

# Direitos e Deveres dos Usuários de Gás Canalizado

*Direitos e Deveres  
dos Usuários de Gás  
Canalizado de  
Acordo com a  
Deliberação 160/2001*

Two horizontal bars are located below the text. The top bar is blue and the bottom bar is orange. Both bars are slightly shorter than the width of the text above them, with the blue bar extending further to the right than the orange bar.



**Expediente:**

**Elaboração, organização e texto:** Área de Comunicação da Diretora de Relações Institucionais da Arsesp

**Projeto Gráfico e Diagramação:**  
Sérgio Brandt/Arsesp

**Imagens:** Fotolia/Arquivo Arsesp

**Tiragem:** 500 exemplares.

**Impressão:** Imprensa Oficial do Estado de São Paulo



## SUMÁRIO

1.	Conheça a Arsesp	8
2.	As principais atribuições	10
3.	Setor de gás canalizado	12
4.	Principais direitos dos usuários de gás canalizado	14
5.	Principais deveres dos usuários de gás canalizado	18
6.	Principais deveres das concessionárias	20
7.	Prazos	24
8.	Informações gerais	26
9.	SAU da Arsesp	31
10.	Quando procurar a Arsesp	32
11.	Legislação Temática	35
12.	Glossário de termos	38

# APRESENTAÇÃO

## Este Guia Faz Parte de um Kit

com as informações sobre direitos e deveres dos usuários e concessionárias de Saneamento Básico, Energia Elétrica e Gás Canalizado.

Com este material, a Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arsesp) busca relacionar, de forma objetiva, informações úteis aos usuários paulistas de energia elétrica e gás canalizado, bem como aos usuários de serviços de saneamento básico dos municípios conveniados com a Agência.

Ao ajudá-los na compreensão e exigência de seus direitos, a Arsesp reafirma o seu compromisso de ampliar o diálogo com os cidadãos e demais agentes interessados nos setores em que atua.

Garantir as condições necessárias para a prestação de serviços de qualidade para expansão é uma das



atribuições da Arsesp, e uma maior transparência das normas que regem o relacionamento entre poder concedente, concessionária e usuários é uma ferramenta fundamental para este processo.



**Boa leitura!**

**Silvia Calou**

Diretora Presidente  
da Arsesp



# CONHEÇA A **arsesp**

## Quem somos

A Arsesp é uma autarquia de regime especial vinculada à Secretaria de Energia do Estado de São Paulo, criada em 2007 para regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado, os serviços de gás canalizado e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, de saneamento básico de titularidade estadual. A Agência também atua, por meio de delegação da Aneel, na fiscalização das distribuidoras de energia paulistas.

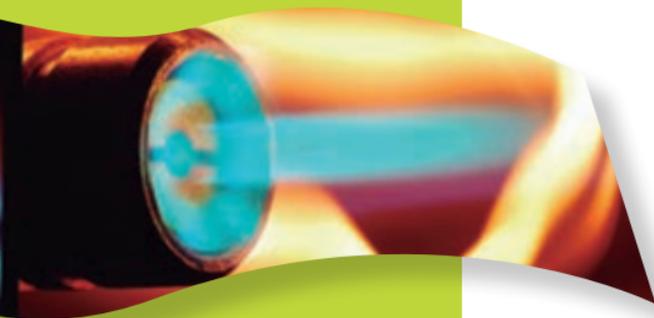
A Arsesp foi criada a partir da

CSPE (Comissão de Serviços Públicos de Energia), autarquia que atuou na regulação e fiscalização dos serviços de energia elétrica e gás canalizado desde 1998.

A sua criação é de grande importância para área de saneamento, pois está inserida no contexto de modernização da política estadual para o setor, bem como na sua adequação às leis que estabelecem normas gerais de contratação de consórcios públicos e diretrizes nacionais para o saneamento básico.



