

RESOLUÇÃO Nº 59, DE 30 DE NOVEMBRO DE 2005

Disciplina as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE, no uso de suas atribuições regimentais, conferidas pelo art. 3º, inciso XII e XIII do Decreto Estadual nº 25.059/98, bem como da competência da ARCE, em relação aos serviços de distribuição de Gás Canalizado, conforme disposto nos arts. 7º e 8º da Lei Estadual nº 12.786/97; e

CONSIDERANDO a necessidade de se estabelecer e consolidar o relacionamento entre a Concessionária e os Usuários dos serviços de Gás Canalizado;

CONSIDERANDO o que estabelece o Contrato de Concessão para exploração industrial, comercial, institucional e residencial dos serviços de Gás Canalizado no Estado do Ceará, firmado entre o Governo do Estado do Ceará e a Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS em 30 de dezembro de 1993;

CONSIDERANDO o que foi decidido na reunião do Conselho Diretor da ARCE realizada no dia 30 / 11 / 2005;

RESOLVE:

Estabelecer, na forma que se segue, as disposições relativas às condições gerais a serem observadas na Prestação dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado pela Concessionária e na sua utilização pelos Usuários.

CAPÍTULO I

Das Definições

Art. 1º - Para os fins e efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I - Características Físico-Químicas (CFQ): especificações físico-químicas do Gás, definidas em regulamentação da Agência Nacional do Petróleo – ANP;

II - Capacidade instalada: soma das potências nominais dos equipamentos à Gás instalados na Unidade Usuária, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW) ou quilocalorias por hora (kcal/h);

III - Comercialização: atividade de venda de Gás pela Concessionária aos Usuários;

IV - Concessão: delegação do direito de exploração dos serviços públicos de distribuição de Gás Canalizado no Estado do Ceará, por prazo determinado, outorgado pelo Poder Concedente;

V - Concessionária: pessoa jurídica detentora de concessão, que explora, por sua conta e risco, os serviços públicos de distribuição de Gás Canalizado;

VI - Condições de faturamento: parâmetros adotados para corrigir o volume e o Poder Calorífico Superior do Gás – PCS, medido nas condições de entrega para as condições padrão de medição;

VII - Condições Padrão de Medição: condições estabelecidas no art. 3º, inciso I, do Decreto Federal Nº 2.705, de 03 de agosto de 1998, ou em outro instrumento legal que vier a sucedê-lo, com a finalidade de corrigir o volume medido nas condições de entrega para as condições padrão de medição;

VIII - Conjunto de Regulagem e Medição (CRM): conjunto de equipamentos instalado pela Concessionária nas dependências da Unidade Usuária, destinado à regulagem da Pressão e à medição do volume do Gás fornecido;

IX - Contrato de adesão: instrumento contratual destinado a regular as relações entre a Concessionária e o responsável por Unidade Usuária, com cláusulas vinculadas às normas e regulamentos aprovados pela ARCE, a ser aceito ou rejeitado de forma integral, não podendo o seu conteúdo ser modificado pela Concessionária ou Usuário;

X - Contrato de fornecimento: instrumento contratual destinado a regular as relações entre a Concessionária e o responsável por Unidade Usuária, quando estes ajustam as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de Gás, sempre atendendo à legislação e regulamentos expedidos pela ARCE;

XI - Correção de volume de Gás medido: é a operação de ajuste do volume de Gás medido e registrado nas condições de entrega, às condições padrão de medição;

XII - Distribuição de Gás Canalizado: movimentação de Gás através de um sistema de distribuição, isto é, desde as Estações de Transferência de Custódia – ETC até os pontos de entrega, objetivando o fornecimento de Gás às Unidades Usuárias;

XIII - Estação de Controle de Pressão (ECP): estação de controle de Pressão do sistema de distribuição, que tem por finalidade controlar a Pressão do Gás, de modo contínuo.

XIV - Estação de Transferência de Custódia (ETC): conjunto de equipamentos e instalações onde é feita a transferência de propriedade do Gás do supridor à Concessionária, que tem por finalidade regular a Pressão, assim como medir e registrar o volume de Gás, nas condições de entrega, de modo contínuo;

XV - Estrutura tarifária: conjunto de tarifas aplicáveis aos diversos segmentos de Usuários;

XVI - Fator de correção da temperatura (FT): fator utilizado para corrigir a temperatura em que o Gás efetivamente foi entregue para a temperatura padrão de medição;

XVII - Fator de correção de compressibilidade (FC): fator utilizado para corrigir a compressibilidade do Gás nas condições em que o Gás efetivamente foi entregue para a compressibilidade nas condições padrão de medição;

