

Consulta Pública ARSESP 05.16

Minuta de deliberação que determinará as condições gerais de fornecimento no Estado de São Paulo



CONTRIBUIÇÕES

Dispositivo da minuta	Contribuição e justificativa	Redação sugerida para o dispositivo
CAPÍTULO II Das Definições Artigo 2º - Para os efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições: ... XIX – Engano Justificável: é a conduta da Concessionária em que não tenha atuado com dolo (má-fé) ou culpa (negligência, imperícia e imprudência);	Sugerimos que a ARSESP altere a redação, muito severamente restrita a definições legais, excluindo a possibilidade de consenso com o usuário na mitigação de danos	Artigo 2º - Para os efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições: ... XIX – Engano Justificável: é a conduta da Concessionária em que não tenha atuado com dolo (má-fé) ou culpa (negligência, imperícia e imprudência) ou aquela em que havendo controvérsia sobre um tema, busca-se sob tal alegação, consenso com o usuário na composição ou mitigação dos eventuais prejuízos;
CAPÍTULO II Das Definições Artigo 2º - Para os efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições: ... XXXIII - Ponto de Entrega: local físico, fixo e determinado, que caracteriza o limite de responsabilidade do fornecimento de Gás, da Concessionária para uma Unidade Usuária, após o qual tem início à Instalação Interna desta, sendo que, no caso de: a) Usuários atendidos em baixa pressão: está situado imediatamente à jusante do Medidor, b) Usuários, atendidos em média ou alta pressão, ou outra Concessionária: está situado a partir da última válvula de bloqueio de saída do conjunto de regulagem e medição.	Sugerimos alterar o inciso XXXIII, letras (a) e (b), para que fique claro que a responsabilidade pela guarda e conservação das instalações da Concessionária após o ponto de entrega sejam exclusivas do usuário. É dever do usuário conforme Contrato de Concessão, cláusula nona, contribuir para a boa permanência de bens através dos quais são prestados os serviços, manter e operar suas internas em condições de segurança e zelar pelos medidores de gás em sua propriedade.	Artigo 2º - Para os efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições: ... XXXIII - Ponto de Entrega: local físico, fixo e determinado, que caracteriza o limite de responsabilidade do fornecimento de Gás, da Concessionária para uma Unidade Usuária, após o qual tem início à Instalação Interna desta, sendo que, no caso de: a) Usuários atendidos em baixa pressão: está situado imediatamente à jusante do Medidor, sendo de exclusiva responsabilidade dos usuários zelar pelos medidores de gás instalados pela Concessionária e contribuir para a permanência das boas condições dos bens através dos quais lhes são prestados os serviços, bem como manter e operar as instalações internas de sua propriedade em condições de segurança para os bens e pessoas respondendo exclusivamente por eventuais danos causados à Concessionária e/ou terceiros; b) Usuários, atendidos em média ou alta pressão, ou outra Concessionária: está situado a partir da última válvula de bloqueio de saída do conjunto de regulagem e medição, sendo de exclusiva responsabilidade dos usuários zelar pelas estações de regulagem e medição e medidores de gás instalados pela Concessionária e contribuir para a permanência das boas condições dos bens através dos quais lhes são prestados os serviços, bem como manter e operar as instalações internas de sua propriedade em condições de segurança para os bens e pessoas respondendo exclusivamente por eventuais danos causados à Concessionária e/ou terceiros;

CONTRIBUIÇÕES

CAPÍTULO IV Do Pedido de Ligação ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado Artigo 4º - O pedido de ligação caracteriza-se por um ato voluntário do Interessado que solicita, à Concessionária, a prestação dos Serviços de Distribuição de Gás. §1º - A Concessionária está obrigada, nos termos do §1º do Artigo 5º, a atender todo pedido de ligação, desde que cumpridas pelo Interessado as condições previstas no caput do Artigo 27. §2º - A Concessionária fica impedida de realizar ligação de Gás ou manter o fornecimento a uma Unidade Usuária, quando a Instalação Interna do mesmo não atender, conforme o caso, aos requisitos de segurança e demais itens previstos nas normas e padrões técnicos estabelecidos pela Concessionária e aprovados ou homologados pela ARSESP. §3º - A Concessionária não pode negar a prestação do serviço quando o fornecimento do volume de gás necessário ao atendimento do pedido de ligação do imóvel do Interessado apresentar viabilidade técnica e econômica, tampouco ofertar o serviço em condições discriminatórias, observado o estabelecido no Artigo 91 da presente Deliberação, podendo a parte afetada solicitar a atuação da ARSESP.	Sugerimos seja condicionada a ligação à capacidade financeira do usuário. O Ilustre Ministro do STJ Dr Hermann Benjamin em seu livro Código Brasileiro de Defesa do Consumidor já preconiza que o serviço público não é e nem deve ser gratuito. Atender usuário sem capacidade financeira é a um, subsidiá-lo com a receita auferida por outros usuários, a dois, onerar as tarifas e a três, prejudicar a qualidade do serviço público. Sugerimos, portanto, adaptação aos parágrafos 1, 2 e 3º do artigo 4º. Por fim, sugerimos acrescentar o parágrafo 7º ao artigo 4º, possibilitando ao usuário com condição financeira delicada, no ato do pedido de ligação, solicitar o pré-pagamento em dinheiro, vez que a apresentação de garantia ou seguro fiança (especialmente para o usuário residencial) é inviável ou difícil de ser contratada.	§1º - A Concessionária está obrigada, nos termos do §1º do Artigo 5º, a atender todo pedido de ligação, desde que cumpridas pelo Interessado as condições previstas no caput do Artigo 27, bem como as condições financeiras do usuário, condicionado seu atendimento a não existência de inserções em órgãos de defesa do consumidor, ajuizamento de ações de recuperação judicial e/ou outras restrições comprovadas que demonstrem a afetação de sua segurança econômica. §2º - A Concessionária fica impedida de realizar ligação de Gás ou manter o fornecimento a uma Unidade Usuária, quando a Instalação Interna do mesmo não atender, conforme o caso, aos requisitos de segurança e demais itens previstos nas normas e padrões técnicos estabelecidos pela Concessionária e aprovados ou homologados pela ARSESP, bem como aos requisitos do §1º §3º - A Concessionária não pode negar a prestação do serviço quando o fornecimento do volume de gás necessário ao atendimento do pedido de ligação do imóvel do Interessado apresentar viabilidade técnica e econômica ou se enquadrar nos requisitos do §1º, tampouco ofertar o serviço em condições discriminatórias, observado o estabelecido no Artigo 91 da presente Deliberação, podendo a parte afetada solicitar a atuação da ARSESP. §7º Para os usuários que não possam cumprir os requisitos constantes no parágrafo primeiro deste artigo 4º, fica facultada a contratação com a opção de pagamento antecipado em dinheiro ou, apresentação de fiança bancária ou apresentação de seguro garantia, conforme a natureza do usuário.
---	---	--