# As principais atribuições da arsesp



## Gás Canalizado

Regular e fiscalizar os  
serviços de distribuição  
de gás canalizado das 3  
concessionárias paulistas;



## Energia Elétrica

Por meio de convênio de delegação e descentralização, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), fiscalizar as 14 concessionárias de distribuição que atuam no Estado de São Paulo;



## Saneamento Básico

Regular e fiscalizar os serviços de saneamento de titularidade estadual, assim como aqueles, de titularidade municipal, que venham a ser delegados à Arsesp pelos municípios paulistas que manifestarem tal interesse.



## Setor de gás canalizado



A regulação dos serviços de distribuição de gás canalizado é necessária para assegurar ao consumidor final a qualidade do produto, do atendimento comercial e do controle das tarifas. Para isso, o Governo do Estado de São Paulo criou a Comissão de Serviços Públicos de Energia (CSPE) – atual Arsesp (Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo).

O conjunto de regulamentos editados e por editar pela Arsesp tem como base a legislação que determina a competência do Estado na exploração direta, ou mediante concessão, dos serviços de gás canalizado em seu território, de maneira a atender as necessidades dos setores industrial, domiciliar, comercial, automotivo e outros.



## **ACESSE A arsesp**

É possível entrar em contato com a Arsesp por meio dos seguintes canais:

Website: [www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)

### **SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário:**

Saneamento: 0800 77 16883

Gás Canalizado: 0800 77 00427

Energia Elétrica: 0800 72 70167

Email: [arsesp@sp.gov.br](mailto:arsesp@sp.gov.br)

**Ouvidoria** – Fone: (11) 3293-0666

**Email:** [ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)

## Principais direitos dos usuários de gás canalizado



**Conhecer os seus direitos é uma ferramenta** muito importante para que os usuários de gás no Estado de São Paulo exijam uma **prestação de serviço de qualidade**. Veja alguns dos principais direitos dos usuários:

- Obter e utilizar o serviço, observadas as normas regulatórias do poder concedente e da Arsesp;
- Ter disponível cadastro de empresas especializadas na execução de serviços e obras necessárias à ligação e adaptação das instalações existentes;
- Receber serviço adequado e eficaz;
- Ser informado antecipadamente, quando houver, dos custos do(s) serviço(s) solicitado(s);



- Receber informações sobre o uso seguro e eficiente do gás;
- Ser atendido nos prazos estabelecidos para o atendimento comercial individual;
- Ser indenizado, no prazo de 20 dias úteis, dos valores estabelecidos para as penalidades por descumprimento dos prazos para o atendimento, mediante solicitação ou reclamação;
- Exigir, a qualquer tempo, a verificação de leitura e de fornecimento de gás medido, devendo ser atendido em até 8 dias úteis;
- Ser informado em até 10 dias, por escrito, de mudança no dia e horário programados para a leitura do medidor;
- Escolher, em um mínimo de 6 opções, a data de vencimento da fatura de gás. As datas opcionais devem ter uma diferença mínima de 5 dias entre elas;
- Receber a fatura de gás no endereço da unidade usuária com pelo menos 5 dias de antecedência;
- Indicar outro endereço de apresentação da fatura de gás de sua responsabilidade. Contudo, a concessionária pode, eventualmente, cobrar pelo serviço;

- Ser ressarcido, em dobro ao que foi pago em excesso por erros de faturamento, de leitura ou medição, salvo engano justificável;
- Receber em até 3 dias úteis da constatação a devolução de pagamento em duplicidade da fatura;
- Ser informado, por intermédio de aviso de débito, sobre a fatura vencida e não paga, e que o não pagamento sujeitará o usuário à suspensão do fornecimento;
- Ser informado por escrito, com antecedência mínima de 10 dias, sobre a possibilidade de interrupção de fornecimento, nos seguintes casos:

- ▶ inadimplência da(s) fatura(s) de gás;
- ▶ inadequação das instalações;
- ▶ rompimento do lacre;
- ▶ atraso de pagamento por prejuízos causados nas instalações da concessionária;
- ▶ impedimento ao acesso dos empregados da concessionária às instalações de sua propriedade;

- Ser informado sobre interrupções de fornecimento, por meio de comunicação de maior difusão na região, para manutenção, ampliação ou modificação nas instalações da concessionária, com antecedência de 72 hrs. Quando se tratar de atividades essenciais (hospitais, escolas, presídios) e



industriais, o aviso deve ser individual, indicando a data, a hora e o tempo de suspensão e do restabelecimento do serviço;

- Ter restabelecido o fornecimento de gás no prazo 12 hrs, quando a suspensão tenha sido programada;
- Ter o serviço de atendimento telefônico disponível 24 h por dia para chamadas referentes a ocorrência de emergência;
- Ser informado, no prazo máximo de 10 dias, sobre as providências adotadas quanto as suas solicitações, consultas, informações ou reclamações;

#### ***Uso do sistema e de adesão;***

Ter, para fins de conhecimento e consulta, nos locais de atendimento, exemplares da portaria CSPE 160, que estabelece as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado de São Paulo;

## Principais deveres dos usuários de gás canalizado



Como em qualquer contrato, as partes possuem direitos e obrigações. Veja alguns dos principais deveres dos usuários:

- **Informar ao Poder Público, à concessionária e à Arsesp**, as irregularidades referentes aos serviços prestados, de que tenham tomado conhecimento;
- **Atender aos requisitos técnicos** para a construção e segurança das instalações internas da unidade usuária, e, quando for o caso, do ramal interno;
- **Dispor de abrigo ou caixa de medição em local de livre e fácil**



**acesso**, exclusivamente para a instalação de equipamentos de medição e, quando for o caso, de regulagem de pressão, de propriedade da concessionária;

- **Responder pelos custos de restauração do piso ou paisagismo**, em área da unidade usuária, decorrentes de instalações ou manutenção de instalação rede de gás e equipamentos;

- **Pagar as contas de gás até a data do vencimento**, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de atraso. A suspensão de fornecimento por falta de pagamento não exime o usuário da quitação da sua dívida,

respectiva multa e juros de mora. Esses valores devem ser pagos antes do usuário requerer a religação ou novo fornecimento;

- **Informar à concessionária a natureza da atividade a ser desenvolvida na unidade usuária**, bem como eventuais alterações, e ainda a finalidade da utilização do gás (uso residencial, comercial, industrial, cogeração, etc.);
- **Informar à concessionária quando se retirar definitivamente da Unidade Usuária** e solicitar a alteração da titularidade e, quando for o caso, a interrupção do fornecimento;

# Principais deveres das concessionárias



Conheça os principais deveres das concessionárias de distribuição de gás canalizado. Eles estão diretamente relacionados com os direitos dos usuários.

- **Prestar serviço adequado a todos os usuários,** satisfazendo as condições básicas quanto à regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia na prestação do serviço e de informações para a defesa de interesses individuais e coletivos;
- **Ampliar a capacidade e expandir o seu sistema de distribuição de gás** dentro da sua área de concessão até o ponto de entrega, por solicitação de qualquer interessado, sempre que o serviço seja técnica e economicamente viável;
- **Realizar todas as ligações, obrigatoriamente, com instalação de equipamentos de medição,** devendo o usuário atender aos requisitos técnicos para a construção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, e, quando for o caso, do ramal interno;



