



NOTA TÉCNICA
Nº NTG/003/2016

**DISPÕE SOBRE A PROPOSTA DA ARSESP DE
REVISÃO DA PORTARIA CSPE Nº160, DE 20 DE
DEZEMBRO DE 2001, QUE TRATA DAS
CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE GÁS
CANALIZADO NO ESTADO DE SÃO PAULO.**



SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL.....	3
3. CONTEXTO.....	4
4. DA MINUTA DE DELIBERAÇÃO.....	5
(a) Adequações e inserções de novas definições	6
(b) Interrupção/ suspensão	8
(c) Classificação das Unidades Usuárias	9
(d) Capítulo "Dos Contratos de Fornecimento e de Adesão"	9
(e) Novas formas de medição e leitura do consumo de gás	10
(f) Medição Individual é a regra. Medição Coletiva com usuários de segmento comercial e residencial	12
(g) Revisão da forma de faturamento pela média de consumo	13
(h) Adequação de informações relevantes na Conta de Gás	15
(i) Outras formas de entrega das Contas de Gás	17
(j) Da Declaração anual de quitação de débitos (art. 64)	18
(m) Alteração quanto à forma de atendimento (Capítulo XX)	20
(n) Alteração do critério quanto à instalação de Lojas de Atendimento pelas Concessionárias no caso de existência de usuários residenciais	20
(o) Das atividades correlatas, acessórias e atípicas (Capítulo XXIII)	22
5. CONCLUSÃO E CONSULTA PÚBLICA.....	23



NOTA TÉCNICA
NTG nº 003/2016

Assunto: Proposta da ARSESP de Revisão da Portaria CSPE nº 160, de 20 de dezembro de 2001, que trata das Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de São Paulo.

1. Objetivo

A presente Nota Técnica nº 003/2016 tem por objetivo subsidiar a proposta de abertura de Consulta Pública para o recebimento de contribuições com o escopo de aprimorar a Portaria CSPE nº 160/2001, que trata das Condições Gerais de Fornecimento de gás canalizado no Estado de São Paulo.

A Nota Técnica apresenta as principais propostas de atualização e consolidação da regulação, tendo como principais indutores a evolução das condições gerais dos serviços públicos regulados e o surgimento de novas tecnologias na prestação da distribuição de gás canalizado.

2. Da Fundamentação Legal

A Constituição Federal Brasileira estabelece no artigo 25, § 2º, que os serviços de distribuição de gás canalizado são considerados como públicos e cabe aos Estados explorá-los, diretamente ou mediante concessão, conforme segue: *“Cabe aos Estados explorar diretamente, ou mediante concessão, os serviços locais de gás canalizado, na forma da lei, vedada a edição de medida provisória para a sua regulação.”*

Assim, os serviços públicos de distribuição de gás canalizado em São Paulo foram concedidos a três empresas distribuidoras de gás canalizado, da seguinte forma: a) área



leste à Companhia de Gás de São Paulo – Comgás (contrato vigente desde 31/05/99); b) área noroeste à Gás Brasileiro Distribuidora Ltda. (contrato vigente desde 10/12/99); e c) área sul à Gás Natural São Paulo Sul S/A. (contrato vigente desde 31/05/2000).

Com o intuito de regular, controlar e fiscalizar a prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado pelas três distribuidoras paulistas, a Lei Complementar n° 833, de 17 de outubro de 1997 criou a Comissão de Serviços Públicos de Energia – CSPE.

A CSPE, por sua vez, com o intuito de estabelecer e consolidar as condições gerais de fornecimento de gás canalizado, bem como aprimorar o relacionamento entre as Concessionárias e os Usuários dos serviços a regulamentou, por meio da entrada em vigor da Portaria CSPE n° 160, de 20 de dezembro de 2001.

Posteriormente a entrada em vigor da mencionada Portaria, a Lei Complementar n° 1.025, de 07 de dezembro de 2007, transformou a CSPE em ARSESP - Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo.

Assim, a ARSESP, com lastro em seu poder normativo, elaborou a minuta de Deliberação anexa e reviu e atualizou as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de São Paulo, que ora apresentamos para apreciação em Consulta Pública.

3. Contexto

Como anteriormente destacado, as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de São Paulo foram disciplinadas pela primeira vez em 20 de dezembro de 2001, com a entrada em vigor da Portaria CSPE n° 160.

Decorridos cerca de 15 (quinze) anos da sua criação, período este marcado por transformações no setor de distribuição de gás canalizado, a ARSESP verificou a necessidade de atualizar a norma em comento, com o intuito de permitir que ela continue



sendo o marco regulatório nas relações entre os agentes de distribuição de gás canalizado e seus usuários.