XVIII - Fator de correção de Pressão (FP): fator utilizado para corrigir a Pressão em que o Gás efetivamente foi entregue para a Pressão padrão de medição;

XIX - Fator de correção do PCS (Fpcs): fator aplicado ao volume de Gás nas condições padrão de medição, visando ajustar o poder calorífico superior do Gás efetivamente entregue ao poder calorífico superior padrão;

XX - Fatura de Gás Canalizado: nota fiscal que apresenta a quantia total a ser paga pela prestação do serviço público de distribuição de Gás Canalizado e/ou atividades correlatas, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes e observando as disposições contidas nos artigos 53 e 54;

XXI - Gás Canalizado ou Gás: Mistura de hidrocarbonetos parafínicos leves com predominância de metano ou ainda qualquer energético, em estado gasoso, fornecido através de tubulações de um sistema de distribuição de uma concessionária;

XXII - Instalação interna: contempla toda a infra-estrutura necessária para a utilização de Gás, montada nas dependências da Unidade Usuária, a partir do ponto de entrega, com a finalidade de fazer fluir e consumir o Gás;

XXIII - Medidor: equipamento instalado nas dependências da Unidade Usuária, com a finalidade de medir a vazão de Gás transferido;

XXIV - Ocorrência: fato ou circunstância não planejado ocorrido no sistema de distribuição de Gás Canalizado, podendo ou não afetar o fornecimento de Gás a um ou mais usuários;

XXV - Pedido de Ligação: ato voluntário do interessado que solicita atendimento à Concessionária no que tange à prestação de serviço público de distribuição de Gás Canalizado, vinculando-se às condições regulamentares dos contratos respectivos;

XXVI - Poder calorífico superior (PCS): quantidade de energia liberada na forma de calor, expressa em kcal, na combustão completa de uma quantidade definida de Gás (um metro cúbico de Gás nas condições padrão de medição) com o ar, à Pressão constante e com todos os produtos de combustão retornando à temperatura inicial dos reagentes, sendo que a água formada na combustão está no estado líquido;

XXVII - Ponto de entrega: local que caracteriza o limite de responsabilidade do fornecimento do Gás e que se encontra na primeira conexão a jusante da última válvula de bloqueio instalada na saída do conjunto de regulação e medição, no caso de Unidades Usuárias ligadas em média e alta pressão, e na primeira conexão a jusante da última válvula de bloqueio, após o medidor, no caso de ligação em baixa pressão, considerando o que dispõe o artigo 7º;

XXVIII - Pressão padrão de fornecimento: é a Pressão do Gás que a Concessionária se compromete a manter a montante dos medidores instalados as Unidades Usuárias;

XXIX - Religação: procedimento efetuado pela Concessionária com o objetivo de restabelecer o fornecimento à Unidade Usuária interrompido por razões contratuais;

XXX - Segmento de Usuários: para os fins desta Resolução, é a classificação das Unidades Usuárias por atividade ou por uso de Gás;

XXXI - Serviço Adequado: é o serviço que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;

XXXII - Sistema de distribuição: conjunto de tubulações, instalações e demais componentes utilizados pela Concessionária, que interligam os pontos de suprimento (ETC's) e entrega, indispensáveis à prestação dos serviços públicos de distribuição de Gás Canalizado;

XXXIII - Tarifa: valor de um metro cúbico de gás, nas condições de faturamento, fornecido pela Concessionária para um determinado segmento, podendo esta ser diferenciada por faixa de consumo;

XXXIV - Unidade Usuária: imóvel onde se dá o recebimento e a utilização do Gás;

XXXV - Usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que utiliza os serviços de distribuição de Gás Canalizado da Concessionária e assume a responsabilidade pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das demais obrigações legais, regulamentares e pertinentes;

XXXVI - Valor mínimo faturável: valor referente ao custo de disponibilidade do sistema de distribuição de Gás Canalizado, aplicável ao faturamento de Unidades Usuárias;

XXXVII - Volume Contratado: volume de Gás negociado entre as partes e formalizado legalmente.

