

CONTRIBUIÇÕES – CONSULTA PÚBLICA Nº 05/2016 – AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – ARSESP

Participante: Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-SP

Preposto: Paulo Miguel

Meios de Contato: 3824-7184

DISPOSITIVO DA MINUTA	CONTRIBUIÇÃO/JUSTIFICATIVA	REDAÇÃO SUGERIDA PARA O DISPOSITIVO
<p>Artigo 2º - Para os efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições:</p> <p>XIX – Engano Justificável: é a conduta da Concessionária em que não tenha atuado com dolo (má-fé) ou culpa (negligência, imperícia e imprudência);</p>	<p>A responsabilidade do fornecedor é sempre objetiva, ou seja, não pode haver isenção de responsabilidade em face do consumidor.</p> <p>Nesse sentido, o artigo 14 o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, determina que <i>“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.</i></p> <p>Ademais, apesar da inversão do ônus da prova disposta no art. 6.º, VIII do CDC, ser garantida no processo civil, não há óbice legal para que a referida inversão também se dê na esfera administrativa e em qualquer</p>	<p>Exclusão do inciso XIX do artigo 2º</p>

	<p>outra situação, considerando a hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor em total cumprimento ao disposto no artigo 4,º, I do CDC.</p> <p>Desta forma, entendemos que o inciso XIX deve ser excluído.</p>	
<p>Artigo 2º</p> <p>XVII - Contrato de Fornecimento de Gás ou Contrato de Fornecimento: instrumento em que a Concessionária e o Usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de Gás para determinada Unidade Usuária, observadas as normas e os regulamentos aprovados pela ARSESP;</p>	<p>É forçoso garantir ao consumidor direito básico estabelecido no CDC, artigo 6.º, V, “- a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;”.</p>	<p>Artigo 2º</p> <p>XVII - Contrato de Fornecimento de Gás ou Contrato de Fornecimento: instrumento em que a Concessionária e o Usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de Gás para determinada Unidade Usuária, observadas as normas e os regulamentos aprovados pela ARSESP e que somente poderá ser alterado mediante novo ajuste prévio entre as partes e em face da ocorrência de situações que estabeleçam prestações desproporcionais e excessivamente onerosas ao consumidor;</p>
<p>Artigo 2º</p> <p>XXVII - Interessado: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que, por iniciativa própria ou da Concessionária,</p>	<p>Em observação ao disposto no artigo 39, III do CDC “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:</p> <p><i>III - enviar ou entregar ao consumidor, sem</i></p>	<p>Exclusão da expressão “ou da Concessionária”</p> <p>XXVII - Interessado: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que, por</p>

<p>faz pedido de ligação de Gás Canalizado para imóvel sob sua responsabilidade, próprio ou alugado, em conformidade com as disposições desta Deliberação e demais normas e regulamentos aplicáveis;</p>	<p><i>solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;</i>” a solicitação de serviços só pode ser efetuada por iniciativa do interessado.</p>	<p>iniciativa própria, faz pedido de ligação de Gás Canalizado para imóvel sob sua responsabilidade, próprio ou alugado, em conformidade com as disposições desta Deliberação e demais normas e regulamentos aplicáveis;</p>
<p>Artigo 3º</p> <p>II - receber do Poder Concedente, da ARSESP e da Concessionária, informações de caráter público para a defesa de interesses individuais ou coletivos;</p>	<p>Em atendimento ao disposto no CDC (artigo 6º III, São direitos básicos do consumidor:</p> <p><i>III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;</i>) qualquer informação pertinente ao serviço além de se dar de forma clara, precisa, deve se dar também de forma prévia.</p>	<p>Inclusão da expressão “desde a adesão aos serviços”</p> <p>Artigo 3º</p> <p>II - receber do Poder Concedente, da ARSESP e da Concessionária, desde a adesão aos serviços, informações de caráter público para a defesa de interesses individuais ou coletivos;</p>
<p>Artigo 3º</p> <p>III - obter e utilizar o serviço, observadas as normas regulatórias do Poder Concedente e da ARSESP, bem como as normas e os padrões técnicos que a Concessionária lhes comunicar;</p>	<p>Em atendimento ao disposto no CDC (artigo 6º III, São direitos básicos do consumidor:</p> <p><i>III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;</i>) qualquer informação pertinente ao serviço além de se dar de forma clara, precisa, deve se dar também de forma prévia.</p>	<p>Inclusão da expressão “desde a adesão aos serviços”</p> <p>Artigo 3º</p> <p>III - obter e utilizar o serviço, observadas as normas regulatórias do Poder Concedente e da ARSESP, bem como as normas e os padrões técnicos que a Concessionária lhes comunicar, desde a adesão aos serviços;</p>
	<p>Em atendimento ao disposto no CDC (artigo</p>	<p>Inclusão da expressão “nos canais de</p>

<p>Artigo 3º</p> <p>IV - informar ao Poder Público, à Concessionária e à ARSESP, as irregularidades, referentes aos serviços prestados, de que tenham tomado conhecimento;</p>	<p>6º III, São direitos básicos do consumidor:</p> <p><i>III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;</i>) qualquer informação pertinente ao serviço além de se dar de forma clara, precisa, deve se dar também de forma prévia, sendo ônus do fornecedor disponibilizar canais céleres e eficientes ao consumidor.</p>	<p>atendimento previamente indicados no ato da adesão aos serviços”</p> <p>Artigo 3º</p> <p>IV - informar ao Poder Público, à Concessionária e à ARSESP, nos canais de atendimento previamente indicados no ato da adesão aos serviços, as irregularidades, referentes aos serviços prestados, de que tenham tomado conhecimento;</p>
<p>Artigo 3º</p> <p>V - comunicar à ARSESP e às autoridades competentes eventuais irregularidades praticadas pela Concessionária na prestação dos serviços;</p>	<p>Em atendimento ao disposto no CDC (artigo 6º III, São direitos básicos do consumidor:</p> <p><i>III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;</i>) qualquer informação pertinente ao serviço além de se dar de forma clara, precisa, deve se dar também de forma prévia, sendo ônus do fornecedor disponibilizar canais céleres e eficientes ao consumidor.</p>	<p>Inclusão da expressão “ nos canais de atendimento previamente indicados no ato da adesão aos serviços”</p> <p>Artigo 3º</p> <p>V - comunicar à ARSESP e às autoridades competentes eventuais, nos canais de atendimento previamente indicados no ato da adesão aos serviços, irregularidades praticadas pela Concessionária na prestação dos serviços;</p>
<p>Artigo 3º</p> <p>VI - contribuir e zelar para a permanência das boas condições dos</p>	<p>Em atendimento ao disposto no CDC (artigo 6º III, São direitos básicos do consumidor:</p> <p><i>III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com</i></p>	<p>Inclusão da expressão, “segundo as orientações prestadas pela concessionária”</p>