Em sua nova versão colocada na presente data em Consulta Pública, a regulação busca contemplar melhorias e aperfeiçoamentos que foram constatados pela Agência ao longo dos quase 15 anos de sua atuação na regulação, controle e fiscalização do setor de distribuição de gás canalizado após edição da Portaria em questão.

Adicionalmente, cabe acrescentar que em agosto de 2015, a Arsesp, objetivando uma interação mais construtiva e transparente com os agentes do setor, realizou em sua sede uma apresentação com representantes de distribuidoras e órgãos de defesa do consumidor, com intuito de coletar sugestões e apresentar os principais pontos da proposta da Agência para Revisão da Portaria n° 160/2001.

Naquela data já foram introduzidas e discutidas matérias, que são objeto hoje de revisão da Portaria CSPE n° 160/2001.

4. Da Minuta de Deliberação

Compõe o Anexo I, da presente Nota Técnica, a minuta de Deliberação com as sugestões de alterações na Portaria CSPE n° 160/01, que dispõe sobre as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de São Paulo.

Em decorrência da consolidação normativa promovida pelo trabalho de atualização das Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de São Paulo, a Agência buscou aperfeiçoar a norma, de forma a tornar sua compreensão mais simples e objetiva.

A minuta da Deliberação foi estruturada em 25 Capítulos e 95 artigos, da seguinte forma:

Capítulo I – Do Objetivo;

Capítulo II – Das Definições;

Capítulo III - Dos Direitos e das Obrigações do Usuário;



Capítulo IV – Do Pedido de Ligação ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado;

Capítulo V – Dos Prazos Pertinentes à Ligação;

Capítulo VI – Da Pressão de Fornecimento;

Capítulo VII – Do Ponto de Entrega;

Capítulo VIII – Do Usuário e da Unidade Usuária;

Capítulo IX – Da Classificação e do Cadastro;

Capítulo X – Dos Contratos de Fornecimento e de Adesão;

Capítulo XI – Da Alteração do Consumo;

Capítulo XII – Da Medição;

Capítulo XIII – Dos Calendários;

Capítulo XIV – Da Leitura e do Faturamento;

Capítulo XV – Da Tarifa;

Capítulo XVI – Da Conta de Gás e seu pagamento;

Capítulo XVII – Da Declaração de Quitação Anual de Débitos;

Capítulo XVIII – Das Multas e Penalidades;

Capítulo XIX – Da Interrupção do Fornecimento de Gás;

Capítulo XX – Das Responsabilidades;

Capítulo XXI – Da Religação;

Capítulo XXII – Dos Canais de Relacionamento;

Capítulo XXIII – Da Cobrança de Serviços na Conta de Gás;

Capítulo XXIV – Da Segurança e Prevenção quanto a Riscos

Capítulo XXV – Das Disposições Gerais

Passa-se, a seguir, a análise de pontos que constituem as principais novidades do atual regulamento em relação ao diploma anterior:

a) Adequações e inserções de novas definições:

No tocante à proposta da Arsesp de alteração da Portaria CSPE n° 160/2001 é importante de início destacar que algumas definições anteriormente previstas na mencionada Portaria foram excluídas, revisitadas e/ou alteradas. Isso porque a minuta pretende que os conceitos



estejam alinhados ao atual cenário da regulação da distribuição do gás canalizado, atendendo à evolução do setor, bem como as disposições legais.

Quando a Portaria foi criada, as três concessões dos serviços ainda eram muito recentes (Comgás 1999, Gás Brasileiro e Gás Natural 2000) fazendo sentido, por exemplo, estabelecer as Etapas de Implantação e de Transição, o que passados 15 anos da assinatura dos Contratos de Concessão, não se justifica a sua manutenção. Por esse motivo essas definições foram retiradas.

A minuta de Deliberação reflete conceitos alinhados a legislação atual como “Conta de Gás” e não mais “Fatura de Gás”.

Outro conceito que foi revisitado é a definição de “Instalação Interna”. Essa alteração se dá em grande parte pela dificuldade de se estabelecer com precisão os equipamentos e infraestrutura inerentes ao serviço de gás, que são de responsabilidade exclusiva do Usuário. Assim, pretende-se pacificar esse assunto aprimorando o conceito previsto no Contrato de Concessão. A nova redação está exposta no inciso XXVI do artigo 2º da minuta de Deliberação.

No tocante a “Proposta Comercial”, mencionada no inciso XXXVII do artigo 2º e no §5º do artigo 4º da minuta de Deliberação, esse conceito foi incluído, pois a Arsesp pretende regulamentar a ação em que as Concessionárias se utilizam para oferecer a ligação de gás canalizado a potenciais interessados e novos usuários. Assim, para esses casos estabelecem-se prazos e condições de atendimento, sujeitando-se às regras previstas na presente Deliberação.