CONTRIBUIÇÕES



CAPÍTULO IV Do Pedido de Ligação ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado ... Artigo 5º - Para a efetivação do pedido de ligação deve ser observado o que segue: ... §4º - O Contrato de Adesão deve ser encaminhado ao Usuário com Aviso de Recebimento (AR) ou por outra forma que assegure a comprovação do seu recebimento. ... CAPÍTULO X Dos Contratos de Fornecimento e de Adesão ... Artigo 24 - Todo o Interessado que fizer pedido de ligação de Gás para imóvel sob sua responsabilidade, que tenha previsão de consumo mensal inferior a 50.000 m³ (cinquenta mil metros cúbicos), deve receber da Concessionária, até a efetivação da ligação de Gás, uma cópia do modelo de Contrato de Adesão regulamentado pela ARSESP.	Entendemos que os prazos devem ser estabelecidos no capítulo IV e no capítulo X, de forma a promover padronização para o usuário e melhor forma de entendimento, transparente e clara. A forma mais adequada de que o usuário receba e leia atentamente seu contrato, é no recebimento da primeira fatura, quando está focado no nosso serviço contratado. Sugerimos alterar a mudança da data de envio para a entrega da primeira fatura. A alteração do parágrafo 4º implica também na alteração do artigo 24, que embora seja de outro capítulo, pela similaridade aqui é transcrito.	CAPÍTULO IV Do Pedido de Ligação ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado ... Artigo 5º - Para a efetivação do pedido de ligação deve ser observado o que segue: ... §4º - O Contrato de Adesão deve ser encaminhado ao Usuário no ato da captação comercial ou junto da primeira fatura de gás, seja ela entregue por meio físico ou eletrônico ou por outra forma que seja convencionada com o usuário. ... CAPÍTULO X Dos Contratos de Fornecimento e de Adesão ... Artigo 24 - Todo o Interessado que fizer pedido de ligação de Gás para imóvel sob sua responsabilidade, que tenha previsão de consumo mensal inferior a 50.000 m³ (cinquenta mil metros cúbicos), deve receber da Concessionária, no ato da captação comercial junto da primeira fatura de gás, seja ela entregue por meio físico ou eletrônico, uma cópia do modelo de Contrato de Adesão regulamentado pela ARSESP.
Artigo 8º - A contagem do prazo para conclusão de obras, a cargo da Concessionária, será interrompida quando: I - constatar atraso na execução de providências que dependam exclusivamente do Usuário; 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 - constatar a ocorrência de casos fortuitos e de força maior, conforme definido no Código Civil. Parágrafo Único - A contagem dos prazos será retomada logo após a eliminação das causas de impedimento.	Sugerimos para que o artigo contemple todas as possibilidades, receba mais dois incisos fundamentais, que se referem a motivos de segurança e outros motivos técnicos, bem como ao agendamento com o cliente. Os motivos de segurança devem impedir sempre a contagem do prazo, pois são inerentes a boa prestação dos serviços público. Já os motivos de agendamento revelam-se um direito do consumidor de pactuar prazos conforme sua conveniência.	Artigo 8º - A contagem do prazo para conclusão de obras, a cargo da Concessionária, será interrompida quando: I - constatar atraso na execução de providências que dependam exclusivamente do Usuário; 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 - constatar a ocorrência de casos fortuitos e de força maior, conforme definido no Código Civil. V – constatar motivos de segurança e ou técnicos; VI – quando for agendado com o usuário prazo em consenso entre as partes, para a realização do serviço. Parágrafo Único - A contagem dos prazos será retomada logo após a eliminação das causas de impedimento.

CONTRIBUIÇÕES

CAPÍTULO XII Da Medição

...

Art. 38 – Quando exercida mais de uma Atividade Econômica em uma Unidade Usuária composta por um prédio ou um conjunto de prédios, configurando a existência de distintos Segmentos de Usuários, deve ser instalada medição individualizada para cada um deles, de modo a fazer com que cada Segmento de Usuário se constitua em Unidade Usuária autônoma.

...

§1º - Nos casos em que seja tecnicamente inviável a instalação de um Medidor para cada Atividade Econômica exercida na Unidade Usuária prevista no “caput” deste Artigo, será excepcionalmente permitida, desde que devidamente fundamentada, a instalação de um único Medidor, devendo o correspondente faturamento ser realizado considerando a prática de rateio do volume total medido e corrigido, entre os Segmentos de Usuários existentes, para fins de aplicação das respectivas Tarifas e demais obrigações pertinentes a cada um deles.

Sugerimos que o parágrafo primeiro seja alterado, vez que a medição é obrigação da concessionária e ao usuário deve ser dado, como já acontece no segmento residencial coletivo a faculdade de efetuar o próprio rateio.

...

§1º - Nos casos em que seja tecnicamente inviável a instalação de um Medidor para cada Atividade Econômica exercida na Unidade Usuária prevista no “caput” deste Artigo, será excepcionalmente permitida, desde que devidamente fundamentada, a instalação de um único Medidor, devendo o correspondente faturamento ser realizado considerando a prática de rateio efetuado pelo próprio usuário do volume total medido e corrigido, entre os Segmentos de Usuários existentes, para fins de aplicação das respectivas Tarifas e demais obrigações pertinentes a cada um deles.

CONTRIBUIÇÕES

CAPÍTULO IX

Da Classificação e do Cadastro

Artigo 16 - A fim de permitir a correta classificação da Unidade Usuária, que exerça Atividade Econômica, caberá ao Interessado ou Usuário, conforme o caso, informar a Concessionária sobre a sua natureza e a finalidade do uso 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.

...

§4º - Durante os trabalhos da ligação do Gás, a Concessionária deve confirmar as informações prestadas pelo Interessado, com o intuito de garantir a exatidão da classificação da Unidade Usuária e das demais informações cadastrais.

Artigo 17 - Quando houver necessidade de reclassificação da Unidade Usuária, a Concessionária deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

...

II - no caso de Contrato de Fornecimento, emitir comunicado ao Usuário responsável, informando-o da necessidade de celebração de termo aditivo, após a qual a Concessionária deverá processar a alteração cadastral e, a partir desta, emitir as Contas 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 específico ao Usuário, no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a data em que constatar a necessidade de reclassificação, informando as alterações processadas e o resultado do cálculo da diferença dos valores retroativos, para mais ou para menos, que ficarem comprovados.

§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 49 desta Deliberação.

Sugerimos que seja acrescentada penalidade ao artigo, a fim de inibir de início, a irregularidade do cliente.

Sugerimos excluir o parágrafo 4º, para que a regulação continue na forma atual: responsabilidade do usuário em fornecer as informações que versam sobre sua unidade usuária. Vale destacar que no caput do artigo 16 fica bem clara a responsabilidade do usuário por informações falsas.

Sugerimos no inciso II, para o contrato de fornecimento, apenas a comunicação por qualquer meio inequívoco da necessidade de formalizar ou não termo aditivo, no caso de reclassificação cadastral. Para usuários residenciais e comerciais, entendemos que basta uma comunicação por qualquer meio inequívoco.

Sugerimos que o prazo para comunicação do usuário sobre a reclassificação seja aumentado para 60 (sessenta) dias, tendo em vista os procedimentos que serão demandados na estrutura da Concessionária para realização de cálculos e verificações.

Sugerimos para o parágrafo 2º, que seja inserida a hipótese de engano justificável.

CAPÍTULO IX

Da Classificação e do Cadastro

Artigo 16 - A fim de permitir a correta classificação da Unidade Usuária, que exerça Atividade Econômica, caberá ao Interessado ou Usuário, conforme o caso, informar a Concessionária sobre a sua natureza e a finalidade do uso 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, estando sujeito ainda, à penalidade cobrada pela Concessionária, correspondente a 10% (dez por cento) do fornecimento estimado para os 3 (três) primeiros meses de consumo.

...

§4º - Durante os trabalhos da ligação do Gás, a Concessionária deve confirmar as informações prestadas pelo Interessado, com o intuito de garantir a exatidão da classificação da Unidade Usuária e das demais informações cadastrais.

Artigo 17 - Quando houver necessidade de reclassificação de segmento da Unidade Usuária, a Concessionária deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

...

