

DPR-065/2016

Araraquara, 17 de novembro de 2016.

Ilmo. Sr. Marcos Peres Barros

Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia,
Respondendo pela Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição
de Gás Canalizado
Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - ARSESP
Av. Paulista, 2313, 3º andar - São Paulo – SP. CEP: 01311-300

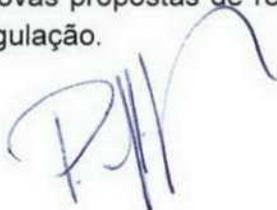
Assunto: Consulta Pública nº 05/2016

Prezado Senhor,

Vimos, por meio desta, apresentar as contribuições da **Gas Brasileiro** à Consulta Pública nº 05/2016, que visa disciplinar o aprimoramento da Portaria CSPE nº 160/2001, que trata das Condições Gerais de Fornecimento de gás canalizado no Estado de São Paulo, conforme Nota Técnica – RTG nº 003/2016.

É sempre louvável a iniciativa da ARSESP de realizar consultas e audiências públicas, importantes mecanismos de participação social, na discussão de temas relevantes como a revisão da Portaria CSPE nº 160, ora em epígrafe. Todavia, entendemos que este importante procedimento pode ser ainda mais aprimorado.

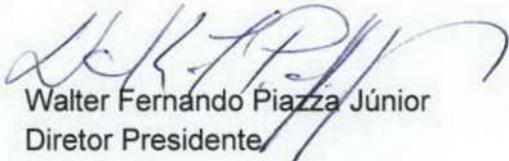
Conforme recomendado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE no item 4.1 de sua Cartilha de Recomendações do Conselho sobre Política Regulatória e Governança, quando da formulação de novas propostas de regulação deve ser realizada uma Avaliação do Impacto Regulatório – AIR, a qual consiste em um processo de gestão de riscos regulatórios com foco em resultados, quantificando os prováveis benefícios, custos e efeitos das alternativas regulatórias. A AIR deve ser realizada desde os estágios iniciais quando da formulação de novas propostas de regulação e disponibilizadas ao público, juntamente com as propostas de regulação.



10:10 17/11/2016 08:35:25 P:\010001 - 083525

Os direitos e obrigações dos Usuários e das Concessionárias, estabelecidos na Portaria CSPE nº 160/2001, ora em revisão, impactam diretamente no custo da prestação do serviço público de gás natural e, portanto, merecem o aprimoramento supramencionado.

Atenciosamente,



Walter Fernando Piazza Júnior
Diretor Presidente

Anexo: Contribuições **Gas Brasileiro** Consulta Pública nº 05/2016

Elaborado pela ASREG
Sérgio Henrique Guimarães de Paula

Participante: Gas Brasileiro Distribuidora S/A

Dispositivo da Minuta	Contribuição	Redação sugerida para o dispositivo
<p>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 regulação e medição.</p>	<p>Sugerimos utilizar definição com os mesmos critérios da utilizada pela ANEEL em sua resolução nº 414, e pela própria ARSESP na Deliberação nº 106/09: <i>ANEEL: Art. 14. O ponto de entrega é a conexão do sistema elétrico da distribuidora com a unidade consumidora e situa-se no limite da via pública com a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora ...</i> <i>ARSESP: Art. 7º. O ponto de entrega de água deverá situar-se na <u>linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil e livre acesso, que permita a instalação do padrão de ligação e leitura do medidor.</u></i> A concessionária não possui livre acesso à propriedade particular do Usuário.</p>	<p>Artigo 2º - Para os efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições: ... XXXIII - Ponto de Entrega: local físico, fixo e situado no limite da via pública com o imóvel, que caracteriza o limite de responsabilidade do fornecimento de Gás pela Concessionária a uma Unidade Usuária, após o qual tem início a Instalação Interna desta.</p>
<p>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 <i>caput</i> 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.</p>	<p>Sugerimos seja condicionada a ligação à capacidade financeira do usuário. Atender usuário sem capacidade financeira é subsidiá-lo com a receita auferida por outros usuários, onerando as tarifas e prejudicando a qualidade do serviço público.</p>	<p>§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 <i>caput</i> do Artigo 27, desde que o Usuário não esteja inserido em órgãos de defesa/proteção ao crédito e, em especial, não tenha sido: I - deferido processamento de recuperação judicial; II - decretada sua falência; ou III - contrato anterior com a Concessionária rescindido por inadimplência do Usuário. §7º Os Usuários que não cumpram os requisitos previstos no §1º deste artigo, poderão ter seu pedido de ligação atendido desde que prestada uma das garantias previstas no Art. 77. §8º Não se aplica o disposto no §1º deste artigo aos Usuários dos segmentos GNC e GNV uma vez que estes não são destinatários finais do Gás, mas revendedores.</p>
<p>CAPÍTULO IV Do Pedido de Ligação ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado</p>	<p>Em virtude da proposta de alteração do §1º do Artigo 4º (que o atendimento ao pedido de ligação seja condicionado a</p>	<p>CAPÍTULO IV Do Pedido de Ligação ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado</p>