Outrossim, foi introduzido o conceito de “engano justificável”. O §2º do art. 48, da Portaria CSPE 160/2001 mencionava que a devolução de valores cobrados aos usuários indevidamente, em razão de erro no faturamento pela Concessionária, de leitura ou medição, deveria ser devolvida em dobro ao Usuário “salvo hipótese de engano justificável”.

Com o decorrer dos anos de regulação e atendimento às demandas dos usuários dos serviços de distribuição de gás canalizado, a menção no texto da regulação “hipótese de



engano justificável” foi objeto de inúmeros embates e dúvidas de entendimento quanto a sua aplicabilidade entre as Concessionárias e os Usuários do serviço.

Assim, com o intuito de evitar novas dúvidas e buscar esclarecer esse tema, com a revisão da presente norma buscou-se definir “engano justificável” como a *conduta da Concessionária em que não tenha atuado com dolo (má-fé) ou culpa (negligência, imperícia e imprudência)* – artigo 2º, inciso XIX e artigo 49, da proposta de Deliberação.

b) Interrupção/ suspensão

Outra alteração promovida com a revisão da Portaria CSPE nº 160/2001 trata da terminologia “suspensão”, que era dada para a “interrupção” do fornecimento dos serviços de gás canalizado. Desse modo, com o intuito de padronizar as terminologias adotadas na *Deliberação pretende-se substituir a terminologia “Suspensão” por “Interrupção”*.

A interrupção do fornecimento de gás canalizado é definida como *“interrupção do fornecimento de Gás a uma ou mais Unidades Usuárias, de forma temporária ou definitiva, parcial ou total, de acordo com as condições estabelecidas no Contrato de Concessão e, eventualmente, em contratos celebrados entre a Concessionária e o(s) Usuário(s).”* (art. 2º, XXVIII)

Outrossim, cabe destacar que o prazo previsto para interrupção do fornecimento de gás por inadimplência foi reduzido de 30 dias para 15 dias (art. 67, §7º), com exceção dos usuários dos segmentos residencial e residencial medição-coletiva, que foi reduzido de 60 para 30 dias de atraso no pagamento da Conta de Gás (art. 67, §8º).

A redução visa evitar a possibilidade de que o prazo seja utilizado como instrumento de postergação de pagamento, uma vez que a taxa de juros diária e a multa moratória para pagamento da conta de prestação de serviços públicos de distribuição de gás canalizado, não podem ser superior, respectivamente, a 0,033% e 2%, conforme regulação específica, diferente de determinados juros diários e multas de mora aplicados a outros serviços privados.



c) Classificação das Unidades Usuárias

No Capítulo destinado a “Classificação e Cadastro” dos Usuários, previstos anteriormente no Capítulo VIII da Portaria CSPE nº 160/2001 houve alterações na minuta de Deliberação.

Em primeiro lugar, na proposta de Deliberação da Arsesp, a *“Concessionária deverá agrupar as Unidades Usuárias cadastradas em segmentos de Usuários, conforme definido na regulação específica da ARSESP, aplicável a cada área de Concessão”* (artigo 18).

Desse modo, o pretérito artigo 17, disposto em 9 incisos foi alterado, uma vez que não caberá a presente regulação estabelecer os tipos de segmentos de usuários. Atualmente, a Portaria CSPE 296, de 28 de março de 2004, dispõe sobre a classificação das unidades usuários por atividade ou por uso do gás natural.

A responsabilidade da informação à Concessionária sobre a natureza e a finalidade do uso do gás, bem como alterações supervenientes permanecem sendo do Usuário ou do responsável pela Unidade Usuária, respondendo, na forma da lei, por declarações falsas ou omissões de informação.

Além disso, o novo regramento estabelece como obrigação das Concessionárias a atualização permanente dos cadastros dos seus usuários (*caput* do art. 20), que é essencial entre outras coisas, para que o faturamento da Unidade Usuária seja preciso.

“Artigo 20 - A Concessionária deve manter organizado e permanentemente atualizado cadastro relativo às Unidades Usuárias, onde constem, no mínimo, as seguintes informações (...)”

d) Capítulo “Dos Contratos de Fornecimento e de Adesão”

Outra proposta para a Deliberação 160/2001 é a inclusão do Capítulo X - Dos Contratos de Fornecimento e de Adesão. Essa mudança é relevante, pois a regulação visa abarcar também a relação que é ou será estabelecida entre o Usuário do segmento residencial e a Concessionária competente.



“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.”

Assim, sempre que um interessado pedir a ligação de gás para imóvel com previsão de consumo inferior a 50.000 m³, a Concessionária deverá, até a efetivação da ligação de gás, encaminhar uma cópia do Contrato de Adesão, que é regulamentado pela Arsesp, conforme modelo previsto na Portaria CSPE 232/2003.

e) Novas formas de medição e leitura do consumo de gás

Dado a evolução tecnológica ocorrida no segmento de distribuição de gás canalizado, desde a entrada em vigor da Portaria CSPE 160/2001, viu-se a necessidade de realizar adequações quanto à forma de leitura dos medidores. Isso porque, no momento em que foi publicada a Portaria 160, não existia a possibilidade de realizar a leitura de medição de forma remota ou à distância.

