

PERGUNTAS E RESPOSTAS SOBRE OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE GÁS CANALIZADO

1 – O QUE É O SAU?

O SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário – ARSESP tem como objetivo receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos usuários sobre os serviços de gás canalizado e de saneamento básico de titularidade estadual, sobre os serviços de saneamento básico de titularidade municipal, delegadas ao Estado, assim como sobre os serviços de energia elétrica, cujo atendimento é prestado pela ARSESP, conforme convênio de delegação e descentralização firmado com a ANEEL.

Além desta atribuição, cabe ao SAU ARSESP prestar orientações e informações sobre a legislação dos setores, como, por exemplo, os direitos e deveres dos usuários e das Concessionárias ou prestadores de serviços.

2 – QUANDO PROCURAR O SAU ARSESP?

- O usuário dos serviços públicos de gás canalizado ou de saneamento necessite de orientação quanto à legislação, serviços e procedimentos;
- O usuário registrou uma reclamação no serviço de atendimento da Concessionária ou do prestador de serviços e não foi atendido;
- O usuário obteve uma resposta não satisfatória da Concessionária ou do prestador de serviços;
- A Concessionária ou o prestador de serviços não solucionou o problema registrado.

3 – COMO FALAR COM O SAU ARSESP?

O relacionamento com usuários é mantido por meio de canais de atendimento de acesso gratuito (telefone, e-mail, formulário no site, Aplicativo Mobile, carta e presencial), sendo que para registrar uma reclamação é recomendado que o manifestante busque, primeiramente, solucionar o problema com a Concessionária ou o prestador de serviços.

4 – TODAS AS EMPRESAS DE GÁS DENTRO DO ESTADO DE SÃO PAULO SÃO FISCALIZADAS E REGULADAS PELA ARSESP?

A Arsesp regula e fiscaliza os serviços de distribuição de gás canalizado das 3 (três) Concessionárias paulistas: Comgás, Gás Brasileiro e Gás Natural Fenosa.

Os serviços de fornecimento de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) ou Gás de Botijão são regulados e fiscalizados pela ANP – Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis.

5 - QUAL É O PRAZO PARA A CONCESSIONÁRIA RESPONDER ÀS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS PELOS USUÁRIOS?

A Concessionária deve cientificar os interessados, no prazo máximo de 10 (dez) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações, consultas, informações e reclamações recebidas, salvo os casos em que houver outra determinação da Arsesp.

6 - OBSERVEI NO CAMPO “AVISOS AO USUÁRIO” DA MINHA FATURA QUE HÁ UMA MENSAGEM DE “CONSUMO ESTIMADO”. DO QUE SE TRATA?

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.

No faturamento subsequente à eliminação do impedimento, serão 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.

7 - EM CASO DE DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO MEDIDOR, POSSO SOLICITAR AFERIÇÃO DO EQUIPAMENTO?

O Usuário terá o direito de solicitar à Concessionária a inspeção e aferição do medidor.

Quando houver duas solicitações de inspeção sucessivas e improcedentes, o Usuário ficará sujeito ao pagamento da taxa de inspeção a partir, inclusive, da segunda inspeção.

Para os casos de aferição, quando o erro for inferior aos admitidos na legislação metrológica e houver nova solicitação do Usuário em um prazo de até 2 (dois) anos, as despesas de verificação e de teste de aferição correrão por conta do Usuário.

8 - POSSO ESCOLHER A DATA DE VENCIMENTO DA MINHA FATURA?

A Concessionária deve disponibilizar, no mínimo, 6 (seis) datas, de vencimento da Fatura de Gás, com diferença mínima de 5 (cinco) dias entre uma data e outra, podendo o Usuário optar pela que lhe convier.

O Usuário não pode eleger nova data de vencimento da fatura senão após 12 (doze) meses contados da opção anterior, ressalvados os casos devidamente justificados e aceitos pela Concessionária.