II - no caso de Contrato de Fornecimento, comunicar o Usuário responsável, por qualquer meio inequívoco de correspondência, inclusive eletrônico, da reclassificação cadastral, sendo necessário firmar termo aditivo somente para usuários industriais.

§1º - Quando houver necessidade de reclassificação de segmento da Unidade Usuária, em razão de classificação incorreta motivada pelo Usuário, a Concessionária deve proceder as correspondentes alterações cadastrais e comunicar o Usuário, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias úteis após a data em que constatar a necessidade de reclassificação de segmento, informando as alterações processadas e o resultado do cálculo da diferença dos valores retroativos, para mais ou para menos, que ficarem comprovados.

§2º - No caso de a Concessionária cometer erro de classificação de segmento da Unidade Usuária, salvo engano justificável, o Usuário deverá ser ressarcido de todos os eventuais valores cobrados a maior e comprovadamente pagos, nos termos do Artigo 49 desta Deliberação.

CONTRIBUIÇÕES

Artigo 20 - A Concessionária deve manter organizado e permanentemente atualizado o cadastro relativo às Unidades Usuárias, onde conste, para cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

...

V - Atividade Econômica desenvolvida na Unidade Usuária e finalidade do uso do Gás;

...

XVII – endereço eletrônico;

XVIII – telefones do Usuário para contato (residencial, comercial e celular).

Sugerimos alterar a redação do inciso V, para que a concessionária seja responsável apenas pela atividade econômica desenvolvida na unidade usuária.

Sugerimos acrescentar parágrafo que contemple os dois últimos incisos do artigo 20, facultando a concessionária sua inclusão. Isso porque, a rotatividade prática e atual de números de telefone e de endereços eletrônicos faria a Concessionária mobilizar um recurso adicional para manutenção dos mesmos, que comprometeria a modicidade tarifária.

Artigo 20 - A Concessionária deve manter organizado e permanentemente atualizado o cadastro relativo às Unidades Usuárias, onde conste, para cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações: ...

V - Atividade Econômica desenvolvida na Unidade Usuária e finalidade do uso do Gás;

§ único Fica facultado à Concessionaria enviar seus esforços para manter cadastrado eventual endereço eletrônico e telefones do usuário para contato (residencial, comercial e celular).

CAPITULO X

Dos Contratos de Fornecimento e de Adesão

Artigo 23 - A Concessionária deve renegociar, a qualquer tempo, Contratos de Fornecimento de Gás, sempre que solicitado por Usuários que implementarem medidas de conservação, de incremento à eficiência e ao uso racional de Gás, comprováveis pela Concessionária.

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

Sugerimos excluir o artigo 23. Entendemos que os contratos podem ser renegociados a qualquer tempo entre os usuários e que o artigo 23 deve ser suprimido. Havendo medidas de conservação comprovadas, o consumo será automaticamente ajustado. A Deliberação não é meio para enrijecer e burocratizar o mercado.

~~Artigo 23 – A Concessionária deve renegociar, a qualquer tempo, Contratos de Fornecimento de Gás, sempre que solicitado por Usuários que implementarem medidas de conservação, de incremento à eficiência e ao uso racional de Gás, comprováveis pela Concessionária.~~

~~Parágrafo Único – Os quantitativos de fornecimento objetos da renegociação serão, no máximo, os equivalentes aos resultados obtidos pelo Usuário nos programas de que tratam este Artigo.~~

CONTRIBUIÇÕES

CAPÍTULO XII

Da Medição

Artigo 27 - A Concessionária realizará todas as ligações, obrigatoriamente, com instalação de Medidor, devendo o Usuário atender aos requisitos previstos na legislação e nos Padrões Técnicos definidos pela Concessionária, referentes à construção e à segurança da Instalação Interna da Unidade Usuária, e, quando for o caso, do Ramal Interno.

§1º - A Concessionária poderá instalar Medidor que realize leitura à distância ou remota, quando estas se mostrarem, comprovadamente, soluções técnica e economicamente viáveis.

Sugerimos no Artigo 27, §1º, que fique expressamente claro a fim de evitar dúvidas, a faculdade da Concessionária realizar leitura à distância ou remota, para o fim de evitar pleitos nesse sentido de usuários que venham a se converter em litígios. Pedimos, ainda, que seja adotada a faculdade de leitura por ficha manual.

A obrigatoriedade de leitura por meio remoto, mesmo em mercados mais maduros como Espanha e Itália corresponde a investimentos de alto valor e ainda está sujeita a problemas invasões de “hackers”, não é possível nesse momento e a regulação deve ser clara

A auto-leitura por outro lado, é praticada e aceita com sucesso na Espanha, por sua comodidade, segurança e pelo respeito à privacidade do lar do usuário. A leitura manual permite, ainda, que o usuário possa ser comunicado de quando haverá uma leitura real para contrapor as informações obtidas.

São todas formas de prestar serviços com comodidade ao cliente, mas que ficam restritas ao consenso entre cliente e concessionária

A responsabilidade da leitura é da concessionária e formalizar a Deliberação com meios e métodos é prejudicial ao serviço, até porque a todo o momento novas tecnologias surgem.

Artigo 27 - A Concessionária realizará todas as ligações, obrigatoriamente, com instalação de Medidor, devendo o Usuário atender aos requisitos previstos na legislação e nos Padrões Técnicos definidos pela Concessionária, referentes à construção e à segurança da Instalação Interna da Unidade Usuária, e, quando for o caso, do Ramal Interno.

§1º Excluir o parágrafo primeiro. Faz-se necessário estudos específicos.

CONTRIBUIÇÕES

CAPÍTULO XII Da Medição Artigo 27. ... §2º - A Concessionária não pode invocar a indisponibilidade de Medidores para negar ou retardar a ligação e o início do fornecimento. ... §5º - No caso de quebra ou falha no funcionamento do Medidor, detectada pela Concessionária, a sua substituição deverá ocorrer em até 1 (um) dia útil, ficando a apuração do consumo e do período de tempo em que o Medidor esteve naquela situação condicionada à realização de avaliação pericial do Medidor e dos consumos de Gás registrados nos 12 (doze) meses que antecederem a sua substituição. ... Artigo 35 - Quando um Medidor for submetido à calibração, por solicitação do Usuário, o mencionado Medidor, depois de substituído, será 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, sendo que o correspondente Laudo Técnico a ser produzido pela Concessionária, diretamente ou por meio de instituição credenciada para este tipo de serviço, será remetido ao Usuário, em até 8 (oito) dias úteis contados da data da substituição do Medidor, informando os erros verificados, os limites de erro admissíveis, as conclusões a que se chegaram e a possibilidade de a calibração ser feita, também, por órgão metrológico oficial.	Sugerimos que o verbo negar seja excluído. A Concessionária pode negar ligações nos termos da legislação regulatória, mas depois de constatada a disponibilidade para a ligação, essa pode ser retardada pela indisponibilidade de medidores. Vale destacar que o cliente pode ficar de acordo com a ARSESP até 90 dias sem medição. A leitura, ademais, é responsabilidade da concessionária. Sugerimos alterar o parágrafo quinto, do artigo 27, para que o prazo seja adequado à realidade. Não é possível em razão dos laboratórios qualificados existentes, cumprir o prazo de 1 dia útil. Sugerimos que a opção de acordo com o cliente – que elimina qualquer tipo de fato gerador de inconformidade, seja contemplada. Desse modo, sugerimos prazo de 1 dia útil até prazo acordado para a substituição. Sugerimos conforme mesma justificativa supra, alterar o prazo de 8 dias úteis ou em prazo de consenso com o usuário. Sugerimos para o inciso I do parágrafo 2º, que a ARSESP considere que os prazos para informações de custos de frete e calibração sejam contemplados à parte do prazo de 10 dias do parágrafo segundo, já que a Concessionária não tem controle sobre esses órgãos	... §2º - A Concessionária não pode invocar a indisponibilidade de Medidores para negar ou retardar a ligação e o início do fornecimento, exceto se comprovar que houve atraso ou problemas de outra ordem junto ao fabricante e/ou importador, que impediu a obtenção dos equipamentos. ... §5º - No caso de quebra ou falha no funcionamento do Medidor, detectada pela Concessionária, a sua substituição deverá ocorrer no prazo de 1 (um) dia útil ou em prazo acordado com o usuário, ficando a apuração do consumo e do período de tempo em que o Medidor esteve naquela situação condicionada à realização de avaliação pericial do Medidor e dos consumos de Gás registrados nos 12 (doze) meses que antecederem a sua substituição. Artigo 35 - Quando um Medidor for submetido à calibração, por solicitação do Usuário, o mencionado Medidor, depois de substituído, será 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, sendo que o correspondente Laudo Técnico a ser produzido pela Concessionária, diretamente ou por meio de instituição credenciada para este tipo de serviço, será remetido ao Usuário, no prazo de 8 (oito) dias úteis contados da data da substituição do Medidor ou em prazo acordado com o usuário, informando os erros verificados, os limites de erro admissíveis, as conclusões a que se chegaram e a possibilidade de a calibração ser feita, também, por órgão metrológico oficial.
---	---	---