- **Responsabilizar-se pela instalação, operação, manutenção, inspeção, calibração, aferição e retirada dos equipamentos de medição;**
- **Fixar data e turno para realização dos serviços** ou entrega de produtos aos usuários. Os turnos podem ser: manhã (7-12h), tarde (12-18h) ou noite (18-23h);
- **Comunicar por escrito, com o mínimo de 10 dias de antecedência,** a modificação da data prevista de leitura dos medidores ou qualquer alteração do calendário;
- **Notificar 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 conta sujeitará à suspensão do fornecimento;
- **Informar o usuário com pelo menos 10 dias de antecedência a respeito do corte no fornecimento do gás por inadimplência.** A interrupção não poderá ocorrer aos feriados, sextas-feiras, sábados, domingos ou vésperas de feriado;
- **Informar aos usuários, por intermédio dos meios de**





**comunicação de maior  
difusão na respectiva**

**localidade**, com pelo menos 72 hrs de antecedência, sobre a suspensão do fornecimento em caso de atividade necessária para a manutenção, ampliação e modificação de obras e instalações da concessionária.

**Em caso de usuários ligados a atividades essenciais - como escolas, presídios e hospitais – e indústrias, o comunicado deve ser individual;**

- **Disponível de serviço de atendimento telefônico 24 hrs por dia, todos os dias do ano**, para chamadas referentes a ocorrências de emergência e, em horário comercial, para os serviços comerciais.

## Prazos

As concessionárias de gás possuem alguns prazos de atendimento que devem ser respeitados para garantir a qualidade e segurança dos serviços prestados. Confira no quadro alguns prazos importantes:



**OCORRÊNCIAS****PRAZOS**

<b>Pedido de ligação</b>	<b>1 dia útil (baixa pressão), 2 dias úteis (média pressão), 5 dias úteis (alta pressão)</b>
Corte de ligação existente, a pedido do usuário	9 dias úteis
<b>Vencimento da fatura de gás, após a respectiva apresentação</b>	<b>Pelo menos 5 dias</b>
<b>Emissão de segunda via da fatura</b>	<b>3 dias úteis, contados da data da solicitação</b>
<b>Interrupção no fornecimento de gás, em caso de manutenção programada</b>	<b>12 hrs</b>
<b>Religação em caso de corte indevido no fornecimento</b>	<b>4 hrs</b>
<b>Interrupção do fornecimento de gás para usuários residenciais, por falta de pagamento</b>	<b>Pelo menos 60 dias</b>
<b>Pedido de religação, após o encerramento do motivo do corte</b>	<b>1 dia útil</b>
<b>Espera de atendimento presencial</b>	<b>15 minutos</b>
<b>Tempo de atendimento de emergência (vazamento)</b>	<b>1 hr</b>
<b>Resposta a reclamações dos usuários</b>	<b>10 dias a partir do registro</b>
<b>Devolução de valores ao usuário referentes a erros de faturamento</b>	<b>3 dias úteis ou na fatura seguinte, conforme preferência do usuário</b>
<b>Execução de serviços de assistência técnica, após a aceitação do orçamento</b>	<b>1 dia útil (baixa pressão), 2 dias úteis (média e alta pressões)</b>
<b>Substituição de medidor, constatado defeito</b>	<b>1 dia útil</b>
<b>Verificação da pressão do gás</b>	<b>10 dias úteis</b>
<b>Verificação de leitura e consumo medido, a pedido do usuário</b>	<b>8 dias úteis, a partir do dia útil seguinte à solicitação</b>

### Planos especiais para aposentados e desempregados

Os contratos de concessão das distribuidoras de gás canalizado do Estado de São Paulo, regulados e fiscalizados pela Arsesp, prevêem, entre outras obrigações, a execução de Programas Especiais, dois dos quais destinados à usuários aposentados e desempregados. A Arsesp aprova e fiscaliza a aplicação destes programas.