<p>bens e equipamentos, por meio dos quais lhes são prestados os serviços, respondendo ainda pelos danos que, comprovadamente, por ação ou omissão vier a causar aos mesmos;</p>	<p><i>especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;</i>) qualquer informação pertinente ao serviço além de se dar de forma clara, precisa, deve se dar também de forma prévia, assim para imputar responsabilidade por eventuais danos aos bens e equipamentos disponibilizados ao consumidor, é dever da concessionária orientá-lo de como proceder com a utilização e conservação dos bens e equipamentos.</p>	<p>Artigo 3º</p> <p>VI - contribuir e zelar para a permanência das boas condições dos bens e equipamentos, segundo as orientações prestadas pela concessionária, por meio dos quais lhes são prestados os serviços, respondendo ainda pelos danos que, comprovadamente, por ação ou omissão vier a causar aos mesmos;</p>
<p>Artigo 3º</p> <p>VII – manter e operar a Instalação Interna das Unidades Usuárias de sua propriedade em condições de segurança para bens e pessoas; e</p>	<p>Em atendimento ao disposto no CDC (artigo 6º III, São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;) qualquer informação pertinente ao serviço além de se dar de forma clara, precisa, deve se dar também de forma prévia, assim para imputar responsabilidade por eventuais danos aos bens e equipamentos disponibilizados ao consumidor, é dever da concessionária orientá-lo de como proceder com a utilização e conservação dos bens e equipamentos.</p>	<p>Inclusão da expressão, “segundo as orientações prestadas pela concessionária”</p> <p>Artigo 3º</p> <p>VII – manter e operar a Instalação Interna das Unidades Usuárias de sua propriedade em condições de segurança para bens e pessoas, segundo as orientações prestadas pela concessionária; e</p>
<p>Artigo 5º</p>	<p>Em atendimento ao disposto no CDC (artigo</p>	<p>Inclusão da expressão: “e na impossibilidade apresentará</p>

<p>§1º - A Concessionária deve, nos termos da legislação e demais regulamentos, ampliar a capacidade e expandir o seu Sistema de Distribuição de Gás, até o Ponto de Entrega relacionado com pedido de ligação, devidamente fundamentado, sempre que o serviço seja técnica e economicamente viável.</p>	<p>6º III, São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;), o consumidor deve ser esclarecido sobre as razões da impossibilidade técnica do atendimento do pedido até para que possa se adequar às exigências legais.</p>	<p>esclarecimentos detalhados que fundamentam a recusa.”</p> <p>Artigo 5º</p> <p>§1º - A Concessionária deve, nos termos da legislação e demais regulamentos, ampliar a capacidade e expandir o seu Sistema de Distribuição de Gás, até o Ponto de Entrega relacionado com pedido de ligação, devidamente fundamentado, sempre que o serviço seja técnica e economicamente viável, e na impossibilidade apresentará esclarecimentos detalhados que fundamentam a recusa.</p>
<p>Artigo 5º Para a efetivação do pedido de ligação deve ser observado o que segue:</p> <p>§2º - Caso fique comprovada a inviabilidade econômica para a expansão prevista no Parágrafo anterior, esta poderá ser realizada, nos termos de regulamentação específica da ARSESP, considerando a participação financeira de terceiros Interessados, referente à parcela economicamente não viável da obra.</p>	<p>A Resolução não esclarece o que vem a ser “inviabilidade econômica” e nem como se dará a participação de terceiros interessados.</p> <p>Entretanto, ressaltamos que o usuário consumidor residencial ou residencial medição coletiva, não deve ser onerado ou custear qualquer tipo de expansão do serviço.</p> <p>A expansão do serviço é importante para os consumidores, mas principalmente para as concessionárias por possibilitar maior retorno financeiro.</p>	<p>Alteração</p> <p>Artigo 5º</p> <p>§2º - Caso fique comprovada a inviabilidade econômica para a expansão prevista no Parágrafo anterior, esta poderá ser realizada, nos termos de regulamentação específica da ARSESP, considerando a participação financeira de terceiros Interessados, exceto consumidor residencial e residencial medição coletiva, referente à parcela economicamente não viável da obra.</p>

	Vale lembrar que de acordo com o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor tem o dever de prestar serviço adequado, eficiente, seguro e, quanto aos essenciais, contínuos.	
<p>Artigo 5º</p> <p>§3º - A Concessionária deve entregar ao Interessado, até a efetivação da ligação da Unidade Usuária, 01 (uma) cópia do Contrato de Adesão, quando aplicável esta modalidade de contrato.</p>	Em atendimento ao disposto no CDC (artigo 6º III, São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;), o consumidor deve ser esclarecido sobre as condições do serviço antes da conclusão da ligação.	<p>Alteração parcial do texto de “até a” para “antes da”</p> <p>Artigo 5º</p> <p>§3º - A Concessionária deve entregar ao Interessado, antes da efetivação da ligação da Unidade Usuária, 01 (uma) cópia do Contrato de Adesão, quando aplicável esta modalidade de contrato.</p>
<p>Artigo 5º</p> <p>§8º Enquanto não ocorrer a mudança de titularidade da Unidade Usuária ou o pedido de desligamento previstos no Parágrafo anterior, o Usuário continuará respondendo pela utilização dos Serviços de Distribuição de Gás e pelo pagamento dos débitos pendentes.</p>	A concessionária não pode se recusar a efetuar a transferência da titularidade se o consumidor comprova não ser responsável pelo débito do período. A recusa pode se configurar como prática abusiva na forma do artigo 39, “caput” do CDC.	<p>Inclusão da expressão: “desde que não comprovada, a partir de provas documentais, que a inadimplência se deu em período distinto ao de sua responsabilidade pela unidade usuária.”</p> <p>Artigo 5º</p> <p>§8º - Enquanto não ocorrer a mudança de titularidade da Unidade Usuária ou o pedido de desligamento previstos no Parágrafo anterior, o Usuário continuará respondendo pela utilização dos Serviços de Distribuição de Gás e pelo pagamento dos débitos pendentes, “desde que não</p>