CONTRIBUIÇÕES

... I - Os custos de frete e os de calibração pelo órgão metrológico oficial devem ser previamente informados ao Usuário e assumidos pela Concessionária quando os limites de erro forem excedidos, e, caso contrário, pelo Usuário, cuja cobrança será processada na primeira conta após a realização da calibração. II - Os custos mencionados no Inciso anterior devem constar de tabela emitida pela Concessionária, previamente aprovada pela ARSESP, observados os termos do Artigo 78. §3º - Os Medidores substituídos, após a respectiva inspeção de rotina, ou ainda calibração, nos termos deste Artigo, podem voltar a ser utilizados, desde que, comprovadamente, tenham readquirido as condições originais garantidas pelos respectivos fabricantes. §4º - Ao final dos ensaios de calibração do Medidor, a Concessionária deve manter a disposição do Usuário solicitante o Certificado de Calibração do Medidor substituído e o Certificado 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 (do tipo PTZ) instalado: deve ser apresentado Laudo Técnico contendo, além do Certificado de Calibração do Medidor, o Certificado de Calibração do conversor de volume e o Certificado de Avaliação do Erro e da Incerteza Final da Medição de Gás, considerado o conjunto “Medidor e Conversor de Volume”.	Sugerimos da mesma forma, que a ARSESP exclua o inciso II, pois os custos pertencem a órgão oficial e a Concessionária não pode invadir competências e tabela-los. Sugerimos que a redação fique mais clara para não gerar dúvidas, de forma que os usuários entendam que um medidor substituído readquirirá condições originais tais como as inicialmente garantidas pelos respectivos fabricantes, sem que seja necessária vistoria dos mesmos. Sugerimos alterações apenas para evitar dúvidas e litígios. Sugerimos no parágrafo 4º e seus incisos, excluir a parte do certificado de avaliação e incerteza, pois o certificado de calibração é o documento final, depois de analisados todos os componentes do equipamento.	art 35 § 2º I - Os custos de frete e os de calibração pelo órgão metrológico oficial devem ser previamente informados ao Usuário tão logo sejam comunicados à Concessionária, o que pode ocorrer em prazo superior ao estabelecido no parágrafo 2º, 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. EXCLUSÃO INCISO II §3º - Os Medidores substituídos, após a respectiva inspeção de rotina, ou ainda calibração, nos termos deste Artigo, podem voltar a ser utilizados, desde que, comprovadamente pelos documentos emitidos pelos órgãos oficiais exclusivamente, tenham readquirido as condições originais tais quais aquelas inicialmente garantidas pelos respectivos fabricantes. §4º - Ao final dos ensaios de calibração do Medidor, a Concessionária deve manter a disposição do Usuário solicitante o Certificado de Calibração do Medidor substituído e o Certificado de Avaliação do Erro e da Incerteza Final da Medição de Gás, ambos emitido 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 (do tipo PTZ) instalado: deve ser apresentado Laudo Técnico contendo, além do Certificado de Calibração do Medidor, o Certificado de Calibração do conversor de volume e o Certificado de Avaliação do Erro e da Incerteza Final da Medição de Gás, considerado o conjunto “Medidor e Conversor de Volume”.
---	---	--

CONTRIBUIÇÕES

II - Quando não houver conversor de volume (do tipo PTZ) instalado: deve ser apresentado Laudo Técnico contendo, além do Certificado de Calibração do Medidor, o Certificado de Avaliação do Erro e da Incerteza Final da Medição de Gás, considerado o conjunto “Medidor e Fatores Fixos de Correção”.

Artigo 36 - O prazo máximo para substituição de Medidor é de 1 (um) dia útil, quando esta é solicitada pelo Usuário e a Concessionária constata a ocorrência de defeito.

Artigo 31 - Os lacres ou selos aplicados em Medidores e outros equipamentos instalados pela Concessionária somente podem ser rompidos por seus agentes credenciados.

§1º - Constatado o rompimento indevido ou violação dos selos ou lacres destacados no caput deste Artigo ou, ainda, a ocorrência de alterações nas características originais da aplicação feita pela Concessionária, mesmo que tal situação não tenha provocado redução no faturamento, a Concessionária pode cobrar, a título de custo administrativo, na primeira Conta de Gás emitida após a constatação da irregularidade, o valor adicional correspondente a 10% (dez por cento) do consumo médio verificado nos doze ciclos de faturamento anteriores, ressalvada a situação considerada no Artigo 46.

Sugerimos em consonância com o anteriormente exposto em relação a prazo, atribuir aqui também, o direito de consenso com o cliente, já que o mesmo pode ficar até 90 dias sem medição.

Sugerimos deixar claro o direito da Concessionária de ser ressarcida em todos os prejuízos que sofrer para bem do serviço público e tendo em vista que o interesse público por princípio constitucional, se sobrepõe ao privado, não restando limitada apenas a 10% de multa. Até porque, o rompimento de lacres ou selos constitui crime que põe em risco a coletividade e deve ser rigidamente reprimido.

II - Quando não houver conversor de volume (do tipo PTZ) instalado: deve ser apresentado Laudo Técnico contendo, além do Certificado de Calibração do Medidor, o Certificado de Avaliação do Erro e da Incerteza Final da Medição de Gás, considerado o conjunto “Medidor e Fatores Fixos de Correção”.

Artigo 36 - O prazo máximo para substituição de Medidor é entre 1 (um) dia útil ou outro prazo em consenso com o usuário, quando esta é solicitada pelo Usuário e a Concessionária constata a ocorrência de defeito.

Artigo 31 - Os lacres ou selos aplicados em Medidores e outros equipamentos instalados pela Concessionária somente podem ser rompidos por seus agentes credenciados.

§1º - Constatado o rompimento indevido ou violação dos selos ou lacres destacados no caput deste Artigo ou, ainda, a ocorrência de alterações nas características originais da aplicação feita pela Concessionária, mesmo que tal situação não tenha provocado redução no faturamento, a Concessionária pode cobrar, todos os custos administrativos que comprovadamente elencar ao usuário, inclusive custos de lacres e equipes mobilizadas para o serviço, na primeira Conta de Gás emitida após a constatação da irregularidade, os quais serão ainda adicionados do valor adicional correspondente a 10% (dez por cento) do consumo médio verificado nos doze ciclos de faturamento anteriores, ressalvada a situação considerada no Artigo 46.

