Usuário ou dirimir dúvidas em mediação de conflitos.

Art. 61 A Concessionária deve disponibilizar, no mínimo, 06 (seis) datas de vencimento da fatura de gás, com diferença mínima de 3 (três) dias úteis entre uma data e outra, podendo o Usuário optar pela que lhe convier.

§ 1º 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.

§ 2º Para consumos superiores a 5.000 m³/dia, a mudança da data de vencimento da Fatura de Gás deve ser previamente acordada entre as partes.

Art. 62 A Fatura de Gás deve ser entregue e ou fornecida, até a data fixada para sua apresentação, no endereço eletrônico do Usuário.

Parágrafo único. O pagamento da Fatura de Gás deverá ser efetuado mediante documento de cobrança apresentado pela Concessionária.

Art. 63 O prazo para vencimento da Fatura de Gás, contado da data da respectiva apresentação, será de, no mínimo, 05 (cinco) dias úteis.

Art. 64 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 no artigo 47 desta Portaria.

Art. 65 A segunda via da Fatura de Gás ficará disponível ao Usuário no *site* da Concessionária contendo os mesmos dados da primeira via, e, destacadamente, a expressão "SEGUNDA VIA", exceto no caso de Nota Fiscal Eletrônica, que permanecerá disponível para consulta no *site* da SEFAZ-MS (Secretaria de Estado de Fazenda de Mato Grosso do Sul).

Parágrafo único. Por solicitação do cliente, a Concessionária deverá reenviar o arquivo XML, a chave de acesso e a cópia do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica).

Art. 66 Na constatação de duplicidade no pagamento de Fatura de Gás, a devolução ao Usuário do valor pago indevidamente deve ocorrer, por meio de compensação, na(s) próxima(s) conta(s).

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

Art. 67 A Concessionária deve notificar o Usuário inadimplente sobre a Fatura de Gás vencida e não paga por intermédio de aviso de débito, em correspondência específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, em destaque na própria Conta, informando-o de que o não pagamento da Conta acarretará a Interrupção do Fornecimento.

Art. 68 O modelo de Conta adotado pela Concessionária deve ter todos os seus campos adequadamente identificados e preenchidos em termos claros e com caracteres de tamanho

que propicie a fácil leitura.

CAPÍTULO XV DA DECLARAÇÃO DE QUITAÇÃO ANUAL DE DÉBITOS

Art. 69 A Concessionária deve emitir e encaminhar declaração de quitação anual de débitos ao Usuário que quitar todos os débitos relativos ao ano em referência, sem qualquer ônus.

§ 1º A declaração de quitação anual de débitos compreenderá os meses de janeiro a dezembro de cada ano, tendo como referência as datas de vencimento das respectivas contas e deve ser encaminhada à Unidade Usuária juntamente com Conta a vencer no mês de maio do ano seguinte ou no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores.

§ 2º A declaração de quitação anual pode constar, de maneira destacada, em espaço da própria Conta.

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

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

§ 5º Da declaração de quitação anual de débitos deve constar a informação de que a ela substitui, para fins de comprovação do cumprimento das obrigações do Usuário, as quitações das Contas mensais dos débitos do ano a que se refere e dos anos anteriores.

§ 6º A declaração de quitação anual de débitos deve tratar, exclusivamente, das Contas do período de referência, relativas à prestação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado e dos Serviços Correlatos.

§ 7º No caso de o Usuário a quem for dirigida a declaração de quitação anual de débitos não ser mais o titular da Unidade Usuária, ele poderá solicitar à Concessionária a declaração referente ao período em que esteve naquela condição.

CAPÍTULO XVI DAS MULTAS E PENALIDADES

Art. 70 Na hipótese de atraso de pagamento da Fatura de Gás será cobrada do Usuário multa, juros de mora e correção monetária, nos termos de regulamentação específica e sem prejuízo de outras penalidades previstas nesta Portaria, na legislação vigente e nos respectivos Contratos de Fornecimento de Gás e de Adesão.