<p>... 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.</p>	<p>ligação à capacidade financeira do usuário), sugerimos a alteração do §1º deste artigo. ... Sugerimos alterar a mudança da data de envio para a entrega da primeira fatura. ... A necessidade de disponibilização de cópia do Contrato de Adesão antes da expedição da primeira Conta de Gás, somada à necessidade de envio com Aviso de Recebimento, aumentam os custos da operação, sem ganhos significativos para os Usuários. ... Assim, solicitamos a possibilidade da disponibilização do Contrato juntamente ao envio da primeira Conta de Gás, bem como a eliminação da necessidade de envio de cópia com Aviso de Recebimento.</p>	<p>... Artigo 5º - Para a efetivação do pedido de ligação deve ser observado o que segue: ... § 1º - A Concessionária está obrigada, nos termos do § 1º do Artigo 5º, a atender o pedido de ligação desde que cumpridas pelo Interessado as condições previstas no "caput" do Artigo 26 e o Usuário atenda as condições financeiras mínimas requeridas no art. 4º, §1º. ... § 3º - A Concessionária deve assegurar o acesso ao Contrato de Adesão, por meio físico ou eletrônico, à escolha do Usuário, quando aplicável esta modalidade de contrato, até a data de apresentação da primeira Conta de Gás. ... §4º - O Contrato de Adesão deve ser encaminhado ao Usuário no ato da captação comercial ou junto da primeira Conta de Gás, por meio físico ou eletrônico, a escolha do 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 ter acesso, nos termos do Art. 5º, ao modelo de Contrato de Adesão regulamentado pela ARSESP.</p>
<p>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.</p>	<p>Sugerimos a inclusão de outros dois incisos de forma a contemplar a suspensão do prazo por motivos técnicos/ de segurança, bem como por opção do cliente de um agendamento para sua maior comodidade e conveniência.</p>	<p>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 - for agendado, a pedido do Usuário, data específica para realização do</p>