CONTRIBUIÇÕES

CAPÍTULO XIV

Da Leitura e do Faturamento

Artigo 41 - O período de fornecimento de Gás a ser considerado no ciclo de faturamento praticado pela Concessionária será de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura, salvo excepcionalidades devidamente justificadas à ARSESP.

...

§2º - Para fornecimentos de volumes de Gás a partir de 500.000 m³ (quinhentos mil metros cúbicos) por mês, pode ser emitida Conta intermediária, a título de adiantamento, cujo valor deve ficar limitado a 50% (cinquenta por cento) do equivalente ao consumo do mês anterior ao do faturamento, desde que acordado no respectivo Contrato de Fornecimento

...

§6º A 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 ARSESP.

§7º - A realização de faturamentos ou leituras em periodicidades distintas das previstas nesta Deliberação é admitida excepcionalmente e somente mediante prévia autorização da ARSESP.

Sugerimos excluir o intervalo temporal, pois no mês de fevereiro, por exemplo, teremos problemas de intervalo.

Sugerimos alterar o parágrafo 2º, para que fique resguardado o direito do usuário de convencionar com a Concessionária a solicitação de conta intermediária, a título de adiantamento, exceto para os segmentos residenciais e comerciais, que pelo baixo volume envolvido não justificam os custos para emissão e prejudicariam a modicidade tarifária.

Sugerimos que os períodos de fornecimento sejam convencionados entre Concessionária e usuários, conforme consenso. Como a própria lei que instituiu a ARSESP e os contratos de concessão determinam, a ingerência do Regulador deve ser mínima, especialmente nos aspectos relacionados a questões de ordem rotineira e prática.

Sugerimos alterar o parágrafo sétimo, pois entendemos que é um direito do usuário escolher o prazo de faturamento e leitura, desde que em consenso com a Concessionária e desde que esta esteja apta a ofertar esse benefício a toda sua área de concessão. O direito de escolha do usuário à forma de pagamento é parte inerente de seu direito à prestação do serviço público adequado.

Sugerimos, ainda, inserir o parágrafo nono, instaurando a modalidade de pré-pagamento.

Artigo 41 - O período de fornecimento de Gás a ser considerado no ciclo de faturamento praticado pela Concessionária será de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura, salvo excepcionalidades devidamente justificadas à ARSESP.

...

§2º - Para quaisquer fornecimentos de volumes de Gás, exceto dos segmentos residenciais, residenciais coletivos e comerciais, fica facultado a emissão de Conta intermediária, a título de adiantamento, cujo valor deve ficar limitado a 50% (cinquenta por cento) do equivalente ao consumo do mês vigente ao do faturamento, desde que acordado no respectivo Contrato de Fornecimento.

...

§6º A 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 ARSESP.

...

§7º - Fica facultado à Concessionária, a realização de faturamentos ou leituras em periodicidades distintas das previstas nesta Deliberação, desde que a Concessionária esteja apta a ofertar o serviço em toda sua área de concessão e desde que comunique previamente a ARSESP, obedecendo-se sempre a legislação específica.

...

§ 9º – Fica facultado à Concessionária a aplicação da modalidade de pré-pagamento, desde que observadas as mesmas condições do parágrafo 7º.

CONTRIBUIÇÕES

CAPÍTULO XIV

Da Leitura e do Faturamento

Artigo 43 - Para fins de faturamento, os volumes medidos em cada Unidade Usuária serão corrigidos por meio da aplicação de Fatores de Correção de Poder Calorífico Superior, Pressão, Temperatura e Compressibilidade, os quais serão determinados a partir da relação entre as condições de referência das mencionadas características, estabelecidas conforme definido no Artigo anterior, e às condições das mesmas características, correspondentes ao Gás efetivamente fornecido.

...

...

§6º - Na ausência de conversores, o volume de Gás medido será corrigido, em termos de Pressão, Temperatura e Compressibilidade, com base nos correspondentes Fatores Fixos de Correção calculados e adotados pela Concessionária, para fins de faturamento, a partir da relação entre os valores de referência das mencionadas características e os efetivamente medidos, sendo que, especificamente no caso da Temperatura e da Compressibilidade, os respectivos valores a serem considerados como efetivamente medidos serão obtidos com base na média dos valores apontados, a cada mês, pelos conversores de volume de Gás instalados em Unidades Usuárias localizadas no mesmo Subsistema das Unidades Usuárias sem conversores.

Sugerimos alterar a redação para que se mantenha a prática habitual da concessionária. Não temos variações bruscas de pressão e temperatura na nossa área de concessão e não possui embasamento o objetivo proposto pela agência de definir médias de fatores de conversão com base na média lida a cada mês nos PTZs da região. Esse procedimento encarecia os custos de medição, prejudicando a modicidade tarifária e não traria benefícios aos clientes.

... ■■■

§6º - Na ausência de conversores, o volume de Gás medido será corrigido, em termos de Pressão, Temperatura e Compressibilidade com base nos correspondentes Fatores Fixos de Correção calculados e adotados pela Concessionária, para fins de faturamento, a partir da relação entre os valores de referência das mencionadas características e os efetivamente medidos, sendo que, especificamente no caso da Temperatura, será considerado 20º C.

CONTRIBUIÇÕES

Artigo 46 - Nos casos em que não for possível a realização da leitura do Medidor, por impedimento de acesso, a Concessionária adotará, para fins de faturamento, como volume de Gás consumido, a média dos volumes faturados no período abrangido pelos 12 (doze) faturamentos anteriores.

§1º - A situação prevista no "caput" deste Artigo, tão logo seja constatada pela Concessionária, deverá ser comunicada ao Usuário, por escrito, na Conta de Gás subsequente, 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 consequente faturamento pela média, o fornecimento ficará sujeito à interrupção, nos termos do § 8º do Artigo 67.

...§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.

Artigo 48 - O Usuário pode exigir, a qualquer tempo, a verificação da leitura e do fornecimento de Gás medido.

...

§1º - O prazo máximo para a verificação da leitura e do consumo de Gás medido, a pedido do Usuário, será de 3 (três) dias úteis contados a partir do dia útil seguinte à data da solicitação.

Sugerimos que as responsabilidades fiquem delimitadas de forma clara. Assim como a Concessionária tem responsabilidade pela leitura e pelo faturamento, é responsabilidade e dever do usuário permitir o acesso à leitura.

Cabe alteração no parágrafo primeiro, em consequência dessas questões legais. A interrupção do fornecimento ademais, envolve, questões de ordem de segurança. Se o acesso é impedido, a Concessionária não tem como verificar fraudes e outras irregularidades.

Como se trata de tema relevante, o parágrafo segundo merece redação alterada. O faturamento deve ocorrer na eliminação do impedimento, com os ajustes considerados necessários pela Concessionária.

Sugerimos alterar a redação do parágrafo 5º para que o parcelamento (facultativo) seja negociado em até 12 (doze) vezes, conforme caput do artigo.

Sugerimos alterar o prazo de 3 dias úteis para 8 dias úteis, conforme legislação já vigente e que é razoável para efetivação dos serviços envolvidos.

§ 1º - Após três ocorrências de impedimento de acesso à leitura, por responsabilidade exclusiva do Usuário, a Concessionária terá o direito de interromper o fornecimento.