Art. 71 O descumprimento dos termos desta Portaria, pela Concessionária, a sujeitará às penalidades estabelecidas, sendo possível, conforme o caso, que o valor da multa seja revertido em favor do Usuário, conforme o respectivo Contrato de Concessão e demais regulamentos editados pela AGEMS.

CAPÍTULO XVII DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO

Art. 72 Os Serviços de Distribuição de Gás Canalizado somente podem ser interrompidos, ressalvado o previsto no § 1º do artigo 77 e nos Contratos de Fornecimento de Gás ou de Adesão, quando ocorrer:

I - Motivo de ordem técnica ou de segurança relacionado ao Sistema de Distribuição ou à Instalação Interna;

II - Atividade necessária para a manutenção programável do Sistema de Distribuição ou para execução de obras de ampliação ou adequação;

III - Irregularidade praticada pelo Usuário que, notificado para cessar prática irregular ou para atender recomendações da Concessionária, mantenha sua Instalação Interna inadequada ou incompatível com os requisitos de segurança exigidos pelas normas técnicas e de segurança; inadequação da Instalação Interna sob sua responsabilidade, que, se notificado, não cessar a prática irregular ou, 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 - Inadimplemento de Fatura de Gás ou de outros Serviços Correlatos, após notificação da Concessionária;

V - Caso fortuito ou força maior;

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

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

VIII - Impedimento, por 03 (três) meses consecutivos, ao acesso de empregados e prepostos da Concessionária, em qualquer local onde se encontrem as instalações, medidores e equipamentos de propriedade desta, para fins de leitura, bem como para as inspeções necessárias em suas instalações, observado o estabelecido no § 2º do artigo 52.

IX - A ocorrência de danos nos equipamentos da Concessionária que provoque alteração nas condições de fornecimento e distribuição, mediante a utilização de meio fraudulento;

X - Revenda ou fornecimento de gás a terceiros sem a devida autorização da Concessionária; ou

XI - Interligação clandestina ou religação à revelia da Concessionária.

§ 1º Os motivos de ordem técnica ou de segurança previstos no Inciso I deste artigo são os que constam do Plano de Operação do Sistema de Distribuição de Gás e do Plano de Contingência, implementados pela Concessionária.

§ 2º Quando a suspensão ocorrer pelos motivos previstos no inciso II deste artigo, a Concessionária deve informar aos Usuários com antecedência mínima de 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.

§ 3º Para os fins do § 2º 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.

§ 4º 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 em que fica dispensada a necessidade de comunicação prévia da interrupção.

§ 5º 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 acarretará a suspensão do fornecimento e o dia a partir do qual isto ocorrerá, necessariamente durante o horário comercial, nos termos do inciso XVI do artigo 5º, e do inciso VII do artigo 6º, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 6º A suspensão de fornecimento por falta de pagamento não exime o Usuário da obrigação de pagar a sua dívida acrescida de multa, juros de mora e correção monetária, antes da realização do pedido de religação ou de novo fornecimento.

§ 7º A Concessionária não pode interromper o fornecimento em prazo inferior a 30 (trinta) dias corridos de atraso no pagamento da Fatura de Gás, devendo informar ao Usuário, além do aviso previsto no parágrafo anterior, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data prevista para a suspensão, sendo que a interrupção não deve iniciar-se na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado, nos termos do parágrafo único do artigo 6º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 8º Quando ocorrer o previsto no inciso II deste artigo, exigindo à Concessionária suspender, restringir ou modificar as características dos serviços de distribuição de gás, esta deve aplicar o seu Plano de Contingência dando conhecimento a todos os Usuários, divulgando o fato diretamente aos mesmos ou pelos veículos de comunicação de maior difusão nas localidades envolvidas, ou de outra forma de comunicação eficiente, destacando o motivo causador da situação, a área e o número de unidades usuárias afetadas e o tempo estimado para o restabelecimento ou a normalização do Fornecimento de Gás.

§ 9º A Concessionária somente poderá retirar a Estação de Medição e Regulagem de Pressão - EMRP da Unidade Usuária, após decorridos 30 (trinta) dias da suspensão do fornecimento.