		<p>serviço.</p> <p>Parágrafo Único - A contagem dos prazos será reiniciada logo após a eliminação das causas de impedimento.</p>
<p>CAPÍTULO IX 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:</p> <p>XVII – endereço eletrônico;</p> <p>XVIII – telefones do Usuário para contato (residencial, comercial e celular).</p>	<p>Sugere-se a unificação dos incisos XVII e XVIII inserindo o conectivo “ou” entre as informações. Isto se justifica pois, apesar do esforço e interesse da Concessionária de obter o maior número de informações do usuário, nem sempre o mesmo tem interesse em disponibilizar ou mesmo possui, todas formas de contato.</p>	<p>CAPÍTULO IX 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: ...</p> <p>XVII – endereço eletrônico ou telefones do Usuário para contato.</p> <p>XVIII – telefones do Usuário para contato (residencial, comercial e celular).</p>
<p>CAPÍTULO X Dos Contratos de Fornecimento e de Adesão §1º - Os Contratos de Fornecimento, sujeitos à homologação, devem ser enviados pela Concessionária à ARSESP em até 30 (trinta) dias após a data de sua celebração.</p>	<p>A alteração é necessária em função do trâmite interno de algumas empresas para assinatura dos seus responsáveis legais. Há empresas que precisam da assinatura de dois ou três responsáveis, sendo que cada um situa-se em determinado município ou estado diferente, demandando um prazo maior para assinatura e devolução dos instrumentos contratuais.</p>	<p>CAPÍTULO X Dos Contratos de Fornecimento e de Adesão §1º - Os Contratos de Fornecimento, sujeitos à homologação, devem ser enviados pela Concessionária à ARSESP em até 60 (sessenta) dias após a data de sua celebração.</p>
<p>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.</p> <p>§1º - A Concessionária poderá instalar Medidor que realize leitura à distância ou remota, quando estas se mostrarem, comprovadamente, soluções técnica e economicamente viáveis.</p> <p>§2º - A Concessionária não pode invocar a indisponibilidade de Medidores para negar ou retardar a ligação e o início do fornecimento.</p> <p>§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</p>	<p>Sugere-se a exclusão do § 1º, pois a Concessionária é responsável pelas especificações dos equipamentos de medição, segundo julgar necessário em vista da viabilidade técnica de cada cliente.</p> <p>Novas de medição podem advir com o avanço tecnológico, não sendo necessário detalhar de maneira pormenorizada e exaustiva todas as formas de medição franqueadas às Concessionárias.</p> <p>Atrasos ocorridos por culpa que não pode ser imputada à Concessionária devem ser considerados pela ARSESP.</p> <p>Sugerimos a alteração do prazo de 1 (um) dia útil para até 60 dias de modo a otimizar os custos de necessidade de capital de giro e estoques das concessionárias.</p>	<p>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 das Instalações Internas, exceto àquelas relacionadas ao Conjunto de Regulação e Medição.</p> <p>§1º - A Concessionária poderá instalar Medidor que realize leitura à distância ou remota, quando estas se mostrarem, comprovadamente, soluções técnica e economicamente viáveis.</p> <p>§2º - A Concessionária não pode invocar a indisponibilidade de Medidores para retardar a ligação e o início do fornecimento, exceto se restar comprovado que houve atraso ou problemas de outra ordem junto ao fabricante e/ou fornecedor, que impediu a obtenção dos equipamentos.</p> <p>§5º - No caso de quebra ou falha no funcionamento do Medidor, detectada pela Concessionária, a sua substituição deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias, ficando a apuração do consumo e do período de tempo em que o Medidor esteve naquela situação condicionada à</p>