9 - COMO PROCEDER EM CASOS DE ALTA DE CONSUMO?

O Usuário pode exigir, a qualquer tempo, a verificação de leitura e de fornecimento de gás medido.

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

10 – SOU OBRIGADO A PAGAR DÍVIDAS DE TERCEIROS?

A Concessionária não poderá condicionar a ligação ou a religação de unidade usuária ao pagamento de débito pendente em nome de terceiros, ainda que referente ao mesmo imóvel, exceto nos casos de sucessão comercial.

O responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais será o Usuário, pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão.

Vale ressaltar que o Usuário continuará respondendo pela utilização dos serviços de distribuição de gás enquanto não ocorrer a mudança de titularidade ou o pedido de desligamento das instalações do sistema de distribuição.

11 – QUAL O PRAZO MÁXIMO PARA LIGAÇÃO DO FORNECIMENTO DE GÁS CANALIZADO?

Para os casos nos quais não houver necessidade de obras e a Unidade Usuária estiver em localização servida pela Rede de Distribuição da Concessionária, o pedido de ligação será atendido em até 1 dia útil (usuário atendido em baixa pressão), 2 dias úteis (média pressão) ou 5 dias úteis (alta pressão), contados a partir do primeiro dia útil imediatamente seguinte à data da solicitação.

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

- Comgás: de 80 a 90 dias corridos;
- Gás Natural Fenosa e Gás Brasileiro: 120 dias corridos.

12 – RECEBI 2 (DUAS) FATURAS COM MESMA DATA DE VENCIMENTO, PORÉM COM PERÍODOS DE LEITURA DIFERENTES. É CORRETO?

A Fatura de Gás deve ser entregue, até a data fixada para sua apresentação, no endereço da Unidade Usuária.

O prazo para vencimento da Fatura de Gás, contado da data da respectiva apresentação, será de, no mínimo, 5 (cinco) dias.

Assim, caso Concessionária não apresente a fatura até o prazo limite, a data de vencimento será postergada para o mês subsequente.

13 – QUAIS SÃO AS CATEGORIAS DE UNIDADES USUÁRIAS?

A Concessionária deve agrupar as Unidades Usuárias em Segmentos de Usuários, conforme seguem:

Residencial: fornecimento para Unidade Usuária com fim residencial;

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

Industrial: aqueles Usuários que utilizam o Gás para atividade de elaboração de produtos, transformação de matérias primas, recuperação de máquinas e equipamentos e fabricação diversa;

Grandes Usuários: Unidade Usuária com consumo médio mensal contratual de no mínimo 500.000 m³ (quinhentos mil metros cúbicos), à exceção daquelas Unidades Usuárias das atividades: termoelétrica, cogeração, gás natural veicular e interruptível;

Pequena Cogeração - PCG: Unidade Usuária com consumo médio mensal contratual até 500.000 m³ (quinhentos mil metros cúbicos), entendendo-se Cogeração, para os fins desta Portaria, aquele Segmento de Usuários que utiliza o Gás para o processo de produção combinada de vapor e energia mecânica ou elétrica;

Cogeração - CG: Unidade Usuária com consumo médio mensal contratual superior a 500.000 m³ (quinhentos mil metros cúbicos), entendendo-se Cogeração, para os fins desta Portaria, aquele Segmento de Usuários que utiliza o Gás para o processo de produção combinada de vapor e energia mecânica ou elétrica;

Termoelétrica - TE: Unidade Usuária com consumo médio mensal contratual superior a 500.000 m³ (quinhentos mil metros cúbicos), entendendo-se por Termoelétrica, para os fins desta Portaria, o Segmento de Usuários que utiliza o Gás em usinas para produção de energia elétrica;

Gás Natural Veicular - GNV: o Segmento de Usuário cuja atividade destina-se ou contempla a utilização do Gás em veículos automotores; e

Interruptível - IN: a prestação do serviço de fornecimento de Gás cujo contrato permite a interrupção do fornecimento pela Concessionária, nos termos de regulamentação específica da Arsesp.