§ 10 Considera-se serviço essencial, previsto no § 8º deste artigo, aquele cuja interrupção coloque em risco iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população em geral, como nos casos de tratamento e abastecimento de água, assistência médica e hospitalar, unidades hospitalares e institutos médico-legais e, ainda, unidades operacionais de segurança pública.

§ 11 A Concessionária deve programar a realização dos trabalhos realizados nas situações previstas neste artigo, nos dias e nos horários em que ocorra o menor consumo de Gás.

§ 12 A apresentação da quitação de débito à equipe da Concessionária ou de sua credenciada, reconhecida pela área responsável da Concessionária, impede a suspensão do fornecimento.

§ 13 Para os casos de vazamento de gás no Sistema de Distribuição, na Instalação Interna, ou no caso de falta de gás em Instalação Interna, a Concessionária deve atender à solicitação, em conformidade com o Plano de Contingência, nos prazos estabelecidos na regulação específica da AGEMS.

§ 14 Nas situações previstas nos incisos VI, VII e VIII, a Concessionária pode retirar o medidor da Unidade Usuária, depois de decorridos 30 (trinta) dias da interrupção do fornecimento de gás, mediante notificação prévia ao Usuário com antecedência de 10 (dez) dias úteis.

Art. 73 A Concessionária deve restringir ou interromper a prestação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado quando verificada situação de emergência que ameace a integridade de pessoas, instalações da própria Concessionária, de Usuários ou de terceiros, com o objetivo de prevenir ou eliminar a situação de emergência detectada.

Art. 74 A Concessionária somente iniciará ou restabelecerá o Fornecimento de Gás quando: (i) no caso de novos empreendimentos, as instalações da Unidade Usuária forem aprovadas por profissional habilitado em teste de estanqueidade, com a respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica - ART, e estiverem de acordo com as normas técnicas exigíveis; (ii) no caso de restabelecimento do fornecimento, for realizado teste de estanqueidade prévio.

§ 1º Independentemente das avaliações e testes realizados anteriormente, a Concessionária poderá, antes da liberação do gás natural, fazer testes de estanqueidade.

§ 2º Constatada falta de estanqueidade, caberá ao Usuário fazer as verificações e correções.

Art. 75 Constatada que a suspensão do fornecimento foi indevida aplicar-se-á o previsto no artigo 79 desta Portaria.

CAPÍTULO XVIII DA RELIGAÇÃO

Art. 76 Cessado, comprovadamente pela Concessionária, 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 do gás em até 02 (dois) dias úteis contados da data do pedido de religação.

§ 1º Quando o Usuário ficar sujeito à cobrança de serviços de religação, estes somente serão cobrados 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 confirmação, pela Concessionária, do pagamento feito pelo Usuário, obrigando-se este a comprovar a quitação dos débitos no momento do pedido de religação.

Art. 77 Para fins de religação, a Concessionária pode exigir garantia correspondente ao valor de fornecimento de gás de um período equivalente de até 03 (três) meses de consumo, a título de caução.

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

I - Fiança bancária;

II - Caução; ou

III - Seguro garantia.

§ 2º Quando o Usuário optar pela caução, o valor oferecido deve ser atualizado monetariamente pela Concessionária, por índice estabelecido em comum acordo entre as partes, desde a data do depósito até a data do seu resgate.

§ 3º Por ocasião do encerramento do Contrato de Fornecimento de Gás, a extinção da garantia dar-se-á após a quitação de eventuais débitos relativos à prestação de Serviços de Distribuição de Gás Canalizado.

§ 4º Para Usuários com volumes superiores a 5.000 m³/dia (cinco mil metros cúbicos por dia), 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 Fornecimento de Gás, conforme acordo entre as partes, mantendo as garantias restritas no § 1º deste artigo.

§ 5º Nos casos em que for exigida a garantia nos termos do § 1º deste artigo, e houver recusa do Usuário em providenciá-la, a Concessionária poderá interromper a prestação dos serviços, mediante aviso, por escrito, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, não podendo a interrupção dar-se aos feriados, sextas-feiras, sábados, domingos ou no dia anterior a feriado.