<p>situação condicionada à realização de avaliação pericial do Medidor e dos consumos de Gás registrados nos 12 (doze) meses que antecederem a sua substituição.</p>		<p>realização de avaliação pericial do Medidor e dos consumos de Gás registrados nos 12 (doze) meses que antecederem a sua substituição.</p>
<p>Artigo 34 - O Usuário tem o direito de solicitar à Concessionária a inspeção e calibração do Medidor, observado o que se segue:</p> <p>§1º - Para os casos previstos no Inciso I deste Artigo, quando houver duas solicitações sucessivas improcedentes, o Usuário ficará sujeito ao pagamento da taxa de inspeção a partir, inclusive, da segunda inspeção, observado o §3º deste Artigo.</p> <p>§2º - Por ocasião da solicitação de inspeção, a Concessionária deve dar ciência ao Usuário do custo da eventual taxa de inspeção, conforme previsto no Artigo 78 desta Deliberação.</p> <p>§3º - Para os casos previstos no Inciso II deste Artigo, quando o erro for inferior aos admitidos na legislação metrológica pertinente e houver nova solicitação do Usuário em um prazo de até 2 (dois) anos, as despesas de verificação e de teste de calibração correrão por conta do Usuário.</p>	<p>Todos os usuários da Concessão não devem arcar com custos desnecessários de inspeção, aferição e calibração de medidores solicitados por determinados usuários, aos quais é possível atribuir seu custo específico.</p> <p>As intervenções em medidores metrologicamente adequados representa oneração excessiva e injustificada.</p> <p>Nesse sentido, é possível fazer um comparativo com a regulamentação para cobrança de inspeção e aferição de medidores dos setores elétrico e de saneamento, conforme o estabelecido pela ANEEL no art. 102, inciso II, da Resolução Normativa nº 414/2010 e na Deliberação ARSESP 106/20019, no art. 71, inciso II.</p>	<p>Artigo 34 - O Usuário tem o direito de solicitar à Concessionária a inspeção e calibração do Medidor, observado o que se segue:</p> <p>§1º - Para os casos previstos nos incisos I e II deste Artigo, caso as variações excedam os limites de erro admissíveis estabelecidos na legislação metrológica vigente, os custos devem ser assumidos pela distribuidora, e, caso contrário, pelo Usuário.</p> <p>§2º - Por ocasião da solicitação de inspeção ou calibração, a Concessionária deve dar ciência ao Usuário do custo da eventual taxa.</p> <p>§3º - Para os casos previstos no Inciso II deste Artigo, quando o erro for inferior aos admitidos na legislação metrológica pertinente e houver nova solicitação do Usuário em um prazo de até 2 (dois) anos, as despesas de verificação e de teste de calibração correrão por conta do Usuário.</p>
<p>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.</p> <p>...art 35 § 2º</p> <p>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.</p> <p>II - Os custos mencionados no Inciso anterior devem constar de tabela emitida pela Concessionária, previamente aprovada pela ARSESP, observados os</p>	<p>Para execução do serviço de calibração é necessária a retirada do medidor, acondicionamento do mesmo em invólucro adequado e envio para o laboratório adequado (via de regra, em São Paulo). Os Laboratórios, via de regra, mandam cerca de 30 dias para realizar os serviços necessários à emissão do Laudo Técnico, que posteriormente necessita ser analisado e conferido pela concessionária para envio ao Usuário.</p> <p>Importa destacar que quanto menor é o tempo disponível para efetuar o serviço de calibração, maior é o custo com o transporte e execução dos serviços.</p> <p>A concessionária somente estará apta a informar o custo dos serviços de frete e calibração ao usuário quando obtiver tais informações de seus fornecedores.</p>	<p>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 até 60 (sessenta) dias, 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.</p> <p>...art 35 § 2º</p> <p>I - Os custos de frete e de calibração pelo órgão metrológico oficial devem ser informados ao Usuário tão logo sejam comunicados à Concessionária e por ela assumidos, quando os limites de erro forem excedidos, caso contrário, serão assumidos pelo Usuário, cuja cobrança será processada na primeira Conta de Gás após a realização da calibração.</p>