A fim de permitir a correta classificação da Unidade Usuária, caberá ao interessado informar à Concessionária a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização do Gás, bem como as alterações que importarem em reclassificação de Segmento de Usuários, respondendo o Usuário, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informação.

Ocorrendo declaração falsa ou omissão de informação, o Usuário não terá direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior, mas sujeitar-se-á ao

pagamento das diferenças resultantes de aplicação de tarifas no período em que a Unidade Usuária esteve incorretamente classificada, limitado ao período de 12 (doze) meses.

11 – PARA A INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE GÁS CANALIZADO POR INADIMPLÊNCIA, QUAIS SÃO AS RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA?

A Concessionária notificará o Usuário inadimplente sobre a Fatura de Gás vencida e não paga, por intermédio de aviso de débito, informando-o que o não pagamento da Fatura de Gás sujeitará à suspensão do fornecimento.

O fornecimento não será interrompido em prazo inferior a 30 (trinta) dias de atraso no pagamento da fatura, devendo informar ao Usuário, além do aviso previsto no Parágrafo anterior, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data prevista para a suspensão, sendo que a interrupção não ocorrerá aos feriados, sextas-feiras, sábados, domingos ou em vésperas de feriados.

Para o Usuário do segmento Residencial, o prazo previsto para a interrupção do fornecimento não será inferior a 60 (sessenta) dias.

12 – QUITEI A DÍVIDA COM A CONCESSIONÁRIA. QUAL O PRAZO PARA RELIGAÇÃO DO FORNECIMENTO DE GÁS CANALIZADO?

Cessado o motivo da suspensão do fornecimento de Gás e, quando for o caso, regularizados os débitos, prejuízos, serviços, multas e acréscimos incidentes, a Concessionária restabelecerá o fornecimento, no prazo, contado da data do pedido de religação, de até 1 (um) dia útil.

O Usuário ficará sujeito às taxas de religação, contudo estas somente serão cobradas em Fatura de Gás emitida após a execução do serviço.

Havendo a suspensão do fornecimento de Gás por falta de pagamento, o prazo previsto será contado da data da comunicação pelo Usuário do respectivo pagamento e do pedido de religação.

Por fim, quando o pagamento tiver sido realizado no prazo estabelecido, ainda que sem o conhecimento da Concessionária, o corte será considerado indevido e a religação ocorrerá em até 4 (quatro) horas, sem prejuízo do ressarcimento devido ao Usuário.

13 – APÓS 3 (TRÊS) MESES DE INSTALAÇÃO DO AQUECEDOR E/OU DUCHA A GÁS, VERIFIQUEI MAU FUNCIONAMENTO E SOLICITEI À CONCESSIONÁRIA A MANUTENÇÃO DO EQUIPAMENTO, PORÉM O PEDIDO FOI NEGADO E A EMPRESA RECOMENDOU QUE EU BUSCASSE AUXÍLIO DO FABRICANTE. COMO A ARSESP PODE ME AJUDAR?

Conforme a Lei 1.025/2007, a Arsesp possui as atribuições de regular e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado. Os problemas relacionados à venda, instalação e posterior manutenção de equipamentos que utilizam o gás canalizado,

como aquecedores, duchas e fogões a gás, não são regulados pela agência, uma vez que a aquisição desses aparelhos caracteriza outro tipo de relação comercial que as Concessionárias de Gás possuem com seus usuários, inclusive não havendo exclusividade da venda desses equipamentos pelas Concessionárias. O órgão regulador regula e fiscaliza a distribuidora de gás até o ponto de entrega do produto, não interferindo nas instalações internas.

Orientamos que procure a Ouvidoria da Concessionária ou que abra uma reclamação no PROCON, uma vez que se trata de relação de consumo de equipamento e não de distribuição de gás.