Assim, com a disponibilidade de outras formas de leitura, um dos grandes problemas enfrentado para a realização da leitura dos medidores, tanto pelos Usuários, quanto pelas Concessionárias, que é o fato do Usuário não estar na Unidade Usuária na data e horário da realização da leitura fica solucionado. Evita-se, dessa forma a cobrança por estimativa, que em muitos casos pode ser mais onerosa para o Usuário.

Desse modo, com o avanço tecnológico de novos equipamentos poder-se-á instalar, desde que comprovadamente atendidos os requisitos legais e os padrões técnicos, novas formas de leitura, dentre elas a remota, que é o que se pretende estabelecer o §1º do artigo 27.

Cabe destacar que a leitura remota é uma tecnologia de automatização da medição e da transmissão de dados de fontes remotas para estações de recebimento, onde os dados sofrem processamento, análise, arquivamento e podem ser aplicados (*Automatic meter reading association – AMRA*) (2001).



A leitura remota, por exemplo, pode ser utilizada para locais de difícil acesso para leitura visual, ou para Unidades Usuárias que tenham instalado o medidor na parte interna, o que inviabiliza o acesso do leiturista.

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

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

É importante destacar que independentemente do tipo de medidor que seja instalado na Unidade Usuária, deve ser garantido o seu acesso a representantes da Concessionária, pois pode ser necessário efetuar reparo, manutenção ou substituição do equipamento.

Arsesp também busca adequar os prazos regulamentares para refletir a realidade dos Contratos de Concessão. Exemplo dessa adequação está exposto no §5º do art. 27 e art. 36, que assim prevê:

“Art. 27 – (...)

*§5º - No caso de quebra ou falha no funcionamento do Medidor, detectada pela Concessionária, a sua substituição deverá ocorrer em até **1 (um) dia útil**, ficando a apuração do consumo e do período de tempo em que o Medidor esteve naquela situação condicionada à realização de avaliação pericial do Medidor e dos consumos de Gás registrados nos 12 (doze) meses que antecederem a sua substituição.*

Artigo 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.”

Na atual regulação, o prazo previsto para substituição do medidor é de 90 dias, o que a Arsesp entende como excessivo. Ademais, o prazo previsto no Contrato de Concessão é de 1 dia útil para troca de medidor, caso seja solicitado pelo Usuário. (Anexo II - Indicadores de Qualidade do Atendimento Comercial - Contrato de Concessão).



Cabe ainda salientar que a apuração do consumo do Medidor, no caso de quebra ou falha detectada pela Concessionária, estará condicionada a avaliação pericial, sendo estimadas a partir das conclusões das perícias, nos moldes dos parágrafos 5º, 6º e 7º do artigo 27:

“Art. 27 – (...)

§5º - No caso de quebra ou falha no funcionamento do Medidor, detectada pela Concessionária, a sua substituição deverá ocorrer em até 1 (um) dia útil, ficando a apuração do consumo e do período de tempo em que o Medidor esteve naquela situação condicionada à realização de avaliação pericial do Medidor e dos consumos de Gás registrados nos 12 (doze) meses que antecederem a sua substituição.

§ 6º - A perícia prevista no § 5º, deste Artigo, será executada pela Concessionária ou, no caso de contestação do Usuário, por instituição acreditada para ensaios metrológicos, ficando os custos da perícia a expensas da Concessionária, exceto quando ficar caracterizada a prática de irregularidade por parte do Usuário, incluindo, neste caso, os eventuais danos materiais causados.

§ 7º - Na situação prevista nos §§ 5º e 6º anteriores, o cálculo do consumo de Gás não faturado será estimado a partir das conclusões da perícia, estando prevista a mediação da ARSESP, para o caso de o Usuário não aceitar o cálculo feito pela Concessionária.”

f) Medição Individual é a regra. Medição Coletiva com usuários de segmento comercial e residencial;

A revisão da Portaria 160 objetiva estabelecer que a medição individualizada deva ser regra para uma Unidade Usuária que exerça mais de uma Atividade Econômica, sendo permitida a instalação de um único medidor, caso, excepcionalmente, seja constatada e fundamentada a sua inviabilidade.

O artigo 38, da minuta de Deliberação em epígrafe, detalha a regra já prevista no §5º e ss, do artigo 26 da Portaria CSPE 160/2001.