<p>termos do Artigo 78.</p> <p>§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:</p> <p>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".</p> <p>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".</p> <p>§5º - A instalação de conversores de volume, do tipo PTZ, em Unidades Usuárias, deve ser providenciada em conformidade com o estabelecido em regulamentação expedida pela ARSESP.</p> <p>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.</p>	<p>Sugerimos a exclusão do inciso II, pois os valores são definidos por terceiros e não pela Concessionária.</p> <p>Para confecção do certificado de calibração já é necessária a obtenção das informações relacionadas à avaliação de Erro e Incerteza de medição, não sendo necessário (nem recomendado em nome da clareza e objetividade das informações) o envio de outros certificados e laudos, que não o da própria Calibração.</p> <p>Conforme já justificado, sugerimos, em consonância com os demais prazos relacionados a troca de medidores, a padronização do mesmo para 60 dias.</p>	<p>§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, ambo emitido com base nos ensaios laboratoriais realizados em conformidade com o disposto nas normas técnicas oficiais aplicáveis à matéria, sendo que:</p> <p>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".</p> <p>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".</p> <p>Artigo 36 - O prazo máximo para substituição de Medidor é de até 60 (sessenta) dias, mediante, quando esta é solicitada pelo Usuário e a Concessionária constata a ocorrência de defeito.</p>
<p>Artigo 31 - Os lacres ou selos aplicados em Medidores e outros equipamentos instalados pela Concessionária somente podem ser rompidos por seus agentes credenciados.</p> <p>§1º - Constatado o rompimento indevido ou violação dos selos ou lacres destacados no <i>caput</i> 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</p>	<p>A Concessionária de ser ressarcida dos custos que incorrer para a adequada prestação do serviço, não restando limitada apenas a 10% de multa. O rompimento de lacres ou selos constitui crime que põe em risco a coletividade e deve ser veementemente reprimido.</p>	<p>Artigo 31 - Os lacres ou selos aplicados em Medidores e outros equipamentos instalados pela Concessionária somente podem ser rompidos por seus agentes credenciados.</p> <p>§1º - Constatado o rompimento indevido ou violação dos selos ou lacres destacados no <i>caput</i> 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 que incorrer, notadamente aqueles relativos a lacres e equipes mobilizadas para o serviço, na primeira conta de gás emitida após a constatação da irregularidade, aos quais serão, ainda, adicionados o valor adicional correspondente a 10% (dez por cento) do</p>

<p>Artigo 46.</p>		<p>consumo médio verificado nos doze ciclos de faturamento anteriores, ressalvada a situação considerada no Artigo 46.</p>
<p>CAPÍTULO XIV Da Leitura e do Faturamento</p> <p>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.</p> <p>...</p> <p>§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</p> <p>...</p> <p>§7º - A realização de faturamentos ou leituras em periodicidades distintas das previstas nesta Deliberação é admitida excepcionalmente e somente mediante prévia autorização da ARSESP.</p>	<p>O Ciclo de Faturamento compreende desde o fornecimento até o vencimento da Conta de Gás. No mês de fevereiro, por exemplo, a concessionária não teria nenhum dia de flexibilidade para realizar o ciclo de faturamento.</p> <p>Sugere-se alterar o parágrafo 2º, para que fique resguardado o direito do usuário de convencionar com a Concessionária a partir de 50 mil metros cúbicos mês, a solicitação de conta intermediária, a título de adiantamento.</p> <p>Sugere-se alterar o parágrafo sétimo, pois é um direito do usuário escolher e alterar sua data de faturamento e leitura, nos termos regulamentados, desde que em consenso com a Concessionária. O direito de escolha do usuário à forma de pagamento é parte inerente de seu direito à prestação do serviço público adequado.</p> <p>Sugerimos, ainda, inserir o parágrafo nono, trazendo para a regulação a modalidade de pré-pagamento. Pré-pagamento: Modalidade que apresenta boa alternativa para a individualização, confiabilidade tecnológica e praticidade pois o Usuário pode comprar antecipadamente um pacote de gás (m³) por tempo limitado, anula risco de inadimplência para a Concessionária, a exemplo do setor elétrico, conforme Resolução Normativa ANEEL nº 610, de 01/04/2014.</p>	<p>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.</p> <p>§2º - Para os todos os Segmentos de Usuários, exceto o Segmento Residencial, pode ser emitida fatura intermediária, a título de adiantamento, cujo valor deve estar limitado a 50% (cinquenta por cento) do equivalente ao valor da Conta de Gás do mês anterior ao do faturamento, desde que acordado no respectivo Contrato de Fornecimento.</p> <p>...</p> <p>§7º - Fica facultado à Concessionária, a realização de faturamentos ou leituras em periodicidades distintas das previstas nesta Deliberação, desde que comunique, previamente, a ARSESP, obedecendo-se sempre a legislação específica.</p> <p>...</p> <p>§ 9º - Fica facultado à Concessionária a aplicação da modalidade de pré-pagamento, desde que observadas as mesmas condições do § 7º.</p>
<p>Artigo 48 - O Usuário pode exigir, a qualquer tempo, a verificação da leitura e do fornecimento de Gás medido.</p> <p>§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.</p>	<p>O prazo já previsto na atual Portaria 160, de 08 dias úteis, faz-se necessário em função da necessidade de verificação em campo, análise de consumo e outros fatores. Tais procedimentos demandam o prazo atualmente vigente.</p>	<p>Artigo 48 - O Usuário pode exigir, a qualquer tempo, a verificação da leitura e do fornecimento de Gás medido.</p> <p>§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 de solicitação.</p>
<p>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.</p>	<p>Sugere-se regulamentar apenas a devolução ao usuário na fatura seguinte, aplicando-se a tarifa vigente na data do refaturamento.</p>	<p>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 na fatura seguinte à constatação do erro, aplicando-se a tarifa vigente.</p>