		comprovada, a partir de provas documentais, que a inadimplência se deu em período distinto ao de sua responsabilidade pela unidade usuária.”
<p>Artigo 5º</p> <p>§10 - O titular da Conta ou seu representante legal responde por todas as obrigações referentes à utilização dos Serviços de Distribuição de Gás.</p>	<p>A concessionária não pode se recusar a efetuar a transferência da titularidade se o consumidor comprova não ser responsável pelo débito do período. A recusa pode se configurar como prática abusiva na forma do artigo 39, “caput” do CDC.</p>	<p>Inclusão da expressão: “observado o disposto no § 8º do artigo 5º”</p> <p>Artigo 5º</p> <p>§10 - O titular da Conta ou seu representante legal responde por todas as obrigações referentes à utilização dos Serviços de Distribuição de Gás, “observado o disposto no § 8º do artigo 5º”.</p>
<p>Artigo 6º</p> <p>§1º - A Concessionária não pode condicionar o atendimento de pedido de ligação de Unidade Usuária ao pagamento de débito, cuja responsabilidade não possa ser atribuída ao Interessado, ou que não seja decorrente da prestação dos Serviços de Distribuição de Gás, no mesmo ou em outro endereço de sua área de Concessão, exceto nos casos de sucessão civil e comercial, observado ainda o disposto no § 2º do Artigo 47.</p>	<p>A concessionária não pode se recusar a efetuar a transferência da titularidade se o consumidor comprova não ser responsável pelo débito do período. A recusa pode se configurar como prática abusiva na forma do artigo 39, “caput” do CDC.</p>	<p>Inclusão da expressão: “e § 8º do artigo 5º”</p> <p>Artigo 6º</p> <p>§1º - A Concessionária não pode condicionar o atendimento de pedido de ligação de Unidade Usuária ao pagamento de débito, cuja responsabilidade não possa ser atribuída ao Interessado, ou que não seja decorrente da prestação dos Serviços de Distribuição de Gás, no mesmo ou em outro endereço de sua área de Concessão, exceto nos casos</p>

		de sucessão civil e comercial, observado ainda o disposto no § 2º do Artigo 47 “e § 8º do artigo 5º”.
Artigo 8º - A contagem do prazo para conclusão de obras, a cargo da Concessionária, será interrompida quando:	Em atendimento ao disposto no CDC (artigo 6º III, São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;), o consumidor deve ser informado com antecedência da paralisação dos serviços.	Inclusão da expressão: “mediante notificação prévia do Interessado” Artigo 8º - A contagem do prazo para conclusão de obras, a cargo da Concessionária, será interrompida, mediante notificação prévia do Interessado, quando:
Artigo 11- A Concessionária deve proceder à verificação de Pressão ou Poder Calorífico Superior - PCS do Gás no Ponto de Entrega sempre que solicitado pelo Usuário. §1º - O prazo máximo para a verificação da Pressão de Fornecimento ou do Poder Calorífico Superior e da correspondente resposta ao Usuário é de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento, pela Concessionária, da solicitação do Usuário, prazo este que inclui as condições previstas nos §§ 2º, 3º e 4º deste Artigo.	O prazo da verificação deve ser diminuído par 05 (cinco) úteis por tratar-se de serviço essencial na forma do artigo 22 do CDC, a ser prestado ainda de forma adequada e contínua	Alterar de “10 (dez)” para “05 (cinco)” Artigo 11 §1º - O prazo máximo para a verificação da Pressão de Fornecimento ou do Poder Calorífico Superior e da correspondente resposta ao Usuário é de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento, pela Concessionária, da solicitação do Usuário, prazo este que inclui as condições previstas nos §§ 2º, 3º e 4º deste Artigo.
Artigo 11- A Concessionária deve proceder à verificação de Pressão ou	A responsabilidade do fornecedor é sempre objetiva, ou seja, não pode haver isenção de	Alteração

<p>Poder Calorífico Superior - PCS do Gás no Ponto de Entrega sempre que solicitado pelo Usuário.</p> <p>§ 2º - A data definida pela Concessionária para a apuração da Pressão de Fornecimento ou para a coleta da amostra de Gás a ser utilizada para a determinação do Poder Calorífico Superior, deve ser agendada com o Usuário, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, para que este, se o desejar, possa acompanhar os trabalhos, na data e horário programados, sendo que na ausência de representante do Usuário, os trabalhos serão realizados, sem que resulte em direito a qualquer reclamação por parte do Usuário, no que se refere à apuração da Pressão ou coleta da amostra e determinação do PCS, conforme o caso.</p>	<p>responsabilidade em face do consumidor.</p> <p>Nesse sentido, o artigo 14 o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, determina que <i>“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”</i></p> <p>Desta forma, não pode ser suprimido do consumidor o direito de reclamar caso esse identifique qualquer irregularidade.</p>	<p>Artigo 11 § 2º - A data definida pela Concessionária para a apuração da Pressão de Fornecimento ou para a coleta da amostra de Gás a ser utilizada para a determinação do Poder Calorífico Superior, deve ser agendada com o Usuário, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, para que este, se o desejar, possa acompanhar os trabalhos, na data e horário programados, sendo que a ausência de representante do Usuário não inviabiliza a realização dos trabalhos no que se refere à apuração da Pressão ou coleta da amostra e determinação do PCS, conforme o caso.</p>
<p>Artigo 11</p> <p>§5º - A Concessionária informará ao Usuário os resultados da verificação da Pressão ou do PCS, conforme for o caso, ficando o pagamento pelos custos da verificação por conta do Usuário solicitante, caso o resultado apurado não ultrapasse os valores estabelecidos, conforme aplicável, nos Artigos 9º e 42</p>	<p>A concessionária não poder repassar ao consumidor os custos da verificação, quando constatado que a pressão do PCS não ultrapassou o valor estabelecido.</p> <p>O consumidor é a parte hipossuficiente da relação e não detém o conhecimento necessário para essa avaliação, tal cláusula desequilibra a relação em desfavor ao consumidor.</p>	<p>Alteração</p> <p>Artigo 11</p> <p>§5º - A Concessionária informará ao Usuário os resultados da verificação da Pressão ou do PCS.</p>