As três concessionárias do Estado: Comgás, Gas Natural São Paulo Sul e Gás Brasileiro Distribuidora, possuem suas próprias regras para concessão dos benefícios, e os dados para cadastramento podem ser consultados nos sites das respectivas empresas concessionárias.	Esses programas devem prever tratamento especial com relação às tarifas de consumo mínimo e aos procedimentos para prorrogação de prazo de vencimento de contas e suspensão do fornecimento, para os usuários que se encaixam no perfil mencionado.
--	---



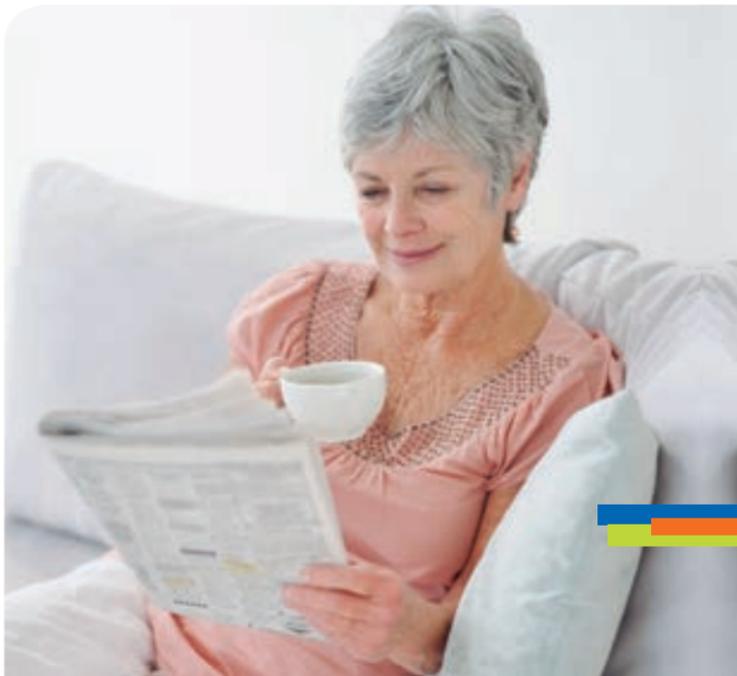
## Resumidamente, as principais vantagens dos programas são:

### Programa Aposentado

- Tarifa diferenciada com desconto para os consumidores cadastrados;
- Prazos maiores para pagamento das faturas, sem multa, após o vencimento.

### Programa Desempregado

- Suspensão do pagamento de contas durante o período de carência.



## Atendimento das concessionárias

A obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços que contrata é um dos direitos básicos do consumidor, bem como a proteção contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

O SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) das prestadoras de serviços regulados tem como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

O acompanhamento pelo consumidor de todas as suas

demandas será feito por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento. Portanto, não deixe de solicitar o número do protocolo na ocasião de cada atendimento. Uma vez que sua demanda tenha sido resolvida, o consumidor deverá ser informado a respeito e receber, sempre que solicitar, a comprovação pertinente, por email ou correspondência.

As ligações para o SAC devem ser gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor. O serviço deve estar disponível ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, para os casos de atendimento de emergência.

O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos

entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como no site da concessionária.

Abaixo, você confere os canais de atendimento das concessionárias paulistas de gás canalizado:



## **Comgás:**

Companhia de Gás de São Paulo

**Telefone atendimento:** 0800 01 10197

(atendimento 24hs)

**Atendimento online:**

<http://www.comgas.com.br/contato/faleconosco.asp>

**Atendimento presencial:** consulte a concessionária para encontrar o ponto de atendimento mais conveniente.

**Telefone ouvidoria:** 0800 01 61667

(horário de atendimento: 2ª à 6ª feira,  
das 8 às 17hs)

**Endereço para correspondência:**

Rua das Olimpíadas, 205 -  
CEP 04551 - 000 - São Paulo – SP

**Formulário online da ouvidoria:**

<http://www.comgas.com.br/contato/ouvidoria.asp>

## **Gás Natural Fenosa**

***Telefone atendimento:***

0800 77 22348

(de segunda à sexta-feira, das 8h às 19h, e aos sábados, das 8h às 13h.)