<p>§ 2º - A devolução do indébito deve se dar por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.</p>		<p>§ 2º - A devolução do indébito deve se dar em valor simples, na hipótese de engano justificável ou, não ocorrendo tal hipótese, por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso.</p>
<p>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.</p> <p>§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.</p> <p>§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.</p> <p>§5º - As cobranças das diferenças serão a valores históricos.</p>	<p>A regulação deve buscar o equilíbrio na relação entre o prestador do serviço e seu usuário, não agindo de forma leonina ao determinar a devolução em dobro de cobranças "a maior" e proibir a cobrança nos casos de cobranças "a menor". A cobrança complementar é prática regulamentada no setor elétrico, conforme Art. 113 da Resolução Aneel 414/2010.</p> <p>E o artigo deve ser padronizado para todos os clientes a partir de 50 mil m3/mês</p> <p>As comunicações devem ser efetuadas na conta de gás, para evitar gastos com AR e prejudicar a modicidade tarifária e, as cobranças devem ser pela tarifa vigente.</p>	<p>Artigo 50 - A Concessionária que, por qualquer motivo, 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 6 (seis) meses contados da comunicação ao Usuário.</p> <p>§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), aplica-se o disposto no "caput" deste Artigo.</p> <p>§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, na conta de fornecimento de gás, devendo conter o respectivo demonstrativo, mês a mês, aplicando-se, quando for o caso, o § 2º do Artigo 49.</p> <p>§5º - As cobranças das diferenças considerarão as tarifas vigentes na data do lançamento na Conta de Gás complementar.</p>
<p>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,</p>	<p>As contas de gás já são suficientemente claras e precisas. Ao acrescentar itens que podem ser elucidados por perguntas e respostas junto à Concessionária, ocorre uma poluição na conta, gerando mais dificuldade de entendimentos do que elucidações. A Concessionária já dispõe de canais de atendimento ao usuário e basta o mesmo entrar em contato para obter as informações de seu interesse, ou verifica-las via site ou por telefone.</p>	<p>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,</p>