<p>desta Deliberação.</p>	<p>Ressaltamos que o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo está assegurado no artigo 4º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor que estabelece a Política Nacional das Relações de Consumo.</p>	
<p>Artigo 11....</p> <p>§6º - Os custos da verificação do PCS ou da Pressão, com a expressa ressalva do Parágrafo 7º deste Artigo, devem ser informados ao Usuário, no momento da solicitação da verificação, ficando condicionado o início do serviço à respectiva aceitação pelo Usuário.</p>	<p>Considerando as alterações sugeridas no § 5º, de não repasse dos custos ao consumidor, o § 6º perde o seu objeto, devendo ser excluído.</p>	<p>Exclusão do § 6º do artigo 11</p>
<p>Artigo 11</p> <p>§7º - Quando o resultado da verificação demonstrar valores que não se enquadrem nos padrões estabelecidos, os correspondentes custos correrão por conta da Concessionária, sem prejuízo do eventual pagamento do valor de ressarcimento em favor do Usuário, de acordo com o estabelecido no Contrato de Concessão e demais regulamentos da ARSESP.</p>	<p>Não se enquadrando o valor cobrado com o serviço prestado, estaremos diante de cobranças indevidas que uma vez pagas pelo consumidor são passíveis de reembolso em dobro com base no artigo 42, parágrafo único do CDC.</p>	<p>Inclusão das expressões: “em dobro” e “e Código de Defesa do Consumidor”</p> <p>Artigo 11</p> <p>§7º - Quando o resultado da verificação demonstrar valores que não se enquadrem nos padrões estabelecidos, os correspondentes custos correrão por conta da Concessionária, sem prejuízo do eventual pagamento do valor de ressarcimento em dobro em favor do Usuário, de acordo com o estabelecido no Contrato de Concessão, demais regulamentos da ARSESP e Código de Defesa do Consumidor.</p>

<p>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.</p>	<p>Em atendimento ao disposto no CDC (artigo 6º III, São direitos básicos do consumidor:</p> <p><i>III- a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;</i>) qualquer informação pertinente ao serviço além de se dar de forma clara, precisa, deve se dar também de forma prévia, assim para imputar responsabilidade por omissão de informação relativa a natureza e finalidade do uso de gás, é dever da concessionária orientá-lo de como proceder quando da ocorrência de tais alterações.</p>	<p>Inclusão da expressão: “e seguindo orientação prévia comprovadamente prestada pela Concessionária”</p> <p>Artigo 16 - A fim de permitir a correta classificação da Unidade Usuária, que exerça Atividade Econômica, caberá ao Interessado ou Usuário, conforme o caso e “seguindo orientação prévia comprovadamente prestada pela Concessionária”, informá-la 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.</p>
<p>Artigo 17 - Quando houver necessidade de reclassificação da Unidade Usuária, a Concessionária deve proceder aos ajustes necessários, bem como:</p> <p>§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</p>	<p>A responsabilidade pela classificação da Unidade Usuária deve ser da concessionária que detém o conhecimento técnico e as condições de aferição das informações.</p> <p>Desta forma, existindo necessidade de reclassificação da Unidade Usuária, a responsabilidade não pode ser transferida para o consumidor.</p> <p>Nesse sentido, entendemos que deve ser excluído da resolução essa previsão.</p>	<p>Exclusão do § 1º do artigo 17</p>

<p>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.</p>		
<p>Artigo 22 - O Contrato de Fornecimento de Gás, celebrado entre a Concessionária e o Usuário, deve ser datado, assinado pelas partes e conter, além das cláusulas essenciais aos contratos, outras que abordem as condições gerais da prestação dos serviços, devendo ainda evidenciar:</p> <p>VII - a especificação do período de exclusividade;</p>	<p>A resolução não esclarece o que vem a ser período de exclusividade e, qual será esse lapso temporal admissível.</p> <p>Nesse sentido, entendemos que deve ser inserido no artigo 2º a definição de “período de exclusividade”.</p> <p>Em que pese não haver a definição na proposta de Resolução, a fixação de prazo de permanência no contrato se mostra abusiva, pois retira do consumidor a sua liberdade de escolha em permanecer ou não com o serviço.</p>	
<p>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 m (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>Em atendimento ao disposto no CDC (artigo 6º III, São direitos básicos do consumidor:</p> <p><i>III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;</i>), o consumidor deve ser esclarecido sobre as condições do serviço antes de sua ligação.</p>	<p>Alteração parcial do texto de “até a” para “antes da”</p> <p>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 m (cinquenta mil metros cúbicos), deve receber da Concessionária, antes da efetivação da ligação de Gás, uma cópia do modelo</p>

		de Contrato de Adesão regulamentado pela ARSESP.
<p>Artigo 26, §1.º</p> <p>a) interromper o fornecimento de Gás, sempre que fique caracterizada a iminência ou a efetiva ocorrência de prejuízo ao sistema de distribuição de Gás, arcando o infrator com eventuais danos ocasionados a terceiros ou à Concessionária.</p>	<p>Em atendimento ao disposto no CDC (artigo 6º III, São direitos básicos do consumidor:</p> <p><i>III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;</i>), o consumidor deve ser informado com antecedência da paralisação dos serviços.</p>	<p>Inclusão da expressão: “mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias de antecedência”</p> <p>Artigo 26, §1.º</p> <p>a) interromper o fornecimento de Gás, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias de antecedência, sempre que fique caracterizada a iminência ou a efetiva ocorrência de prejuízo ao sistema de distribuição de Gás, arcando o infrator com eventuais danos ocasionados a terceiros ou à Concessionária.</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 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</p>	<p>A concessionária deve garantir que a instalação de medidores com leitura remota não impedirá ou dificultará o acompanhamento do consumo por parte do consumidor.</p>	<p>Alteração</p> <p>Artigo 27</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>a) A instalação desses medidores não poderá inviabilizar ou dificultar o acompanhamento do consumo por parte do usuário.</p>

<p>economicamente viáveis.</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 Artigo 46.</p>	<p>A Resolução deve prever a hipótese de rompimento acidental por parte do consumidor, permitindo a esse a comunicação à concessionária sem ocorrência da cobrança de custos administrativos.</p> <p>Quanto ao percentual de 10% do valor médio do consumo dos 12 meses anteriores, a título de custos administrativos, entendemos, que o percentual se mostra excessivo, na hipótese de não haver dolo por parte do consumidor.</p> <p>Além disso, a concessionária não pode se recusar a efetuar a transferência da titularidade se o consumidor comprova não ser responsável pelo débito do período. A recusa pode se configurar como prática abusiva na forma do artigo 39, “caput” do CDC.</p>	<p>Alteração</p> <p>Artigo 31</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, e desde que haja comprovação inequívoca de que a violação/alteração tenha sido realizada em período sob responsabilidade do usuário, 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.</p> <p>a) Ocorrendo o rompimento acidental do lacre ou selo, o consumidor deve informar imediatamente à concessionária, hipótese em que não caberá a</p>