§ 6º O disposto neste artigo não se aplica para o Segmento Comercial e Residencial - Medição Coletiva.

Art. 78 A Concessionária poderá estabelecer procedimento de religação de urgência por solicitação do Usuário nos casos em que a suspensão do fornecimento de gás ocorrer por falta de pagamento, caracterizado pelo prazo de até 04 (quatro) horas a partir do momento em que a Concessionária reconheceu o pagamento.

§ 1º A Concessionária que adotar a religação na modalidade solicitação de urgência deve:

I - Informar o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normal e de urgência ao Usuário que solicitar esse tipo de serviço;

II - Prestar o serviço a qualquer Usuário que o solicitar.

§ 2º A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao Usuário prevista no § 1º do artigo 72 desta Portaria, e do inciso XVI do artigo 5º da Lei nº 13.460, de 28 de junho de 2017, o que ensejará a aplicação de advertência à Concessionária, nos termos do inciso XII do artigo 3º, da Portaria AGEPAN nº 116/2013, alterada pela Portaria AGEMS nº 236, de 22 de dezembro de 2022.

Art. 79 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 04 (quatro) horas contadas a partir da comprovação do fato pela Concessionária, sem ônus para o Usuário e sem prejuízo de ressarcimento individual, nos termos da regulação aplicável.

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 AGEMS.

CAPÍTULO XIX DAS RESPONSABILIDADES

Art. 80 A Concessionária é responsável pela prestação de serviço adequado a todos os Usuários, satisfazendo as condições básicas previstas 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 na prestação dos serviços de distribuição de gás a suspensão do fornecimento nos termos dos artigos 72 e 73 desta Portaria e as previsões nos Contratos de Uso do Sistema de Distribuição.

Art. 81 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 do CAPÍTULO XX - Dos Canais de Relacionamento, desta Portaria.

§ 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 e Usuários, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, sobre as providências adotadas quanto às solicitações, consultas, informações e reclamações recebidas, ressalvados os casos em que houver outra determinação da AGEMS.

Art. 82 É de responsabilidade do Usuário observar a adequação técnica e de segurança da Instalação Interna da Unidade Usuária de sua titularidade, e também dos instrumentos e equipamentos de responsabilidade da Concessionária que por conveniência técnica estejam instaladas nas dependências da referida Unidade Usuária.

§ 1º A Instalação Interna da Unidade Usuária que estiver em desacordo com as normas ou padrões a que se refere o inciso I do artigo 5º, deve ser adequada ou substituída pelo Usuário.

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

Art. 83 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 a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

Art. 84 A Concessionária deve desenvolver, em caráter permanente e de maneira adequada, campanhas com vistas a informar ao Usuário sobre os cuidados especiais que o gás requer na sua utilização, bem como divulgar seus direitos e deveres, conforme disposto no Código de Defesa do Consumidor e nas normas regulatórias da AGEMS.

Art. 85 O Usuário é responsável, na qualidade de fiel depositário, 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 fiel 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 55;

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, 90 dias contados da constatação, ou a partir da última aferição, prevalecendo o que for menor.

Art. 86 A Concessionária deverá:

I - Assegurar a proteção dos dados pessoais dos Usuários, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

II - Garantir o exercício dos direitos dos titulares de dados, conforme estabelecido no art. 18 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

CAPÍTULO XX DOS CANAIS DE RELACIONAMENTO

Art. 87 A Concessionária deve manter estrutura de relacionamento adequada às necessidades de sua área de concessão, que disponha de Ouvidoria e possibilite aos Interessados ou Usuários acesso, seja no formato no mínimo, telefone e/ou mídia eletrônica.

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

I - Ser acessível e gratuita a todos Interessados ou Usuários;

II - Possibilitar a apresentação de pedidos de serviços, solicitações de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios;

III - Possibilitar o acompanhamento das demandas pelos Interessados ou Usuários;

IV - Responder às demandas de Interessados ou Usuários dentro dos prazos estabelecidos nesta Portaria;

V - Garantir acessibilidade às pessoas com deficiência;

VI - Garantir atendimento prioritário na forma da legislação em vigência.