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

...§5º - Para a situação prevista no parágrafo anterior, havendo saldo em favor da Concessionária este deve ser objeto de negociação prévia com o Usuário, e poderá ser pago à vista sem descontos ou por meio de parcelas, limitadas a até 12 (doze) vezes, mesmo prazo do caput do artigo.

...

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

CONTRIBUIÇÕES

Artigo 49 - As devoluções ao Usuário de valores referentes a erros de faturamento, de leitura ou de medição, que tenham resultado em cobranças indevidas, devem ocorrer nos prazos máximos, contados da data da constatação do erro, de 5 (cinco) dias úteis, na Etapa de Transição, e de 3 (três) dias úteis, na Etapa de Maturidade, aplicando-se a tarifa vigente.

§ 1º - As devoluções de que tratam este Artigo podem ser efetivadas, caso haja anuência ou preferência do Usuário, na fatura imediatamente seguinte à data da constatação do erro que a gerou, aplicando-se a tarifa vigente no dia da emissão do refaturamento.

§ 2º - A devolução do indébito deve se dar por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

Sugerimos, vez que se tratam de devoluções que podem envolver procedimentos complexos da Concessionária, que primeiramente deve ser efetuada a devolução ao usuário na fatura seguinte, aplicando-se a tarifa vigente na data do refaturamento. A devolução deverá ser em dobro somente se não houver engano justificável.

Artigo 49 - As devoluções ao Usuário de valores referentes a erros de faturamento, de leitura ou de medição, que tenham resultado em cobranças indevidas, devem ocorrer nos prazos máximos, contados da data da constatação do erro, de 5 (cinco) dias úteis, na Etapa de Maturidade, devem ocorrer na fatura seguinte à constatação do erro, aplicando-se a tarifa vigente.

§ 1º - As devoluções de que tratam este Artigo podem ser efetivadas na fatura imediatamente seguinte à data da constatação do erro que a gerou, aplicando-se a tarifa vigente no dia da emissão do refaturamento.

§ 2º - A devolução do indébito deve se dar em valor singelo, na hipótese de engano justificável ou por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, não ocorrendo tal hipótese.

Artigo 50 - A Concessionária que, por qualquer motivo de sua responsabilidade, tenha faturado valores inferiores aos corretos ou, ainda, não houver procedido qualquer faturamento, no ciclo de faturamento correspondente ao fato gerador da cobrança, inclusive com relação aos serviços correlatos, não pode efetuar cobrança complementar nos ciclos de faturamento seguintes.

§1º - Desde que acordado entre as partes e em se tratando de Contrato de Fornecimento que preveja volume de Gás de, no mínimo, 500.000 m³/mês e que, simultaneamente, seja utilizado um mesmo Medidor para fins de faturamento, tanto no fornecimento como no suprimento (aquisição de Gás pelas Concessionárias), não se aplica o disposto no "caput" deste Artigo.

§2º - A cobrança de eventuais diferenças de faturamento a menor, conforme previsto no parágrafo anterior, fica limitada a um período de, no máximo, 6 (seis) meses contados da comunicação ao Usuário.

Entendemos que o artigo é abusivo e traz desequilíbrio econômico à concessão. A cobrança complementar é prática comum, inclusive no setor elétrico (Vide Resolução Aneel 414/2010 que prevê tal faturamento)

E o artigo deve ser padronizado para todos os clientes, excluindo-se o parágrafo 1º.

Sugerimos padronizar o prazo para 12 meses, como no resto da deliberação.

Artigo 50 - A Concessionária que, por qualquer motivo de sua responsabilidade, tenha faturado valores inferiores aos corretos ou, ainda, não houver procedido qualquer faturamento, no ciclo de faturamento correspondente ao fato gerador da cobrança, inclusive com relação aos serviços correlatos, não pode efetuar cobrança complementar nos ciclos de faturamento seguintes, respeitando-se o período de 12 (doze) meses contados da comunicação ao Usuário.

~~§1º - Desde que acordado entre as partes e em se tratando de Contrato de Fornecimento que preveja volume de Gás de, no mínimo, 50.000 m³/mês e que, simultaneamente, seja utilizado um mesmo Medidor para fins de faturamento, tanto no fornecimento como no suprimento (aquisição de Gás pelas Concessionárias), não se aplica o disposto no "caput" deste Artigo.~~

§2º - A cobrança de eventuais diferenças de faturamento a menor, conforme previsto no parágrafo anterior, fica limitada a um período de, no máximo, ~~6 (seis)~~ 12 (doze) meses contados da comunicação ao Usuário.

CONTRIBUIÇÕES

§4º - As comunicações ao Usuário, que versem sobre a constatação de erro no faturamento, deverão ser formalizadas por escrito e entregues com Aviso de Recebimento (AR) ou por outra forma que comprove o seu recebimento, devendo conter o respectivo demonstrativo, mês a mês, aplicando-se, quando for o caso, o § 2º do Artigo 49.

§5º - As cobranças das diferenças serão a valores históricos.

As comunicações devem ser efetuadas na conta de gás, ou via correspondência com AR ou por outro modo avençado com o usuário.

§4º - As comunicações ao Usuário, que versem sobre a constatação de erro no faturamento, deverão ser formalizadas por escrito e entregues com Aviso de Recebimento (AR) ou por outra forma que comprove o seu recebimento ou na conta fatura de gás, devendo conter o respectivo demonstrativo, mês a mês, aplicando-se, quando for o caso, o § 2º do Artigo 49.

§5º - As cobranças das diferenças serão a valores vigentes na data do lançamento na fatura complementar.

CAPÍTULO XVI

Da Conta de Gás e seu Pagamento

Artigo 53 - A Conta de Gás deve conter, em linguagem correta, clara e precisa, sem prejuízo de outras informações previstas nesta Deliberação e daquelas que por ventura venham a ser exigidas pela ARSESP, no mínimo, o seguinte:

- a) nome completo ou Razão Social do Usuário;
- b) número de inscrição no CNPJ, quando se tratar de pessoa jurídica;
- c) número de inscrição no CPF/MF, quando se tratar de pessoa física;
- d) número ou código de Usuário e Segmento de Usuários da Unidade Usuária;
- e) endereço completo da Unidade Usuária;
- f) identificação do Medidor de Gás (tipo e número);
- g) datas e correspondentes leituras, anterior e atual, do Medidor;
- h) número de dias de consumo;
- i) volume de Gás medido, em m³ (consumo sem correção);

As contas de gás obedecem um regime especial pré-aprovado pela Secretaria de Fazenda. Alterá-lo implica em custos e em tempo. Os custos afetam a modicidade tarifária. As contas de gás já são claras e precisas, acrescentar itens que podem ser elucidados por perguntas e respostas junto à Concessionária, é desnecessário e polui a conta, deixando o usuário confuso. A Concessionária já dispõe de canais de atendimento ao usuário e basta o mesmo entrar em contato para obter as informações necessárias, ou verifica-las via site, ou ainda, solicitar tais dados do próprio órgão regulador. Sugerimos portanto, alterar as letras j, k, l, y e aa2 que só afetam a transparência da conta.