		cobrança dos custos administrativos.
<p>Artigo 31</p> <p>§3º - Confirmada qualquer das irregularidades mencionadas no §1º deste Artigo, o Usuário ficará sujeito, além da cobrança do valor adicional previsto, à interrupção do fornecimento de Gás considerada no Artigo 67.</p>	<p>Considerando que pode ocorrer o rompimento acidental por parte do consumidor, a resolução deve prever que nessa hipótese não poderá haver a interrupção do serviço.</p>	<p>Alteração</p> <p>Artigo 31</p> <p>§3º - Confirmada qualquer das irregularidades mencionadas no §1º deste Artigo, o Usuário ficará sujeito, além da cobrança do valor adicional previsto, à interrupção do fornecimento de Gás considerada no Artigo 67, salvo na hipótese de rompimento acidental do lacre ou selo, na qual não poderá ocorrer a interrupção do serviço e nem a cobrança adicional.</p>
<p>Artigo 32 Parágrafo Único</p> <p>b) nos casos em que o erro ocasionar registro de consumo a menor, a Concessionária deve proceder nos termos do Artigo 49.</p>	<p>O disposto no artigo 50 abarca todas as situações de não realização de cobrança e ainda se reporta ao artigo 49 que prevê o reembolso em dobro.</p>	<p>Substituir a expressão: “Artigo 49” por “Artigo 50”.</p> <p>Artigo 32 Parágrafo Único</p> <p>b) nos casos em que o erro ocasionar registro de consumo a menor, a Concessionária deve proceder nos termos do “Artigo 50”.</p>
<p>Artigo 33</p> <p>I. No caso de inspeção, a Concessionária fica obrigada a substituir o Medidor sempre que constatada</p>	<p>A deliberação é baseada no CDC, não se trata de puro tecnicismo, devendo seguir o que a lei federal dispõe sobre o assunto se utilizando da expressão vícios do serviço.</p>	<p>Substituir a palavra: “defeito” por “vício”.</p> <p>Artigo 33</p>

<p>ocorrência de defeito, observado, conforme aplicável, o estabelecido nos Artigos 27, 48 e 49.</p>		<p>I. No caso de inspeção, a Concessionária fica obrigada a substituir o Medidor sempre que constatada ocorrência de “vício”, observado, conforme aplicável, o estabelecido nos Artigos 27, 48 e 49.</p>
<p>Artigo 34</p> <p>I. No caso de inspeção, a Concessionária fica obrigada a substituir o Medidor sempre que constatada ocorrência de defeito, observado, conforme aplicável, o estabelecido nos Artigos 36, 47, 48, 49 e 50.</p>	<p>A deliberação é baseada no CDC, não se trata de puro tecnicismo, devendo seguir o que a lei federal dispõe sobre o assunto se utilizando da expressão vícios do serviço.</p>	<p>Substituir a palavra: “defeito” por “vício”.</p> <p>Artigo 34</p> <p>I. No caso de inspeção, a Concessionária fica obrigada a substituir o Medidor sempre que constatada ocorrência de “vício”, observado, conforme aplicável, o estabelecido nos Artigos 36, 47, 48, 49 e 50.</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>O consumidor é a parte hipossuficiente da relação e não detém o conhecimento necessário para uma avaliação exata sobre a necessidade da calibração do medidor, pois havendo dúvida, ao consumidor deve ser garantido o direito de solicitar essa verificação sem custos.</p> <p>A inserção de cobrança na hipótese de solicitação improcedente desequilibra a relação em desfavor do consumidor que deixará de acionar a concessionária, uma vez que não poderá precisar se de fato existe a necessidade de calibração ou não.</p>	<p>Exclusão do § 1º</p>

	<p>Importa ressaltamos que o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo está assegurado no artigo 4º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece a Política Nacional das Relações de Consumo.</p>	
<p>Artigo 34</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>Como mencionado no parágrafo 1º, o consumidor é a parte hipossuficiente da relação e não detém o conhecimento necessário para uma avaliação exata sobre a necessidade da calibração do medidor, nem se o erro constatado será inferior ao permitido pela legislação.</p> <p>Desta forma, havendo dúvida por parte do consumidor deve ser garantido o direito de solicitar essa verificação sem custos.</p> <p>Referida cobrança desequilibra a relação de consumo em desfavor do consumidor que deixará de acionar a concessionária, uma vez que não detém o conhecimento necessário para avaliação da procedência ou não do pedido.</p> <p>Ressaltamos que o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo está assegurado no artigo 4º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece a Política Nacional das Relações de Consumo.</p>	<p>Exclusão do § 3º</p>

	<p>Ademais, a cobrança pode se configurar como prática abusiva (artigo 39, <i>caput</i>, do CDC) por inibir a solicitação do usuário de verificação, lembrando que o consumidor geralmente se pautará em indícios de irregularidades, como eventual aumento no consumo. Diante de tais justificativas, mesmo na inexistência de irregularidades não há razões para realização da cobrança sobre a verificação que é dever da concessionária</p>	
<p>Artigo 37</p> <p>Parágrafo Único - No caso de retirada de Medidor, em decorrência de quebra ou falha de funcionamento, a Unidade Usuária poderá permanecer sem medição por até 90 (noventa) dias, período este no qual o consumo será apurado por estimativa, com base na média dos últimos 12 (doze) meses do consumo corrigido e faturado.</p>	<p>Considerando que o consumidor não colaborou ou teve participação na retirada do medidor, a fim de que não se exija vantagem manifestamente excessiva (artigo 39, V do CDC) que o faturamento tenha por base a taxa mínima</p>	<p>Alteração da nomenclatura “Parágrafo Único” para “§ 1º”; substituição do texto “a Unidade Usuária poderá permanecer sem medição por até 90 (noventa) dias, período este no qual o consumo” pelo texto “sem a sua imediata substituição, o faturamento relativo ao período sem medição”</p> <p>§1º No caso de retirada do medidor, em decorrência de quebra ou falha de funcionamento, sem a sua imediata substituição, o faturamento relativo ao período sem medição será apurado por estimativa, com base na média dos últimos 12 (doze) meses do consumo corrigido e faturado.</p> <p>Inclusão do § 2º</p> <p>§ 2º Nos casos em que a unidade</p>