<p>anterior e atual, do Medidor;</p> <p>h) número de dias de consumo;</p> <p>i) volume de Gás medido, em m³ (consumo sem correção);</p> <p>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:</p> <p>- 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</p> <p>- 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);</p> <p>k) as condições de referência do Gás, conforme ANP;</p> <p>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;</p> <p>m) indicação do volume de Gás medidos e do corrigido e faturado nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês;</p> <p>n) datas de apresentação e vencimento da Conta de Gás;</p> <p>o) valor da tarifa aplicada, com ICMS (em R\$/m³);</p> <p>p) identificação, valor e data da realização de cada serviço regulado cobrado na Conta, separadamente da parcela correspondente ao fornecimento de Gás;</p> <p>q) valor de eventual multa por atraso de pagamento e juros de mora;</p> <p>r) restituição de valores relativos a eventual erro de faturamento ocorrido em meses anteriores;</p> <p>s) parcela referente a</p> <p>t) valor total a pagar;</p> <p>u) data prevista para a próxima leitura;</p> <p>v) tipo de Conta (normal ou 2ª via) e tipo de leitura (real ou estimada);</p> <p>w) horários e locais de atendimento ao público;</p> <p>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</p>		<p>anterior e atual, do Medidor;</p> <p>h) número de dias de consumo;</p> <p>i) volume de Gás medido, em m³ (consumo sem correção);</p> <p>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 - (apenas para Usuários do Segmento Industrial), com indicação dos respectivos valores considerados, sendo que:</p> <p>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</p> <p>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);</p> <p>k) as condições de referência do Gás, conforme ANP;</p> <p>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;</p> <p>m) indicação do volume de Gás medidos e do corrigido e faturado nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês;</p> <p>n) datas de apresentação e vencimento da Conta de Gás;</p> <p>o) valor da tarifa aplicada, com ICMS (em R\$/m³);</p> <p>p) identificação, valor e data da realização de cada serviço regulado cobrado na Conta de Gás, separadamente da parcela correspondente ao fornecimento de Gás;</p> <p>q) valor de eventual multa por atraso de pagamento e juros de mora;</p> <p>r) restituição de valores relativos a eventual erro de faturamento ocorrido em meses anteriores;</p> <p>s) parcela referente a sobre o faturamento realizado;</p> <p>t) valor total a pagar;</p> <p>u) data prevista para a próxima leitura;</p> <p>v) tipo de Conta de Gás (normal ou 2ª via) e tipo de leitura (real ou estimada);</p> <p>w) horários e locais de atendimento ao público;</p> <p>x) identificação de todos os canais de relacionamento oferecidos pela Concessionária (Central de Atendimento Telefônico, Lojas, Postos ou Agências de Atendimento Presencial, endereço</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>contato e serviços oferecidos em cada caso;</p> <p>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;</p> <p>z) número do telefone da Ouvidoria da Concessionária;</p> <p>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;</p> <p>aa1) sítio eletrônico da ARSESP;</p> <p>aa2) endereço eletrônico para o Interessado ou Usuário localizar o tutorial de cálculo da tarifa do Gás;</p> <p>aa3) número do telefone de emergência, disponibilizado pela Concessionária;</p> <p>aa4) informações sobre a existência de eventuais débitos anteriores;</p>		<p>eletrônico na Internet, Ouvidoria e demais formas de comunicação disponíveis), com indicação dos respectivos dados para contato e serviços oferecidos em cada caso;</p> <p>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;</p> <p>y) número do telefone da Ouvidoria da Concessionária;</p> <p>z) 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;</p> <p>aa) sítio eletrônico da ARSESP;</p> <p>aa2) endereço eletrônico para o Interessado ou Usuário localizar o tutorial de cálculo da tarifa do Gás;</p> <p>bb) número do telefone de emergência, disponibilizado pela Concessionária;</p> <p>cc) informações sobre a existência de eventuais débitos anteriores</p>
<p>CAPÍTULO XVI Da Conta de Gás e seu Pagamento</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>A alteração proposta se dá de forma a permitir ao próprio usuário a escolha da melhor opção de receber a conta de gás, conforme sua conveniência.</p>	<p>Artigo 56 - A Conta de Gás deve ser entregue ou disponibilizada ao Usuário, até a data fixada para sua apresentação, de acordo com a escolha do Usuário:</p> <p>a) na forma física, no endereço da Unidade Usuária; ou</p> <p>b) na forma eletrônica, no endereço eletrônico do Usuário.</p>
<p>Artigo 62 - A Concessionária deve notificar o Usuário inadimplente sobre a Conta de Gás vencida e não paga por intermédio de aviso de débito, em correspondência específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na própria fatura, informando-o de que o não pagamento da Conta de Gás acarretará na interrupção do fornecimento.</p>	<p>Como já exposto, em prol da modicidade tarifária, sem prejuízo algum ao usuário, deve ser evitado o uso de correspondências em paralelo à Conta de Gás, evitando-se custos desnecessários.</p>	<p>Artigo 62 - A Concessionária deve notificar o Usuário inadimplente sobre a Conta de Gás vencida e não paga por intermédio de aviso de débito impresso em destaque na própria fatura, informando-o de que o não pagamento da Conta de Gás acarretará na suspensão do fornecimento.</p>
<p>CAPÍTULO XVII Da Declaração de Quitação Anual de Débitos</p> <p>Artigo 64 – A Concessionária deve emitir e encaminhar ao Usuário, sem ônus para este, declaração de quitação anual de débitos.</p>	<p>Sugerimos que o capítulo seja restrito a apenas um artigo, já que existe Lei específica tratando do tema.</p>	<p>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.</p>
<p>CAPÍTULO XXI Da Religação</p> <p>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</p>	<p>A religação deve ocorrer depois de comprovada a efetiva quitação do pagamento do débito nos sistemas da concessionária. Faz-se necessário que a concessionária comprove em seus sistemas que houve o repasse de valores para sua conta (a efetivação quitação do</p>	<p>CAPÍTULO XXI Da Religação</p> <p>Artigo 76 - Cessado o motivo da suspensão do fornecimento de Gás e, quando for o caso, regularizados comprovada a quitação de todos os débitos, prejuízos, serviços, multas e</p>