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



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

§ 2º - Quando não houver consenso sobre o rateio previsto no Parágrafo anterior, este deverá ser estabelecido mediante perícia, para a realização da qual poderão ser adotados os mesmos procedimentos considerados nos § 6º, do Artigo 27, desta Deliberação, inclusive no que diz respeito ao pagamento da perícia.”

Essa mudança busca corrigir eventuais distorções que possam ocorrer para os medidores que são instalados em uma unidade usuária com usuários de diferentes categorias, como comercial e residencial, que possuem características e formas de consumos de gás distintos.

g) Revisão da forma de faturamento pela média de consumo;

Conforme exposto anteriormente (item “g” dessa minuta), a Portaria CSPE 160/01 prevê no *caput* do artigo 43, que “*ocorrendo impedimento ocasional ao acesso para leitura do medidor, a Concessionária adotará como valores de consumo de Gás, para faturamento, a média dos valores medidos e faturados em período abrangido pelos 3 (três) faturamentos anteriores.*” (grifo nosso)

Uma reclamação constante nos Serviços de Atendimento ao Usuário – SAU da Arsesp trata exatamente do faturamento da Concessionária pela média, no caso de impossibilidade de leitura do medidor. Como a atual regulação estabelece a utilização da média dos valores medidos nos últimos 3 (três) meses, pode haver distorções, pois no caso de usuários com consumo sazonal, a utilização desse período pode significar prejuízos para os usuários.

Por esse motivo, no *caput* do art. 46 pretende-se ampliar o prazo para a Concessionária apurar a média de consumo, por impedimento de acesso, devendo se utilizar da média dos



volumes dos últimos **12 (doze)** faturamentos anteriores, aproximando-se, assim, do consumo real da unidade usuária.

*“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.**”*

Cabe ressaltar que foi mantida a regra de possibilidade de interrupção da prestação dos serviços pela Concessionária, no caso de impedimento de leitura, por responsabilidade exclusiva do Usuário, devendo essa condição ser comunicada ao Usuário, por escrito, na Conta de Gás:

“§ 1º - A situação prevista no “caput” deste Artigo, tão logo seja constatada pela Concessionária, deverá ser comunicada ao Usuário, por escrito, na Conta de Gás subsequente, destacando a necessidade de manter livre o acesso à Unidade Usuária, a possibilidade de interrupção do fornecimento e a previsão de acerto relativo ao consumo de Gás efetivamente utilizado e o faturado no período, nos termos dos parágrafos seguintes deste Artigo.

§2º - Após 03 (três) meses consecutivos de impedimento de acesso, por responsabilidade exclusiva do Usuário, com consequente faturamento pela média, o fornecimento ficará sujeito à interrupção, nos termos do § 8º do Artigo 67.”

O mencionado dispositivo da regulação também pretende estabelecer que, para as Unidades Usuárias conectadas à rede de gás canalizado a menos de 12 (doze) meses, a Concessionária utilizará a média de consumo dos meses faturados, sendo que após a eliminação do impedimento de leitura, devem ser feitos os acertos do período em que a leitura do Medidor não foi realizada:

“§3º - Para a situação prevista no “caput” deste Artigo, quando as Unidades Usuárias estiverem conectadas à rede de gás canalizado a menos de 12 (doze) meses, a Concessionária adotará como valor de consumo a média dos meses faturados.

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



Finalmente, cabe ainda salientar, que no caso de haver saldo a receber em favor da Concessionária, pretende-se estabelecer a prévia negociação das Partes, possibilitando o parcelamento do valor em débito, pelo prazo mínimo do período em que o impedimento existia. Essa alteração busca facilitar o pagamento do débito ao Usuário.

“§ 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.”

h) Adequação de informações relevantes na Conta de Gás

Outra relevante alteração que a Arsesp pretende buscar com a presente minuta de Deliberação, trata das informações que deverão estar disponíveis na Conta dos usuários de gás canalizado. Inseriu-se como obrigatório a disponibilização pela Concessionária, no mínimo, dos seguintes dados das unidades usuárias:

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**;*

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;*

f) identificação do Medidor de Gás (tipo e número);

h) número de dias de consumo;

i) volume de Gás medido, em m³ (consumo sem correção);

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

j.1 - no caso de Unidade Usuária que não disponha de conversor de volume de Gás, do tipo PTZ, instalado pela Concessionária, os valores considerados para cada uma das quatro características mencionadas devem ser apresentados separadamente, um a um; e