§ 2º A Concessionária deverá informar ao Interessado ou Usuário o número do protocolo de atendimento e, se solicitado, enviá-lo por meio eletrônico, a critério do Interessado ou Usuário, possibilitando a estes o acompanhamento de sua demanda.

§ 3º Independentemente do canal de relacionamento utilizado, o Interessado ou Usuário terá suas solicitações de informações respondidas no prazo de até 10 (dez) dias úteis, devendo a Concessionária informar ao Usuário sobre o referido prazo, ressalvados os casos para os quais a AGEMS determinar prazo diverso.

§ 4º No caso específico de pedido de serviço apresentado por meio de qualquer canal de relacionamento, a Concessionária deverá informar ao Interessado ou Usuário, além do disposto no § 2º, o prazo regulamentar estabelecido pela AGEMS para o atendimento do pedido.

§ 5º Além da estrutura de relacionamento adequada, a Concessionária deve dispor de estrutura operacional que assegure a execução dos pedidos de serviços recebidos nos prazos regulamentares estabelecidos pela AGEMS, bem como de todos os demais serviços concedidos, especialmente os que envolvem aspectos de segurança, como é o caso de atendimento de emergências.

§ 6º A Concessionária deve manter ao menos em meio eletrônico, pelo período mínimo de 05 (cinco) anos, os registros dos pedidos de serviços e das reclamações de Interessados ou Usuários dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado contendo, no mínimo:

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

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

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

§ 7º A equipe de fiscalização da AGEMS pode solicitar aos Usuários informações de relevância ao objeto da fiscalização em curso.

Art. 88 O atendimento telefônico da Concessionária deve, além do disposto no artigo 87 desta Portaria:

I - Atender gratuitamente chamadas de Interessados ou Usuários, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;

II - Possibilitar o atendimento de pessoas com deficiência auditiva e de fala;

III - Realizar o controle do número de toques telefônicos e/ou o tempo transcorrido até o efetivo início do atendimento, nos termos do Contrato de Concessão;

IV - Estar disponível, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana para atendimento às chamadas de emergência, e em dias e horários de expediente comercial para os demais casos;

V - Disponibilizar ao Interessado ou Usuário acesso diferenciado para atendimento às chamadas de emergência, por meio de números telefônicos distintos ou número telefônico unificado com atendimento prioritário.

Art. 89 O atendimento da Concessionária por meio da internet deve, a par do disposto no artigo 87 desta Portaria, disponibilizar, obrigatoriamente:

I - O inteiro teor desta Portaria;

II - O modelo do Contrato de Adesão;

III - As normas e padrões da Concessionária;

IV - A tabela com a relação e os valores dos serviços cobráveis, informando número e data da Portaria que os houver aprovado ou homologado;

V - A tabela com as tarifas em vigor aprovadas pela AGEMS, além de número e data da Portaria que as houver aprovado;

VI - O cadastro atualizado de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução de serviços necessários à ligação de Gás, bem como em modificações e manutenções em Instalação Interna de Unidade Usuária (para fins informativos);

VII - O formulário para manifestação por escrito e protocolo da demanda;

VIII - Informação sobre formas de contato e respectivos dias e horários de funcionamento dos canais de relacionamento da Concessionária, inclusive da Ouvidoria, e da AGEMS;

IX - Atendimento eletrônico, por meio de *chat online*, observado os termos do Inciso IV, do artigo 88.

Art. 90 Os Interessados ou Usuários poderão encaminhar manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios diretamente à Ouvidoria da Concessionária, que deverá dar-lhes o devido tratamento nos termos da legislação aplicável.

Art. 91 A implantação da Ouvidoria é obrigatória para a Concessionária.