CAPÍTULO XVI

Da Conta de Gás e seu Pagamento

Artigo 53 - A Conta de Gás deve conter, em linguagem correta, clara e precisa, sem prejuízo de outras informações previstas nesta Deliberação e daquelas que por ventura venham a ser exigidas pela ARSESP, no mínimo, o seguinte:

- a) nome completo ou Razão Social do Usuário;
- b) número de inscrição no CNPJ, quando se tratar de pessoa jurídica;
- c) número de inscrição no CPF/MF, quando se tratar de pessoa física;
- d) número ou código de Usuário e Segmento de Usuários da Unidade Usuária;
- e) endereço completo da Unidade Usuária;
- f) identificação do Medidor de Gás (tipo e número);
- g) datas e correspondentes leituras, anterior e atual, do Medidor;
- h) número de dias de consumo;
- i) volume de Gás medido, em m³ (consumo sem correção);

CONTRIBUIÇÕES

j) 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:

j.1 - 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

j.2 - 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);

k) as condições de referência do Gás, conforme ANP;

l) fórmula matemática 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;

m) indicação do volume de Gás medidos e do corrigido e faturado nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês;

n) datas de apresentação e vencimento da Conta de Gás;

o) valor da tarifa aplicada, com ICMS (em R\$/m³);

p) identificação, valor e data da realização de cada serviço regulado cobrado na Conta, separadamente da parcela correspondente ao fornecimento de Gás;

q) valor de eventual multa por atraso de pagamento e juros de mora;

r) restituição de valores relativos a eventual erro de faturamento ocorrido em meses anteriores;

s) parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado;

t) valor total a pagar;

u) data prevista para a próxima leitura;

v) tipo de Conta (normal ou 2ª via) e tipo de leitura (real ou estimada);

w) horários e locais de atendimento ao público;

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

j) 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:

j.1 - 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

j.2 - 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);

k) as condições de referência do Gás, conforme ANP;

l) fórmula matemática 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;

m) indicação do volume de Gás medidos e do corrigido e faturado nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês;

n) datas de apresentação e vencimento da Conta de Gás;

o) valor da tarifa aplicada, com ICMS (em R\$/m³);

p) identificação, valor e data da realização de cada serviço regulado cobrado na Conta, separadamente da parcela correspondente ao fornecimento de Gás;

q) valor de eventual multa por atraso de pagamento e juros de mora;

r) restituição de valores relativos a eventual erro de faturamento ocorrido em meses anteriores;

s) parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado;

t) valor total a pagar;

u) data prevista para a próxima leitura;

v) tipo de Conta (normal ou 2ª via) e tipo de leitura (real ou estimada);

w) horários e locais de atendimento ao público;

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

CONTRIBUIÇÕES

y) informação sobre a disponibilidade das condições gerais de fornecimento, bem como de tarifas e tributos aplicáveis, em Lojas, Postos ou Agências de Atendimento Presencial e no endereço eletrônico da Concessionária, para consulta de Interessados e Usuários; z) número do telefone da Ouvidoria da Concessionária; aa) número do telefone e endereço eletrônico do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, da ARSESP, acrescentando as situações em que os Interessados ou Usuários devem recorrer ao mencionado serviço; aa1) sítio eletrônico da ARSESP; aa2) endereço eletrônico para o Interessado ou Usuário localizar o tutorial de cálculo da tarifa do Gás; aa3) número do telefone de emergência, disponibilizado pela Concessionária; aa4) informações sobre a existência de eventuais débitos anteriores;		y) informação sobre a disponibilidade das condições gerais de fornecimento, bem como de tarifas e tributos aplicáveis, em Lojas, Postos ou Agências de Atendimento Presencial e no endereço eletrônico da Concessionária, para consulta de Interessados e Usuários; z) número do telefone da Ouvidoria da Concessionária; aa) número do telefone e endereço eletrônico do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, da ARSESP, acrescentando as situações em que os Interessados ou Usuários devem recorrer ao mencionado serviço; aa1) sítio eletrônico da ARSESP; aa2) endereço eletrônico para o Interessado ou Usuário localizar o tutorial de cálculo da tarifa do Gás; aa3) número do telefone de emergência, disponibilizado pela Concessionária; aa4) informações sobre a existência de eventuais débitos anteriores
CAPITULO XVI Da Conta de Gás e seu Pagamento Artigo 56 - A Conta de Gás deve ser entregue, até a data fixada para sua apresentação, no endereço da Unidade Usuária ou no endereço eletrônico do Usuário, de acordo com a escolha do Usuário. Parágrafo Único - O Usuário pode indicar outro endereço, de sua responsabilidade, para a entrega da Conta de Gás, sendo facultada à Concessionária a eventual cobrança de despesas adicionais aplicáveis.	Sugerimos a exclusão do parágrafo único do artigo 56. A responsabilidade da concessionária é entregar a conta no endereço da unidade usuária ou no endereço eletrônico do usuário.	CAPÍTULO XVI Da Conta de Gás e seu Pagamento Artigo 56 - A Conta de Gás deve ser entregue ou disponibilizada, até a data fixada para sua apresentação, no endereço da Unidade Usuária ou no endereço eletrônico do Usuário (se este tiver sido disponibilizado pelo Usuário ou se o Usuário tiver optado pela conta eletrônica), de acordo com a escolha do Usuário. Parágrafo Único – O Usuário pode indicar outro endereço, de sua responsabilidade, para a entrega da Conta de Gás, sendo facultada à Concessionária a eventual cobrança de despesas adicionais aplicáveis.

CONTRIBUIÇÕES

Artigo 59 - A segunda via da Conta de Gás será emitida por solicitação do Usuário e nela constará, destacadamente, a expressão "SEGUNDA VIA". §1º - A segunda via conterá os mesmos dados da primeira via. §2º - A taxa de emissão de segunda via, quando cobrável, nos termos do Artigo 83 desta Deliberação, deve ser informada ao Usuário, no ato da solicitação. §3º - Alternativamente à emissão da segunda via, o consumidor pode optar por acessá-la no endereço eletrônico da Concessionária ou por receber o código de barras que permita o pagamento da Conta, sendo vedada nesse caso a cobrança adicional desse serviço.	Sugerimos visando a modicidade tarifária, alterações no artigo. Inserir dados referentes à segunda via, quando a mesma é solicitada pelo usuário, parece desnecessário. Cabe alteração no artigo 59 e no parágrafo 3º, já que o código de barras pode ser fornecido pela concessionária com a transmissão verbal de números e não necessariamente com envio por sms (como parece ser o intuito da redação original)	Artigo 59 - A segunda via da Conta de Gás será emitida por solicitação do Usuário e nela constará, destacadamente, a expressão "SEGUNDA VIA". §1º - A segunda via conterá os mesmos dados da primeira via. §2º - A taxa de emissão de segunda via, quando cobrável, nos termos do Artigo 83 desta Deliberação, deve ser informada ao Usuário, no ato da solicitação. §3º - Alternativamente à emissão da segunda via, o consumidor pode optar por acessá-la no endereço eletrônico da Concessionária ou por receber o número de identificação do código de barras que permita o pagamento da Conta, sendo vedada nesse caso a cobrança adicional desse serviço.
CAPÍTULO XVII Da Declaração de Quitação Anual de Débitos Artigo 64 – A Concessionária deve emitir e encaminhar ao Usuário, sem ônus para este, declaração de quitação anual de débitos.	Sugerimos que o capítulo seja restrito a apenas um artigo, já que existe Lei específica tratando do tema.	Artigo 64 – A Concessionária deve emitir e encaminhar ao Usuário, sem ônus para este, declaração de quitação anual de débitos, nos termos da legislação específica.
CAPÍTULO XIX Da Interrupção do Fornecimento de Gás Artigo 67 - Os Serviços de Distribuição de Gás somente podem ser interrompidos, ressalvado o previsto no § 7º do Artigo 77 e nos Contratos de Fornecimento ou de Adesão, quando ocorrer: ... § 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 Ação de Emergência, apresentados pela Concessionária e aprovados pela ARSESP. ... § 8º - Para Usuários dos Segmentos Residencial e Residencial – Medição Coletiva, o prazo previsto no Parágrafo anterior para Interrupção do Fornecimento de Gás não pode ser inferior a 30 (trinta) dias de atraso no pagamento da Conta de Gás, mantidas as demais condições previstas neste Artigo.	Sugerimos que a ARSESP no parágrafo primeiro permita uma maior abertura em relação ao plano de operação do sistema de distribuição da concessionária e do plano de ação de emergência, pois podem ocorrer situações neles não previstas, decorrentes de tecnologias novas Sugerimos, ainda, o prazo de corte em 15 dias no parágrafo 8º para os usuários residenciais, em respeito ao princípio da isonomia. Os demais usuários não devem subsidiar usuários inadimplentes.	§ 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 Ação de Emergência, apresentados pela Concessionária e aprovados pela ARSESP ou outras que surjam e venham a ser comprovadas pela Concessionária e que passarão a integrar os referidos planos no exercício fiscal seguinte. § 8º - Para Usuários dos Segmentos Residencial e Residencial – Medição Coletiva, o prazo previsto no Parágrafo anterior para Interrupção do Fornecimento de Gás não pode ser inferior a 15 (quinze) dias de atraso no pagamento da Conta de Gás, mantidas as demais condições previstas neste Artigo.