<p>restabelecerá o fornecimento, no prazo de até 01 (um) dia útil, contado da data do pedido de religação.</p> <p>...</p>	<p>débito).</p>	<p>acréscimos incidentes a serem pagos à Concessionária, o fornecimento será restabelecido, no prazo de até 1 (um) dia útil, contado da data do pedido de religação.</p> <p>Desde que confirmado o recebimento pela concessionária.</p> <p>...</p>
<p>CAPÍTULO XXI Da Religação</p> <p>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:</p> <p>I - no ato do pedido de religação, quando a interrupção tenha ocorrido por inadimplência de Contas de Gás; ou</p> <p>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.</p> <p>§1º - A garantia de que trata este Artigo se restringirá, a critério exclusivo do Usuário, às seguintes formas:</p> <p>a) fiança bancária; b) seguro garantia; ou c) em dinheiro.</p> <p>§ 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.</p>	<p>Sugerimos acrescer como mais uma opção do usuário, a efetivação da garantia na forma de pagamento antecipado.</p> <p>Como o Usuário já está inadimplente, a religação só deverá ocorrer depois de apresentada a garantia, sem outros avisos.</p>	<p>Artigo 77 - A Concessionária pode exigir 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:</p> <p>§1º - A garantia de que trata este Artigo se restringirá, a critério exclusivo do Usuário, às seguintes formas:</p> <p>a) fiança bancária; b) seguro garantia; c) em dinheiro, ou d) por pagamento antecipado.</p> <p>§ 7º - Nos casos em que for exigida a garantia, conforme estabelecido no inciso II deste Artigo, e houver recusa do Usuário em apresentá-la, a Concessionária poderá, nos termos desta Deliberação, suspender o fornecimento de Gás, de imediato, restando o atendimento ao pedido de religação condicionado à apresentação da garantia.</p>
<p>CAPÍTULO XXII Dos Canais de Relacionamento</p> <p>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.</p> <p>...</p> <p>§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-</p>	<p>Sugerimos que o prazo seja alterado para dias úteis, que são os dias nos quais efetivamente as demandas são processadas.</p>	<p>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.</p> <p>...</p> <p>§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</p>

Ihe ciência sobre o aludido prazo, ressaltados os casos para os quais a ARSESP determinar prazo diverso e à Ouvidoria.		ARSESP determinar prazo diverso e à Ouvidoria.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------