§ 1º A estrutura de Ouvidoria deve:

I - Ser adequadamente dimensionada e ser acessível aos Usuários da sua área de atuação; e

II - Possibilitar o requerimento de informações, esclarecimento de dúvidas e o encaminhamento de sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

§ 2º A Ouvidoria deve atender, no mínimo, no horário comercial da Concessionária, em dias úteis, por meio de canal telefônico exclusivo e gratuito, em toda área de atuação,

independentemente da ligação ser originada de serviço telefônico fixo ou móvel, podendo ser disponibilizadas formas adicionais para o atendimento.

Art. 92 São atribuições da Ouvidoria, dentre outras:

I - Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento adequado às manifestações que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela Concessionária;

II - Encaminhar a manifestação apresentada à área competente, acompanhando sua análise;

III - Prestar esclarecimentos e dar ciência aos manifestantes, em caráter objetivo e não protelatório, sobre os prazos e o andamento de suas demandas e as providências adotadas;

IV - Fornecer resposta conclusiva para a manifestação, a qual deve ser por escrito, sempre que solicitada;

V - Observar as normas legais e regulamentares dos direitos e deveres dos Usuários;

VI - Exercer a função de representante dos direitos dos Usuários junto à Concessionária; e

VII - Responder às manifestações registradas e encaminhadas à Concessionária pela AGEMS;

Art. 93 Os Usuários podem registrar reclamação na Ouvidoria da Concessionária se:

I - Vencido o prazo para o atendimento de demanda feita para a Concessionária; ou

II - Houver discordância em relação às providências adotadas para a solução da demanda, inclusive as demandas esclarecidas durante o atendimento.

§ 1º A Ouvidoria da Concessionária deve:

I - Instaurar procedimento específico para apuração da reclamação e demais manifestações recebidas; e

II - Comunicar os Usuários, em até 10 (dez) dias úteis, as providências adotadas quanto às reclamações e demais manifestações recebidas, cientificando-o, caso persista discordância, sobre a possibilidade de contatar a AGEMS.

§ 2º Excepcionalmente, caso haja necessidade de prorrogação de prazo para o fornecimento de resposta conclusiva, a Ouvidoria deve manter contato com o Usuário, dentro do prazo do § 1º, a fim de justificar e informar o novo prazo para resposta, que será considerado para fins de compensação.

Art. 94 No caso de reclamação relacionada com a cobrança de diferenças apuradas, realizadas até a data limite prevista na notificação para suspensão, não é permitido à Concessionária, até a efetiva resposta da Ouvidoria, e exclusivamente quanto ao débito questionado:

I - O condicionamento à quitação do débito;

II - A realização da suspensão de fornecimento por inadimplemento, e

III - A adoção de outras medidas prejudiciais aos Usuários.

Parágrafo único. Os Usuários devem manter a adimplência sobre os demais pagamentos não relacionados ao objeto reclamado, os quais devem ser viabilizados pela Concessionária mediante a emissão da Fatura de Gás correspondente.

Art. 95 Os Usuários podem registrar reclamação na AGEMS nas seguintes situações:

I - Inexistência do serviço de Ouvidoria na Concessionária;

II - Vencimento do prazo de resposta da Ouvidoria; ou

III - Discordância em relação à resposta ou providências adotadas pela Ouvidoria da Concessionária.

§ 1º A demanda recebida pela AGEMS pode ser encaminhada para tratamento pela Concessionária caso não tenha sido tratada pelos canais de atendimento da Concessionária, por sua Ouvidoria, ou se está dentro do prazo para atendimento nessas instâncias.

§ 2º No caso do § 1º, a Concessionária deve disponibilizar à AGEMS a documentação do tratamento da demanda, para fins de fiscalização e monitoramento.

§ 3º A Concessionária deve aplicar o disposto no artigo 98 até a conclusão do tratamento da demanda do Usuário.

Art. 96 A Ouvidoria deve manter sistema informatizado de controle das manifestações recebidas, de forma que possam ser disponibilizados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos manifestantes, com toda a documentação e as providências adotadas.

Art. 97 Em todo atendimento da Ouvidoria deve ser gerado um número de protocolo, o qual deve ser informado ao manifestante, após o efetivo registro da manifestação.