CONTRIBUIÇÕES

CAPÍTULO XXI

Da Religação

Artigo 76 - Cessado o motivo da Interrupção do Fornecimento de Gás e, quando for o caso, regularizados os débitos, prejuízos, serviços, multas e acréscimos incidentes, a Concessionária restabelecerá o fornecimento, no prazo de até 01 (um) dia útil, contado da data do pedido de religação.

...

A religação deve ocorrer depois de comprovada a efetiva quitação do pagamento do débito nos sistemas da concessionária, ou seja, a compensação de valores. Essa medida se faz necessária, pois o cliente pode efetuar o pagamento no Banco por meio de programação, ou utilizando cheques, sem a boa compensação bancária acontecer. Faz-se necessário que a concessionária comprove em seus sistemas que houve o repasse de valores para sua conta (a efetivação quitação do débito). Esse direito já consta no contrato de adesão.

CAPÍTULO XXI

Da Religação

Artigo 76 - Cessado o motivo da Interrupção do Fornecimento de Gás e, quando for o caso, regularizados comprovada a efetiva compensação de todos os débitos, prejuízos, serviços, multas e acréscimos incidentes no sistema de banco de dados da Concessionária, a Concessionária restabelecerá o fornecimento, no prazo de até 01 (um) dia útil, contado da data do pedido de religação.

...

CAPÍTULO XXI

Da Religação

Artigo 77 - A Concessionária pode exigir, exceto para os Usuários dos Segmentos Residencial e Residencial - Medição Coletiva, garantia correspondente ao valor total do fornecimento de Gás previsto para um período de até 3 (três) meses de consumo, a título de caução, ou pagamento antecipado do valor correspondente ao período de fornecimento de Gás considerado para um ciclo de faturamento, conforme previsto no Artigo 41 desta Deliberação, nos casos que se seguem:

I - no ato do pedido de religação, quando a interrupção tenha ocorrido por inadimplência de Contas de Gás; ou
II - quando ocorrerem 3 (três) inadimplências, consecutivas ou não, por atraso de pagamento com mais de 15 (quinze) dias e em cada uma delas, em um período de 12 (doze) ciclos de faturamento consecutivos.

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

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

Sugerimos a inclusão de garantia na forma de pagamento antecipado, em prazo a ser acordado com o usuário, sem discriminação de segmento, que solicitem a religação. A Concessão não pode ser penalizada pela inadimplência de devedores contumazes. O próprio Poder Judiciário condiciona a religação ao pagamento antecipado do débito. O impedimento de exigir o pagamento antecipado prejudica não só a Concessionária e seus investimentos, como a coletividade que acaba suportando os prejuízos imputados à concessão pela conduta de terceiros. Outras concessionárias em outros Estados já exigem o pagamento antecipado. O serviço público deve ser prestado de forma eficaz a todos, sem discriminação e embora essencial ele não é gratuito. Solicitamos excluir o inciso II e manter o inciso I, com alteração do parágrafo primeiro.

Artigo 77 - A Concessionária pode exigir exceto para os ~~Usuários dos Segmentos Residencial e Residencial - Medição Coletiva~~, de todos os usuários, garantia correspondente ao valor total do fornecimento de Gás previsto para um período de até 3 (três) meses de consumo, a título de caução, ou pagamento antecipado do valor correspondente ao período de fornecimento de Gás considerado para um ciclo de faturamento, conforme previsto no Artigo 41 desta Deliberação, nos casos que se seguem:

I - no ato do pedido de religação, quando a interrupção tenha ocorrido por inadimplência de Contas de Gás; ou
II - ~~quando ocorrerem 3 (três) inadimplências, consecutivas ou não, por atraso de pagamento com mais de 15 (quinze) dias e em cada uma delas, em um período de 12 (doze) ciclos de faturamento consecutivos.~~

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

- a) fiança bancária;
- b) seguro garantia;
- c) em dinheiro, ou
- d) por pagamento antecipado na forma avençada com o usuário.

CONTRIBUIÇÕES

§ 7º - Nos casos em que for exigida a garantia, conforme estabelecido no Inciso II deste Artigo, e houver recusa do Usuário em depositá-la, a Concessionária poderá, nos termos desta Deliberação, interromper o fornecimento de Gás, mediante aviso, por escrito, com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

No parágrafo 7º do artigo 77, a ARSESP ainda determina que o corte de usuário do qual a Concessionária exija a garantia mas não tenha sucesso na obtenção, deve ocorrer depois de prévio aviso, com antecedência de 10 dias.

Entendemos que se o usuário já está inadimplente, a religação só poderá ocorrer depois de apresentada a garantia, sem outros avisos. A tutela excessiva de direitos individuais de poucos acaba por prejudicar os direitos coletivos e a própria concessão.

§ 7º - Nos casos em que for exigida a garantia, conforme estabelecido no Inciso II deste Artigo, e houver recusa do Usuário em depositá-la, a Concessionária poderá, nos termos desta Deliberação, interromper o fornecimento de Gás, de imediato, restando condicionada a religação a apresentação da garantia.

CAPITULO XXII

Dos Canais de Relacionamento

Artigo 79 - 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, no mínimo, presencial, por carta, telefone e internet.

...

§4º - Independentemente do canal de relacionamento utilizado, o Interessado ou Usuário terá suas solicitações de informação atendidas de imediato e suas reclamações respondidas no prazo máximo de 10 (dez) dias, devendo a Concessionária, nesta última hipótese, dar-lhe ciência sobre o aludido prazo, ressalvados os casos para os quais a ARSESP determinar prazo diverso e à Ouvidoria.

Sugerimos que o prazo seja alterado para 10 dias úteis, como é praticado atualmente pela Fundação Procon do Estado de São Paulo

...

§4º - Independentemente do canal de relacionamento utilizado, o Interessado ou Usuário terá suas solicitações de informação atendidas de imediato e suas reclamações respondidas no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, devendo a Concessionária, nesta última hipótese, dar-lhe ciência sobre o aludido prazo, ressalvados os casos para os quais a ARSESP determinar prazo diverso e à Ouvidoria.



Obrigada!

Esta presentación es propiedad de Gas Natural Fenosa. Tanto su contenido temático como diseño gráfico es para uso exclusivo de su personal.

©*Copyright* Gas Natural SDG, S.A.