- j.2 - no caso de Unidade Usuária com conversor de volume de Gás, do tipo PTZ, instalado pela Concessionária, a apresentação dos valores pode ficar resumida ao do PCS e ao do conjunto das características PTZ, para o último dos quais o valor indicado pode ser único e igual a 1 (um);*
- k) as condições de referência do Gás, conforme ANP;*
- l) fórmula matemática que demonstre ao Usuário a composição do valor correspondente ao fornecimento de Gás, considerando o volume de Gás medido, os Fatores de Correção aplicáveis sobre o mencionado volume, a Tarifa do Gás considerada (com ICMS) e os Tributos incidentes;*
- o) valor da tarifa aplicada, com ICMS (em R\$/m³);*
- p) identificação, valor e data da realização de cada serviço regulado cobrado na Conta, separadamente da parcela correspondente ao fornecimento de Gás;*
- v) tipo de Conta (normal ou 2ª via) e tipo de leitura (real ou estimada);*
- x) identificação de todos os canais de relacionamento oferecidos pela Concessionária (Central de Atendimento Telefônico, Lojas, Postos ou Agências de Atendimento Presencial, endereço eletrônico na Internet, Ouvidoria e demais formas de comunicação disponíveis), com indicação dos respectivos dados para contato e serviços oferecidos em cada caso;*
- y) informação sobre a disponibilidade das condições gerais de fornecimento, bem como de tarifas e tributos aplicáveis, em Lojas, Postos ou Agências de Atendimento Presencial e no endereço eletrônico da Concessionária, para consulta de Interessados e Usuários;*
- z) número do telefone da Ouvidoria da Concessionária;*
- aa) número do telefone e endereço eletrônico do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, da ARSESP, acrescentando as situações em que os Interessados ou Usuários devem recorrer ao mencionado serviço;*
- aa1) sítio eletrônico da ARSESP;*
- aa2) endereço eletrônico para o Interessado ou Usuário localizar o tutorial de cálculo da tarifa do Gás;*
- aa3) número do telefone de emergência, disponibilizado pela Concessionária;*
- aa4) informações sobre a existência de eventuais débitos anteriores;*

Essas alterações buscam além de deixar mais precisos os dados que serão disponibilizados aos Usuários na Conta de Gás, também melhor identificá-los, como, por exemplo, informar o número do CNPJ, quando o usuário for Pessoa Física; disponibilizar os canais de



atendimento do Usuário, tanto da Concessionária, quanto da Arsesp; apresentar a fórmula matemática viabilizando ao Usuário o cálculo da sua tarifa, etc.

j) Outras formas de entrega das Contas de Gás

Outra melhoria que a presente regulação visa aprimorar as forma de entrega das faturas das Contas de Gás. Atualmente é comum as Concessionárias de serviços públicos se utilizarem de outras formas de entrega de faturas, com o intuito de buscar agilidade na sua entrega, comodidade ao usuário e diminuição dos custos dos serviços.

Nesse sentido, a Arsesp modificou o exposto no artigo 52 da Portaria CSPE 160/2001 acrescentando a expressão “ou no endereço eletrônico do Usuário”, que passe a ser o artigo 56 da minuta de Deliberação. De igual forma, alterou-se o artigo 55 da mencionada Portaria, acrescentando o §3º, agora disposto no artigo 59, de forma a contemplar também a possibilidade de envio da fatura da Conta de Gás por meio do endereço eletrônico da Concessionária, recebimento do código de barra por mensagem de texto no celular, correio eletrônico do Usuário, etc:

“Artigo 56 - A Conta de Gás deve ser entregue, até a data fixada para sua apresentação, no endereço da Unidade Usuária ou no endereço eletrônico do Usuário, de acordo com a escolha do Usuário

Parágrafo Único - O Usuário pode indicar outro endereço, de sua responsabilidade, para a entrega da Conta de Gás, sendo facultada à Concessionária a eventual cobrança de despesas adicionais aplicáveis.

Essas alterações buscam trazer maior conforto e facilidade ao usuário, que poderá acessar a conta de gás pela forma que melhor lhe convier, assim como trazer agilidade e menor custo, tanto para o Usuário, que poderá utilizar um serviço gratuito, assim como para a prestação do serviço ao substituir o tradicional envio por Correios.

A internet ocupa um espaço e abrangência significativos na população brasileira, assim a Agência pretende reforçar a importância de serem inseridas essas facilidades que a



inovação tecnológica pode trazer aos Usuários, sem é claro prejudicar e garantir as outras formas de comunicação tradicionais com os usuários do serviço público.

Cabe frisar, que a utilização dessa alternativa de envio da Conta de Gás só deve ser utilizada quando for a preferência do usuário.

De igual forma, a inserção do §3º no artigo 59 visa viabilizar o acesso e recebimento da segunda via da Conta de Gás, seja no endereço eletrônico da Concessionária, seja pelo recebimento de mensagem eletrônica contendo o código de barras, que viabilize o pagamento da conta, sem haver a cobrança adicional pelo serviço.

Essa é mais uma facilidade que o uso da tecnologia poderá viabilizar ao Usuário do serviço, de forma a promover o acesso aos dados da sua conta de gás, o que retrata o atual cenário da prestação do serviço.

Art. 59 – (...)