***Email de atendimento:***

sacgnsp@gasnatural.com

***Telefone para emergência:***

0800 77 05252 (24hs)

***Ouvidoria:*** ouvidoria@gasnatural.com

(15) 3224-5283 (de segunda à sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h45)

## **Gás Brasileiro Distribuidora Ltda.**

***Telefone atendimento e emergências:***

0800 77 36099

***Telefone ouvidoria:***

0800 77 36100

***Email ouvidoria:*** ouvidoria@gasbrasiliano.com.br



Se você tiver problemas com os serviços de gás canalizado, ligue para a concessionária de sua região. Caso a sua concessionária não tenha resolvido o problema, ou se você não estiver satisfeito com a solução, ligue para a Arsesp.

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da Arsesp é destinado ao atendimento de todos os cidadãos que necessitam registrar reclamações, sugestões, críticas ou elogios referentes aos serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico, ou ainda receber orientações gerais sobre os serviços, procedimentos e a legislação pertinente.

O SAU tem a missão de conduzir, de forma imparcial e independente, a tarefa pública de respeitar e fazer ser respeitada a legislação que disciplina esses serviços públicos, contribuindo para a difusão dos direitos e deveres dos agentes envolvidos (poder público, usuário e concessionária) e intervindo para a solução dos conflitos sempre que o entendimento direto tenha se tornado impossível.

O serviço de atendimento ao usuário é realizado pela Arsesp por meio de canais de comunicação de acesso gratuito. Para receber orientações ou registrar reclamação é necessário que o usuário já tenha buscado a solução do problema junto à concessionária que atende sua cidade.



# Quando procurar a arsesp?





### Sempre que:

- O usuário dos serviços públicos de gás canalizado necessite de orientação quanto à legislação, serviços e procedimentos;
- O consumidor registrou uma reclamação no serviço de atendimento da concessionária que o atende e não ficou satisfeito;
- A concessionária não solucionou o problema registrado.

### Como funciona?

- A partir do registro das informações, a Arsesp inicia um processo de averiguação junto à concessionária para a solução do caso. As atividades desenvolvidas para o atendimento às solicitações registradas contemplam dois processos, que são:

#### ● **Atendimento Básico às**

**Solicitações:** consiste no registro de uma solicitação, que pode ser finalizada no momento do atendimento, com as devidas orientações ou que pode se encaminhada à concessionária para a investigação do problema, cujo desdobramento resulta em uma solução ou direcionamento para a conclusão do processo;

- **Mediação:** as atividades de Mediação de Conflitos aplicam-se aos casos onde existam lacunas na legislação pertinente, ausência de dados comprobatórios das partes envolvidas, ou ainda onde há controvérsia na interpretação da legislação aplicada. A Arsesp promove a reunião de mediação

entre os envolvidos, visando à solução do problema, podendo resultar em acordo entre as partes ou a declaração de impasse, caso sejam esgotadas as possibilidades de entendimento.

- O contato com o SAU da Arsesp especializado no atendimento dos usuários de gás canalizado pode ser feito das seguintes formas:

**Por telefone:** 0800 77 00427

**Por email:** [arsesp@sp.gov.br](mailto:arsesp@sp.gov.br)

**Por correspondência:** Avenida

Paulista, 2313 - 4º andar –

São Paulo/SP - CEP: 01311-300



O conjunto de regulamentos editados e por editar pela Agência tem como base **o artigo 122, parágrafo único, da Constituição do Estado de São Paulo, com redação alterada pela Emenda Constitucional nº 6, de 18 de dezembro 1.998**, que determina a competência do Estado para a exploração direta, ou mediante concessão, na forma da lei, dos serviços de gás canalizado em seu território, incluído o fornecimento direto a partir de gasodutos de transporte, de maneira a atender as necessidades dos setores industrial, domiciliar, comercial, automotivo e outros.