		usuária permanecer por mais de 30 (trinta) dias sem o medidor, por qualquer motivo de responsabilidade exclusiva da Concessionária, os faturamentos subsequentes devem ser efetuados com base no valor da taxa mínima.
<p>Artigo 39 - A Concessionária deve organizar e manter atualizado calendário em que conste, para cada roteiro, as respectivas datas previstas para a realização das leituras dos Medidores, da apresentação e do vencimento da Conta de Gás.</p> <p>Parágrafo Único - A modificação da data prevista de leitura dos Medidores ou qualquer alteração do calendário deve ser comunicada, por escrito, ao Usuário com o mínimo de 10 (dez) dias de antecedência, que pode ser feita inclusive por mensagens na Conta de Gás.</p>	A mensagem sobre a mudança da data de leitura do medidor deve ser colocada em destaque e preferencialmente com caractere de tamanho ampliado, de forma que o consumidor possa facilmente identificar a informação.	<p>Alteração</p> <p>Artigo 39</p> <p>Parágrafo Único - A modificação da data prevista de leitura dos Medidores ou qualquer alteração do calendário deve ser comunicada, por escrito, ao Usuário com o mínimo de 10 (dez) dias de antecedência, que pode ser feita inclusive por mensagens na Conta de Gás, devendo a mensagem ser colocada em destaque e com caractere ampliado.</p>
<p>Artigo 45 - Havendo necessidade de remanejamento de roteiro de leitura ou reprogramação do calendário, as leituras poderão ser realizadas, excepcionalmente, em intervalos de 15 (quinze) dias, no mínimo, e 45 (quarenta</p>	A mensagem sobre o remanejamento da data de leitura do medidor deve ser colocada em destaque e preferencialmente com caractere de tamanho ampliado, de forma que o consumidor possa facilmente identificar a informação.	<p>Alteração</p> <p>Artigo 45 - Havendo necessidade de remanejamento de roteiro de leitura ou reprogramação do calendário, as leituras poderão ser realizadas,</p>

<p>e cinco) dias, no máximo, desde que a Concessionária comunique os Usuários envolvidos, por escrito, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data da leitura programada, podendo ser, inclusive, por meio de mensagem na Conta de Gás.</p>		<p>excepcionalmente, em intervalos de 15 (quinze) dias, no mínimo, e 45 (quarenta e cinco) dias, no máximo, desde que a Concessionária comunique os Usuários envolvidos, por escrito, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data da leitura programada, podendo ser, inclusive, por meio de mensagem na Conta de Gás, devendo que a mensagem ser colocada em destaque e com caractere ampliado.</p>
<p>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.</p> <p>§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.</p>	<p>Entendemos que antes da realização da terceira leitura, deve ser encaminhada notificação específica ao consumidor acerca da possibilidade de interrupção do fornecimento de Gás, se realizada três leituras estimadas de forma consecutiva.</p> <p>Tal medida visa possibilitar ao consumidor adotar atitudes que viabilizem a leitura por parte concessionária, uma vez que a informação dentro da conta de consumo pode passar despercebida pelo consumidor.</p>	<p>Inserção de alínea</p> <p>Artigo 46</p> <p>§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.</p> <p>a) Após a segunda leitura estimada, a concessionária deve encaminhar notificação específica ao consumidor, informando acerca do risco de interrupção do fornecimento de gás, nos termos do § 2º.</p>
<p>Artigo 46....</p>	<p>O artigo prevê apenas a hipótese de saldo a</p>	<p>Inserção de parágrafo</p>

<p>§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.</p>	<p>favor do fornecedor, portanto, entendemos que deve ser inserido um parágrafo disciplinando a hipótese de saldo em favor do consumidor.</p>	<p>§6º havendo saldo em favor do consumidor, aplicam-se as regras previstas no artigo 49 da presente Resolução.</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>§ 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>A responsabilidade do fornecedor é sempre objetiva, ou seja, não pode haver isenção de responsabilidade em face do consumidor.</p> <p>Nesse sentido, o artigo 14 o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, determina que <i>“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”</i></p> <p>Desta forma, o engano, ainda que seja justificável não isenta o fornecedor de sua responsabilidade objetiva.</p>	<p>Alteração</p> <p>§ 2º - A devolução do indébito deve se dar por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso.</p>
<p>Artigo 53</p> <p>m) indicação do volume de Gás medidos e do corrigido e faturado nos últimos 12</p>	<p>A fim de que o consumidor possa ter um melhor acompanhamento do seu consumo e possa tomar providências no sentido de otimizar e readequar seu consumo deve a</p>	<p>Inclusão da expressão: “bem como a média de consumo do período”</p> <p>Artigo 53</p>

(doze) meses, mês a mês;	concessionária informar ainda a média do consumo juntamente com a indicação do volume de Gás medidos e do corrigido e faturado nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês, tudo ainda para atendimento do disposto no artigo 6.º, III do CDC.	m) indicação do volume de Gás medidos e do corrigido e faturado nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês, “bem como a média de consumo do período” .
Artigo 54 - Além das informações relacionadas no Artigo anterior, fica facultada à Concessionária, a inclusão, na Conta de Gás, de outras informações, bem como veiculação de publicidades comerciais ou institucionais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas mensagens político-partidárias.	A veiculação de publicidade na conta de consumo de gás pode poluir a conta com excesso de informações, o que pode vir a dificultar a compreensão do consumidor em relação as informações relacionadas ao consumo. Nesse sentido, entendemos que não deve haver nenhum tipo de veiculação de publicidade na conta de consumo de gás.	Alteração Artigo 54 - Além das informações relacionadas no Artigo anterior, fica facultada à Concessionária, a inclusão, na Conta de Gás, de outras informações relacionadas à prestação do serviço, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas mensagens político-partidárias.
Artigo 54 §1º - Fica também facultada à Concessionária, mediante acordo e autorização, por escrito, do Usuário, a inclusão na Conta de Gás, de forma discriminada, a cobrança de outros serviços, observado o previsto §12 do Artigo 67 e no Artigo 86.	A inserção de cobrança de outros serviços na conta de consumo de gás, mesmo que autorizado, se mostra prejudicial ao consumidor que tem atrelado ao pagamento de sua conta de consumo, outros valores adicionais, que prejudicam a adimplência da fatura. A Fundação Procon tem posicionamento contrário a possibilidade de tais inclusões.	Exclusão do § 1º do artigo 54
Artigo 54 §2º - As publicidades comerciais referidas no “caput” deste Artigo devem ser previamente aprovadas pela ARSESP.	Considerando a sugestão apresentada ao caput do artigo 54, pela não veiculação de publicidade na conta de consumo de gás. Entendemos que houve a perda do objeto do § 2º, devendo ser excluído do texto da	Exclusão do § 2º e § 4º do artigo 54 pela perda do objeto.