§ 3º - Alternativamente à emissão da segunda via, o consumidor pode optar por acessá-la no endereço eletrônico da Concessionária ou por receber o código de barras que permita o pagamento da Conta, sendo vedada nesse caso a cobrança adicional desse serviço.

j) Da Declaração anual de quitação de débitos (art. 64)

A Lei Federal nº 12.007, de 29 de julho de 2009 dispôs sobre a emissão da declaração de quitação anual de débitos pelas pessoas jurídicas prestadoras de serviços públicos ou privados. De acordo com a mencionada legislação federal *“as pessoas jurídicas prestadoras de serviços públicos ou privados são obrigadas a emitir e a encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos.”*

Na esfera do estado de São Paulo, a Lei nº 13.552, de 02 de junho de 2009 também obrigou as concessionárias e empresas prestadoras de serviços públicos a emitir, no início de cada ano, recibo de quitação dos pagamentos pelos serviços prestados no ano anterior para os consumidores.



Tendo em vista que essa matéria foi regulamentada *a posteriori* da entrada em vigor da Portaria CSPE 160/01, a Arsesp também pretende acrescentar na minuta de Deliberação o Capítulo XVII, que regulamenta a obrigação da Concessionária emitir e encaminhar ao Usuário, sem ônus, a Declaração de quitação anual de débitos, assim como estabelecer as regras e deveres quanto a sua emissão e direitos quanto ao recebimento pelo Usuário:

Artigo 64 – A Concessionária deve emitir e encaminhar ao Usuário, sem ônus para este, declaração de quitação anual de débitos.

§ 1º - A declaração de quitação anual de débitos deve compreender os meses de janeiro a dezembro de cada ano, tendo como referência as datas de vencimento das respectivas Contas, devendo ser encaminhada à Unidade Usuária por ocasião do envio da Conta a vencer no mês de maio do ano seguinte ou no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores, podendo constar, de maneira destacada, em espaço da própria Conta.

§ 2º - Somente terão direito à declaração de quitação anual de débitos os Usuários que quitarem todos os débitos relativos ao ano em referência.

§ 3º - Mesmo quando não tiver utilizado os Serviços de Distribuição de Gás durante todos os meses do ano anterior, o Usuário terá direito à declaração de quitação dos meses em que houve consumo de Gás e o pagamento das respectivas Contas.

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

§ 5º - Caso existam débitos que impeçam o envio da declaração de quitação anual até o mês de maio, a mencionada declaração deverá ser encaminhada ao Usuário no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores.

§ 6º - Da declaração de quitação anual de débitos deve constar a informação de que a mesma substitui, para fins de comprovação do cumprimento das obrigações do Usuário, as quitações das Contas mensais dos débitos do ano a que se refere e dos anos anteriores.

§ 7º - A declaração de quitação anual de débitos deve tratar, exclusivamente, das Contas do período de referência, relativas à prestação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado e dos Serviços Correlatos.

§ 8º - No caso de o Usuário a quem for dirigida a declaração de quitação anual de débitos não ser mais o titular da Unidade Usuária, ele poderá solicitar à Concessionária, a declaração referente ao período em que esteve naquela condição.



k) Alteração quanto à forma de atendimento (Capítulo XX)

A Portaria CSPE 160/01 regulamentou as formas de atendimento das reclamações e demandas dos usuários no seu Capítulo XX. O anterior artigo 74 da Portaria CSPE nº 160 precisou ser alterado de modo a adequar as formas de atendimento da Concessionária às demandas dos Usuários dos serviços de distribuição de gás canalizado.

Assim, a Arsesp propõe ajustar o mencionado artigo, às atuais formas de atendimento a demandas dos usuários. Nesse caso o artigo 74 da Portaria será substituído pelos artigos 79 e 80 na minuta de Deliberação.

Via de regra as Concessionárias deverão dispor de estrutura de relacionamento adequada com o Usuário, garantir a gratuidade do atendimento telefônico, independente de a ligação ser de origem de operadora móvel ou fixa; que o atendimento esteja disponível 24 horas por dia e 7 (sete) dias por semana, para atendimento às chamadas de emergência; possibilitar o atendimento de pessoas com deficiência auditiva e de fala, etc.

Pretende-se também incluir outras formas de se realizar solicitações às Concessionárias, como, por exemplo, por meio da página da Internet da Concessionária, informando sempre o número de protocolo de atendimento e registrando o atendimento por no mínimo 60 (sessenta) meses.

l) Alteração do critério quanto à instalação de Lojas de Atendimento pelas Concessionárias no caso de existência de usuários residenciais;

Também foi adequado na minuta de Deliberação o critério adotado anteriormente pela Portaria CSPE 160/2001, quanto à instalação de Lojas de Atendimento pelas Concessionárias, para atendimento de usuários de segmento residencial.