Os regulamentos têm também como esteio a Lei Complementar nº 833, de 17 de outubro de 1997, que criou a CSPE, e a Lei Estadual nº 9.361, de 5 de julho de 1996, que

instituiu o Programa Estadual de Desestatização sobre a Reestruturação Societária e Patrimonial do - Setor Energético.

**Para um conhecimento aprofundado da legislação pertinente, confira os regulamentos abaixo:**

- **PORTARIA CSPE 160/2001 -**  
As condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado de São Paulo encontram-se na Portaria CSPE - 160, de 20/12/2001. Esta portaria regulamenta os direitos e obrigações do usuário, os contratos de fornecimento, os prazos relativos aos serviços, as responsabilidades das partes, o faturamento e a fatura de gás, entre outros aspectos;
- **LEI FEDERAL 11909/09 -**  
Dispõe sobre as atividades relativas ao transporte de gás natural, de que trata o art. 177 da Constituição Federal, bem como sobre as atividades de tratamento, processamento, estocagem, liquefação, regaseificação e comercialização de gás natural; altera a Lei no 9.478, de 6 de agosto de 1997; e dá outras providências;
- **LEI FEDERAL 13747/09 -**  
Obriga os fornecedores de bens e serviços localizados no Estado de São Paulo a fixar data e turno para a entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores, e dá outras providências;
- **DECRETO 6523/08 -**  
Regulamenta a Lei no 8.078,



de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços;

- **LEI 8078/90** - Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

## Glossário de termos

Abaixo, você pode encontrar alguns termos recorrentes no setor de Gás Canalizado. Conhecê-los pode facilitar o seu entendimento.

- **Contrato de Adesão:** contrato de serviço entre a concessionária e o Usuário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos aprovados pela Arsesp, não podendo o seu conteúdo ser modificado pelas partes;
- **Contrato de Concessão:** documento que cede à concessionária o direito da exploração de serviços públicos de distribuição de gás canalizado. Ele é celebrado entre a Arsesp, representando o Poder Concedente, e a concessionária;
- **Concessionária:** sociedade que recebeu do Poder Concedente o direito de exploração dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado de São Paulo, por prazo determinado;
- **Poder Concedente:** poder constitucional atribuído ao Estado de São Paulo para a prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado, diretamente ou mediante concessão;
- **Ponto de Entrega:** local de entrega do gás, caracterizado como o limite de responsabilidade do fornecimento, no caso de: **Usuários atendidos em baixa pressão** situados imediatamente à jusante do medidor (do medidor



para dentro da unidade usuária);

**Usuários atendidos em média ou alta pressão** ou

outra concessionária a partir da última válvula de bloqueio de saída do conjunto de regulação e medição;

- **Ramal Externo:** trecho de tubulação construído e mantido pela concessionária, que interliga a rede de distribuição ao ramal interno;
- **Ramal Interno:** trecho de tubulação ligada em baixa pressão, que interliga a válvula de bloqueio integrante do ramal externo ao medidor da unidade usuária ligada ou atendida em baixa pressão. Ele é construído e mantido pela concessionária,

em unidade usuária, exceto nos casos em que a legislação disponha em contrário.

- **Unidade Usuária:** imóvel onde se dá o recebimento de gás.

## Dúvidas ou reclamações sobre os serviços?

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária. Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para a Arsesp.

## Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU).

**Energia Elétrica** – 0800 72 70167

**Gás Canalizado** – 0800 77 004 27

**Saneamento** – 0800 77 168 83

Ou escreva para: [arsesp@sp.gov.br](mailto:arsesp@sp.gov.br)

**Ouvidoria** – Fone: (11) 3293-0666  
Email: [ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)

# arsesp

Av. Paulista, 2313 – 1º ao 4º andar –  
São Paulo – S.P – CEP: 01311-300  
PABX: + 55 11 3293-5100  
fax: + 55 11 3293-5107

Quer saber mais sobre  
a atuação da Agência?

Acesse: [www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)