Art. 98 A Ouvidoria deve disponibilizar meios para o acompanhamento da demanda pelo manifestante, mediante solicitação telefônica ou escrita.

Parágrafo único. A Ouvidoria deve garantir o acesso a todos os dados registrados com o número de protocolo informado, preservado o sigilo das informações da Unidade Usuária cuja titularidade seja de terceiros.

Art. 99 São atribuições do Ouvidor:

I - Exercer suas funções com ética, imparcialidade, justiça, transparência, autonomia, isonomia, eficácia, integridade e cortesia;

II - Orientar e zelar pelo cumprimento das normas legais e regulamentares dos direitos e deveres dos Usuários;

III - Zelar pela celeridade do trâmite de informações dos procedimentos de Ouvidoria;

IV - Facilitar o acesso dos Usuários à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

V - Agir preventivamente, identificando eventuais pontos de conflitos e oportunidades de melhoria;

VI - Propor às áreas competentes da Concessionária, ou, se necessário, à sua autoridade máxima executiva, soluções de melhoria e modificações nos processos, procedimentos e rotinas da Concessionária, em decorrência da análise das manifestações recebidas;

VII - Resguardar o sigilo das informações e a identidade do manifestante, se solicitado;

VIII - Garantir o direito ao contraditório e à ampla defesa de todas as partes envolvidas nas demandas; e

IX - Elaborar e encaminhar à autoridade máxima executiva da Concessionária relatórios semestrais, quantitativos e qualitativos de sua atuação, além dos relatórios parciais que se fizerem necessários.

Art. 100 O Ouvidor e demais integrantes da Ouvidoria não podem:

I - Atuar como representantes da Concessionária em processos e procedimentos judiciais ou extrajudiciais relacionados aos Usuários; e

II - Desempenhar outras funções na Concessionária que possam gerar conflitos de interesse com a Ouvidoria.

Art. 101 São deveres da Concessionária em relação à Ouvidoria:

I - Criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria e para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, autonomia e imparcialidade;

II - Assegurar o recebimento, pela Ouvidoria, das informações necessárias à elaboração de resposta adequada às manifestações recebidas, nos prazos pré-estabelecidos;

III - Fornecer apoio administrativo, permitindo a requisição de informações e documentos para o exercício de suas atividades;

IV - Garantir ao Ouvidor e aos demais membros da Ouvidoria o exercício de suas funções sem ingerência político-partidária;

V - Divulgar a existência da Ouvidoria, inclusive em sua página na internet, prestando informações sobre suas finalidades, competências, limites de atuação, prazos a que está sujeita e canais de comunicação disponíveis para o registro e acompanhamento de ocorrências de sua responsabilidade;

VI - Garantir o acesso dos Usuários ao atendimento da Ouvidoria por meio de canais ágeis e eficazes, respeitados os requisitos de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, na forma da legislação vigente; e

VII - Adotar providências para que todos os integrantes da Ouvidoria sejam capacitados a atender adequadamente os Usuários, devendo possuir, no mínimo, qualificações nos seguintes temas:

- a) ouvidoria;
- b) ética, mediação e solução de conflitos em Ouvidoria;
- c) direitos e defesa dos Usuários nos âmbitos público e privado; e
- d) comunicação; e
- e) relacionamento interpessoal.

Art. 102 A Concessionária deve comunicar formalmente à AGEMS o nome do Ouvidor e a data de sua indicação no prazo de até 10 dias, contados a partir da indicação.

CAPÍTULO XXI DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS NA FATURA DE GÁS

Art. 103 As taxas e os valores cobrados pela Concessionária, relativamente aos serviços acessórios, atípicos e correlatos à prestação dos serviços de distribuição de gás, calculados com base em tabela específica, devem ser previamente aprovados pela AGEMS.

§ 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.

Art. 104 Para a oferta, prestação e divulgação de serviços acessórios, atípicos e correlatos, a Concessionária deve atender ao disposto em regulamentação específica da AGEMS.

CAPÍTULO XXII DA SEGURANÇA E PREVENÇÃO QUANTO A RISCOS

Art. 105 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 ou da não conformidade dos serviços prestados com as normas técnicas e regulamentos aplicáveis.