De acordo com o §1º do artigo 81 da Portaria CSPE 160/01, a Concessionária deve *“atender aos Usuários e aos interessados através de meios que garantam maior agilidade, conforto e disponibilidade de acesso, utilizando-se de recursos de comunicação e telecomunicação e,*



quando for o caso, atendimento pessoal (lojas próprias, agentes credenciados ou franqueados), sendo que a obrigação de instalação de lojas ou agências credenciadas, franqueadas ou próprias da Concessionária, fica condicionada à presença de ligações de Unidade Usuárias do Segmento Residencial.”

Conforme se pode depreender da regulação em vigor, as Concessionárias têm a obrigação de manter uma Loja de Atendimento presencial, sempre que houver ligações de Unidades Usuárias do Segmento Residencial, na sua área de concessão.

Essa regra, por muitas vezes, parece ser destoante da viabilidade econômico-financeira, uma vez que manter uma Loja de Atendimento para 1 único usuário nos parece indesejado do ponto de vista econômico regulatório, pois poderia significar uma onerosidade desnecessária à tarifa do gás.

Há de se destacar que os Usuários podem ter garantidos os atendimentos da Concessionária e de eventuais demandas, por outras formas que não sejam necessariamente feitas nas Lojas de Atendimento, como, por exemplo, internet e telefone (fixo ou móvel), que além de ágeis, estão disponíveis 24 horas por dia ao Usuário. De fato, atualmente as Lojas de Atendimento presencial representam um número inferior de atendimentos aos usuários, do que o telefone e a internet.

Desse modo, a Arsesp entendeu adequado realizar alterações quanto aos canais de relacionamento com o Usuário e formas de atendimento. De acordo com o §2º do artigo 79 da minuta de Deliberação, a Concessionária além de dever manter estrutura adequada de relacionamento, deve dispor, nas localidades em que, eventualmente, as instituições prestadoras de arrecadação de contas de gás não propiciem atendimento, de estrutura própria de atendimento:

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.

(...)



§ 2º - *Nas localidades em que, eventualmente, as instituições prestadoras do serviço de arrecadação de Contas de Gás não propiciem atendimento, nos termos do inciso II do parágrafo anterior, a Concessionária deve implementar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.*

Esse dispositivo é importante para garantir ao usuário estrutura adequada para efetuar o pagamento da sua Conta de Gás.

Ademais, a regulação em comento também pretende alterar o art. 81 da Portaria CSPE 160. De acordo com a nova redação dada no § único do art. 81 *“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...” (grifo nosso).*

Essa alteração busca evitar a onerosidade da Concessão, na medida em que a instalação de Lojas de Atendimento presencial, somente se justificará para aqueles municípios que tenham um número razoável de usuários residenciais, que pode ser ajustado com a Agência Reguladora.

m) Das atividades correlatas, acessórias e atípicas (Capítulo XXIII)

A Arsesp também menciona e conceitua na presente minuta as atividades correlatas, acessórias e atípicas, que já estão regulamentadas pela Agência na Deliberação nº 571, de 05 de maio de 2015.

De acordo com o artigo 87 definiu-se serviço atípico, correlato e acessório como:

I – Serviço Atípico: atividade cuja prestação do serviço, embora possa utilizar a estrutura do serviço público de distribuição de gás canalizado e dos sistemas associados a esse serviço, quando autorizado pela ARSESP, não é intrínseco ou relacionado ao serviço principal da Concessionária e pode ser desenvolvida tanto pela Concessionária como por terceiros, com observância à legislação de defesa do consumidor e à legislação de defesa da livre concorrência;

II – Serviço Correlato: serviços diretamente vinculados e contratadas junto à atividade principal, prestado exclusivamente pela Concessionária; e



III – Serviço Acessório: serviço que possua vínculo direto ou complementar com o serviço principal e que pode ser prestado tanto pela Concessionária quanto por terceiros.

Essa previsão na regulação se dá pelo fato desses serviços estarem mencionados no Capítulo XXIII da presente minuta de Deliberação.

5. CONCLUSÃO E CONSULTA PÚBLICA

Ante o exposto, propomos a regulação da presente matéria, para tanto sugerimos que a presente proposta seja submetida à Consulta Pública, amparada pela presente Nota Técnica, para que os interessados possam apresentar suas contribuições e manifestações.

Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Gás Canalizado

Equipe Técnica:

Eliésio Francisco da Silva

Helemilton Rios Moreira

José Vital Zanardi

Michele Lapicciarella

Milton Kimura

Renato Fernandes de Castro

Ruth Carolina Rodrigues Sgrignolli

Carina Lopes Couto

Superintendente de Regulação

Vasco Agostinho Correia Monteiro

Superintendente de Fiscalização

Marcos Peres Barros

Diretor