	Resolução.	
<p>Artigo 56</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 mera indicação de outro endereço não pode justificar eventual cobrança de valores adicionais, podendo se configurar como prática abusiva (artigo 39, V do CDC)</p>	<p>Substituição da expressão “sendo facultada à Concessionária a eventual cobrança de despesas adicionais aplicáveis.” por “sem ônus.”</p> <p>Artigo 56</p> <p>Parágrafo Único - O Usuário pode indicar outro endereço, de sua responsabilidade, para a entrega da Conta de Gás, sem ônus.</p>
<p>Artigo 59</p> <p>A segunda via da Conta de Gás será emitida por solicitação do Usuário e nela constará, destacadamente, a expressão "SEGUNDA VIA".</p> <p>§1º - A segunda via conterà os mesmos dados da primeira via.</p> <p>§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.</p>	<p>A cobrança de valores por 2ª via de fatura só pode ser admitida, nos casos em que a concessionária comprove o envio da 1.ª via, sob pena de eventual cobrança se configurar como prática abusiva (artigo 39, V do CDC).</p>	<p>Inclusão da expressão “e será emitida sem ônus ao usuário” no § 1º</p> <p>Artigo 59</p> <p>§1º - A segunda via conterà os mesmos dados da primeira via, “e será emitida sem ônus ao usuário”</p> <p>Exclusão do § 2º</p>
<p>Artigo 61 - Na constatação de duplicidade no pagamento de Conta de</p>	<p>Tendo em vista que o reembolso só se dará em 03 (três) dias úteis, a devolução deve</p>	<p>Inclusão da expressão “atualizado monetariamente”</p>

<p>Gás, a devolução, ao Usuário, do valor pago indevidamente deve ocorrer, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da data da mencionada constatação.</p>	<p>ocorrer de forma atualizada e corrigida para que o consumidor não se apresente em face de vantagem manifestamente excessiva por parte do fornecedor.</p>	<p>Artigo 61 - Na constatação de duplicidade no pagamento de Conta de Gás, a devolução, ao Usuário, do valor pago indevidamente, deve ocorrer, atualizado monetariamente, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da data da mencionada constatação.</p>
<p>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:</p> <p>V - caso fortuito ou de força maior;</p>	<p>A Resolução deve especificar quais circunstância se enquadram nas hipóteses de caso fortuito e força maior.</p>	
<p>Artigo 67</p> <p>VI - atraso no pagamento de prejuízos causados no Sistema de Distribuição de Gás, cuja responsabilidade seja imputada ao Usuário;</p>	<p>O consumidor deve ser notificado em correspondência específica acerca da possibilidade de interrupção do serviço na hipótese de atraso no pagamento dos respectivos prejuízos.</p>	<p>Alteração</p> <p>Artigo 67</p> <p>VI - atraso no pagamento de prejuízos causados no Sistema de Distribuição de Gás, cuja responsabilidade seja imputada ao Usuário, após notificação específica.</p>
<p>Artigo 67</p> <p>§ 7º - Na situação prevista no Inciso IV, ressalvado o previsto no § 2º do Artigo 6º, a Concessionária não pode</p>	<p>Importante ressaltar que o consumidor normalmente fica inadimplente em razão de problemas financeiros, sendo esse prazo utilizado para que o consumidor possa</p>	<p>Alteração</p> <p>Artigo 67</p> <p>§ 7º Na situação prevista no Inciso IV,</p>

<p>interromper o fornecimento de Gás em prazo inferior a 15 (quinze) dias de atraso no pagamento da Conta de Gás, devendo informar o Usuário, mediante aviso prévio de, no mínimo, 10 (dez) dias, de forma escrita, em correspondência específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na própria Conta de Gás.</p>	<p>angariar os recursos necessários para o adimplemento da conta de consumo.</p> <p>Nesse sentido, a redução do prazo pode acarretar prejuízos ao consumidor que em prazo tão exíguo não conseguirá quitar o valor da conta, e terá o fornecimento do serviço interrompido.</p> <p>Desta forma, entendemos que deve ser mantido o prazo atual que é de 30 dias.</p>	<p>ressalvado o previsto no § 2º do Artigo 6º, a Concessionária não pode interromper o fornecimento de Gás em prazo inferior a 30 (trinta) dias de atraso no pagamento da Conta de Gás, devendo informar o Usuário, mediante aviso prévio de, no mínimo, 10 (dez) dias, de forma escrita, em correspondência específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na própria Conta de Gás.</p>
<p>Artigo 67</p> <p>§ 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.</p>	<p>Importante ressaltar que o consumidor normalmente fica inadimplente em razão de problemas financeiros, sendo esse prazo utilizado para que o consumidor possa angariar os recursos necessários para o adimplemento da conta de consumo.</p> <p>Nesse sentido, a redução do prazo pode acarretar prejuízos ao consumidor que em prazo tão exíguo não conseguirá quitar o valor da conta, e terá o fornecimento do serviço interrompido.</p> <p>Ademais, é notório que o consumidor residencial e residencial medição coletiva está em um patamar de hipossuficiência elevada o que por si só justifica a não redução prazo.</p> <p>Desta forma, entendemos que deve ser mantido o prazo atual que é de 60 dias.</p>	<p>Alteração</p> <p>Artigo 67</p> <p>§ 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 60 (sessenta) dias de atraso no pagamento da Conta de Gás, mantidas as demais condições previstas neste Artigo.</p>

<p>Artigo 67</p> <p>VII - rompimento de lacres, cuja responsabilidade seja imputável ao Usuário, mesmo que não provoquem alterações nas condições do fornecimento ou da medição;</p>	<p>A resolução deve prever que na hipótese de rompido acidental, não poderá ocorrer a interrupção no fornecimento do serviço.</p> <p>A concessionária não pode presumir a má-fé do consumidor, uma vez que pode ocorrer a quebra do lacre de forma acidental, portanto, deve ser possibilitado ao consumidor acionar a concessionária para informar acerca do ocorrido e pedir a substituição do lacre.</p>	<p>Inclusão de alínea</p> <p>Artigo 67</p> <p>VII - rompimento de lacres, cuja responsabilidade seja imputável ao Usuário, mesmo que não provoquem alterações nas condições do fornecimento ou da medição;</p> <p>a) Não poderá haver a interrupção no fornecimento do serviço na hipótese em que o consumidor informar a concessionária que o rompimento do lacre ocorreu de forma acidental.</p>
<p>Artigo 67</p> <p>§16 – Nas situações previstas nos Incisos IV, VI e VIII, a Concessionária pode retirar o Medidor da Unidade Usuária, depois de decorridos 30 (trinta) dias da Interrupção do Fornecimento de Gás.</p>	<p>Em atendimento ao disposto no CDC (artigo 6º III, São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;), o consumidor deve ser informado com antecedência da retirada do medidor até para que possa eventualmente quitar os débitos pendentes a fim de evitar a retirada.</p>	<p>Inclusão da expressão: “mediante notificação prévia do usuário com antecedência de 10 (dez) dias”</p> <p>Artigo 67</p> <p>§16 – Nas situações previstas nos Incisos IV, VI e VIII, a Concessionária pode retirar o Medidor da Unidade Usuária, depois de decorridos 30 (trinta) dias da Interrupção do Fornecimento de Gás, mediante notificação prévia do usuário com antecedência de 10 (dez) dias.</p>
<p>Artigo 72 - É de responsabilidade do</p>	<p>A responsabilidade do fornecedor é sempre</p>	<p>Exclusão do § 2º do artigo 72</p>