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

§ 2º A Concessionária deve manter equipes de atendimento às ocorrências emergenciais, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano.

Art. 106 A Concessionária fica obrigada a executar contenção de vazamento de gás nas unidades usuárias que estejam sob risco, e estes assumirão os custos desta visita.

CAPÍTULO XXIII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 107 A Concessionária fica obrigada a prestar contas e 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.

Art. 108 A Concessionária não pode dispensar tratamento discriminatório, inclusive tarifário, a Usuários em situações similares.

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

- a) diferentes segmentos de Usuários, classes tarifárias e modalidades de serviço;
- b) diferentes localizações das unidades usuárias; ou
- c) diferentes condições de prestação do serviço.

Art. 109 A Concessionária deve manter exemplares desta Portaria em seus escritórios e locais de atendimento, à vista do público com destaque em seu endereço eletrônico, para conhecimento e consulta dos Interessados ou Usuários, bem como lhes prestar outras informações pertinentes à prestação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado e às tarifas em vigor.

Art. 110 Os Usuários, individualmente ou mediante 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 AGEMS, 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 05 (cinco) anos.

Art. 111 A Concessionária disponibilizar à AGEMS, o calendário anual de funcionamento da central de atendimento telefônico, de modo a evidenciar a possibilidade de atendimento de pedidos de serviços feitos por Interessados e Usuários, nos prazos regulamentares estabelecidos pela AGEMS.

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

§ 2º A contagem dos prazos regulamentares estabelecidos pela AGEMS, referentes à execução de serviços pedidos por Interessados ou Usuários, não poderá ser prejudicada pela inclusão de "pontos facultativos" entre feriados e finais de semana que a Concessionária eventualmente considerar no calendário anual de funcionamento que entregar à AGEMS.

§ 3º A inclusão de "pontos facultativos" no calendário anual de funcionamento não dispensa a Concessionária de viabilizar estrutura operacional que assegure a execução dos serviços na data de encerramento dos prazos para o atendimento de pedidos de Usuários, salvo mediante aceitação expressa do Usuário. Caso a Concessionária opte pela inclusão de "pontos facultativos" no calendário anual de funcionamento entregue à AGEMS, e a contagem dos prazos regulamentares correspondentes ao atendimento de determinados pedidos de serviços se encerrar no dia do "ponto facultativo", a Concessionária deverá prever a atuação de estrutura operacional que assegure a execução dos serviços naquela data, a menos que o Usuário aceite, expressamente, o atendimento do seu pedido em data posterior.

Art. 112 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.

§ 1º Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste artigo em dia de expediente na Concessionária, excluídos os eventuais "pontos facultativos" e a situação considerada no artigo anterior.

§ 2º Para o atendimento de prazo regulamentar referente à entrega de documento à AGEMS, prevalecerão os dias de expediente da agência.

Art. 113 *As disposições constantes da presente Portaria, no que couber, são aplicáveis ao Autoimportador, ao Autoprodutor, ao Consumidor Livre e ao Consumidor Parcialmente Livre, aos quais se aplicará a regulamentação específica da AGEMS, sobretudo no que concerne à definição das tarifas aplicáveis, observados o disposto na Lei nº 14.134, de 08 de abril de 2021. (alterado pela Portaria AGEMS nº 297, de 09 de julho de 2025)*

Art. 114 As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta portaria serão resolvidos e decididos pela AGEMS em comum acordo com a Concessionária e com a devida anuência do Poder Concedente.

Art. 115 Revogam-se as Portarias AGEPAN nº 094, de 20 de maio de 2013, Portaria AGEPAN nº 070, de 03 de março de 2010 e a Portaria AGEPAN nº 079, de 07 de dezembro de 2010.

Art. 116 A Concessionária tem 180 (cento e oitenta) dias para se adequar ao disposto nesta Portaria.

Art. 117 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande, 24 de junho de 2025.

CARLOS ALBERTO DE ASSIS
Diretor-Presidente