<p>Usuário, a qualquer tempo, observar a adequação técnica e de segurança da Instalação Interna da Unidade Usuária de sua titularidade.</p> <p>§2º - Após o Ponto de Entrega, a Concessionária não é responsável por danos causados a pessoas ou bens, decorrentes de deficiência técnica da Instalação Interna de responsabilidade do Usuário, ou de sua má utilização, ainda que a tenha submetido à vistoria.</p>	<p>objetiva, ou seja, não pode haver isenção de responsabilidade em face do consumidor.</p> <p>Nesse sentido, o artigo 14 o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, determina que <i>“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”</i></p> <p>Desta forma, considerando que a concessionária submete à vistoria a instalação interna, esta não pode se eximir de responsabilidade.</p>	
<p>Artigo 73 - Comprovada a responsabilidade do Usuário em quaisquer dos casos de procedimentos irregulares, revenda ou fornecimento a terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica ou de segurança, rompimento de lacres, danos causados nas instalações da Concessionária, caberá ao Usuário responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.</p>	<p>Considerando que o artigo determina responsabilidade ao consumidor por deficiência técnica e de segurança, em relação a esses itens, entendemos, que a responsabilidade do fornecedor é sempre objetiva, ou seja, não pode haver isenção de responsabilidade da concessionária.</p> <p>Nesse sentido, o artigo 14 o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, determina que <i>“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem</i></p>	<p>Exclusão de parte do artigo</p> <p>Artigo 73 - Comprovada a responsabilidade do Usuário em quaisquer dos casos de procedimentos irregulares, revenda ou fornecimento a terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, rompimento de lacres, danos causados nas instalações da Concessionária, caberá ao Usuário responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.</p>

	<p><i>como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. ”</i></p> <p>Desta forma, considerando que a concessionária submete à vistoria e aprovação a instalação interna, esta não pode se eximir de responsabilidade.</p>	
<p>Artigo 78 - Fica facultada à Concessionária, para os casos previstos no §2º do Artigo 76, a implantação de procedimento de religação de urgência, por solicitação do Usuário, caracterizado pelo prazo de até 4 (quatro) horas entre o momento do pedido de religação e o da efetivação desta.</p>	<p>Por se tratar de serviço essencial, torna-se imprescindível que a Concessionária disponibilize o procedimento de religação de urgência.</p>	<p>Substituição da expressão “fica facultada à Concessionária” pela expressão “A concessionária deve disponibilizar”</p> <p>Artigo 78 - “A concessionária deve disponibilizar”, para os casos previstos no §2º do Artigo 76, a implantação de procedimento de religação de urgência, por solicitação do Usuário, caracterizado pelo prazo de até 4 (quatro) horas entre o momento do pedido de religação e o da efetivação desta.</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>§4º - Independentemente do canal de</p>	<p>O Decreto Federal nº 6.523/2008 – SAC, determina em seu artigo 17 que “ <i>as informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.</i>”</p> <p>Desta forma, o prazo para resolução das demandas do consumidor deve ser</p>	<p>Alteração</p> <p>Artigo 79</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</p>

<p>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.</p>	<p>adequado ao Decreto do SAC, ou seja, cinco dias.</p>	<p>prazo máximo de 05 (cinco) 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.</p>
<p>Artigo 81 - O atendimento presencial da Concessionária deve ser realizado por meio de Lojas, Postos ou Agências de Atendimento próprias, credenciadas ou franqueadas, cuja proposta de localização e funcionamento deve ser submetida à apreciação e aprovação da ARSESP e, a par do disposto no artigo 79 desta Deliberação, observar, no mínimo, o seguinte:</p> <p>Parágrafo único – A obrigação de instalação de Lojas, Postos ou Agências de Atendimento Presencial fica limitada aos municípios que possuam Unidades Usuárias do Segmento Residencial, incluindo o de Medição Coletiva, em quantidade que justifique a adoção de tal medida, observado o disposto no Artigo 40.</p>	<p>Quanto à obrigação de instalação de postos de atendimento presencial nos municípios que possuam consumidores residenciais e residenciais medição coletiva, a resolução apenas menciona que a quantidade de usuários dessa modalidade deve justificar a adoção de tal medida.</p> <p>Todavia, não esclarece o quanto a Agência Reguladora entende por quantidade que justifique a instalação, o que causa insegurança para a concessionária e para os consumidores, uma vez que a interpretação da concessionária pode não ser a mais adequada ao consumidor.</p> <p>Nesse sentido, entendemos, que a resolução deve trazer de forma objetiva a quantidade de consumidores atendidos no município que torne obrigatória a instalação de atendimento presencial.</p>	<p>Alteração</p> <p>Artigo 81</p> <p>Parágrafo único – A obrigação de instalação de Lojas, Postos ou Agências de Atendimento Presencial fica limitada aos municípios que possuam Unidades Usuárias do Segmento Residencial, incluindo o de Medição Coletiva, cuja quantidade de consumidores atendidos seja igual ou superior a _____.</p>

Contribuições elaboradas com a participação das seguintes Diretorias:

DAOC – Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

DFISCA – Diretoria de Fiscalização

DEP – Diretoria de Estudos e Pesquisa

DPE – Diretoria de Programas Especiais

São Paulo, 11 de novembro de 2016.

Maria Feitosa Lacerda
Supervisão Técnica
Diretoria de Programas Especiais

DESPACHO DO DIRETOR

Expediente CCT 21/2016

De acordo, encaminhe-se as contribuições à Agência Reguladora - ARSESP. Após, archive-se:

Em 11 de novembro de 2016.

Rodrigo Pedrosa Nholla
Assessor Chefe respondendo pela

Diretoria de Programas Especiais