CAPÍTULO II

Dos Direitos e das Obrigações dos Usuários

Art. 2º - Sem prejuízo do disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, os direitos e obrigações dos Usuários dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado consistirão em:

I - receber serviço adequado;

II - receber da Concessionária, do Poder Concedente e da ARCE informações de caráter público para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

III - obter e utilizar o serviço, observando as normas regulatórias do Poder Concedente, da ARCE e demais órgãos competentes relacionados com a obtenção e utilização do serviço;

IV - informar prioritariamente à Concessionária, ao Poder Público e à ARCE, as irregularidades referentes aos serviços prestados, de que tenham tomado conhecimento;

V - comunicar à ARCE e às autoridades competentes eventuais atos não regulamentares praticados pela Concessionária na prestação dos serviços;

VI - contribuir e zelar para a permanência das boas condições dos bens e equipamentos instalados no imóvel de sua propriedade, através dos quais lhes são prestados os serviços, respondendo pelos danos que por ação ou omissão devidamente comprovados vier a causar aos mesmos;

VII - manter e operar as instalações internas de sua propriedade em condições de segurança para bens e pessoas;

VIII - pagar pontualmente as faturas expedidas pela Concessionária, relativas aos serviços prestados; e

IX - utilizar, como referência para planos de contingência de suas instalações, o Plano de Contingência da Concessionária no que for aplicável.

CAPÍTULO III

Do Pedido de Ligação

Art. 3º - O pedido de ligação é um ato voluntário do interessado que solicita à Concessionária a prestação dos serviços de distribuição de Gás.

§ 1º - A Concessionária estará obrigada, nos termos do § 1º, art. 4º desta Resolução, a atender o pedido de ligação desde que cumpridas pelo interessado as condições previstas no “caput” do art. 28.

§ 2º - A Concessionária ficará impedida de realizar as ligações quando o interessado não atender aos requisitos referentes à segurança e às instalações previstos nas Normas atinentes à matéria e nas Normas e nos Padrões Técnicos estabelecidos pela Concessionária, apresentados previamente a ARCE.

§ 3º - A Concessionária não poderá negar a prestação do serviço quando tiver, tecnicamente, capacidade disponível, tampouco ofertar o serviço em condições discriminatórias, observado o disposto no § 2º do art. 4º e no art. 87 desta Resolução.

Art. 4º - Quando da efetivação do pedido de ligação recebido, a Concessionária cientificará ao interessado quanto a:

I - obrigatoriedade de:

- a)** efetuar o pagamento pelos serviços de distribuição de Gás de acordo com as tarifas vigentes;
- b)** observar, nas instalações internas da Unidade Usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outra organização credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO, e das Normas e Padrões Técnicos estabelecidos pela Concessionária e previamente apresentados a ARCE, postos à disposição do interessado, quanto a projetos, construção e manutenção das referidas instalações, inclusive no que concerne a procedimentos relativos à responsabilidade técnica pela execução dos serviços no âmbito da Unidade Usuária;
- c)** instalar, sob sua responsabilidade, quando exigido pela Concessionária, em locais apropriados de livre e fácil acesso, caixas, quadros, painéis ou cubículos destinados à instalação de medidores, reguladores de Pressão e outros aparelhos da Concessionária, necessários à medição do consumo de Gás, e à proteção destas instalações;
- d)** declarar descritivamente a capacidade máxima instalada na Unidade Usuária;
- e)** celebrar contrato de fornecimento com a concessionária quando o consumo mensal contratual previsto, por ponto de entrega, corresponder a, no mínimo, 5.000 m³ (cinco mil metros cúbicos – nas condições de faturamento) ou outro que venha a ser determinado posteriormente pela ARCE; (Redação dada pela Resolução nº 103, de 12 de novembro de 2008).
- * Redação anterior: e) celebrar contrato de fornecimento com a concessionária quando o consumo mensal contratual previsto, por ponto de entrega, corresponder a, no mínimo, 20.000 m³ (vinte mil metros cúbicos - nas condições de faturamento) ou outro que venha a ser determinado posteriormente pela ARCE;
- f)** obter autorização de construção junto à ANP, quando se tratar de Unidade de Compressão e Distribuição de Gás Natural Comprimido;
- g)** aceitar os termos do contrato de adesão, quando o consumo mensal contratual previsto, por ponto de entrega, for inferior a 5.000 m³ (cinco mil metros cúbicos – nas condições de faturamento) ou outro valor que venha a ser determinado posteriormente pela ARCE; (Redação dada pela Resolução nº 103, de 12 de novembro de 2008).
- * Redação anterior: g) aceitar os termos do contrato de adesão, quando o consumo mensal contratual previsto, por ponto de entrega, for inferior a 20.000 m³ (vinte mil metros cúbicos - nas condições de faturamento) ou outro valor que venha a ser determinado posteriormente pela ARCE;
- h)** fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na Unidade Usuária, à finalidade da utilização do Gás, e à necessidade de comunicar eventuais alterações supervenientes.

II - eventual necessidade de:

- a)** executar obras e/ou serviços no sistema de distribuição ou nas instalações internas da Unidade Usuária e instalar equipamentos, da Concessionária e/ou do Usuário;
- b)** apresentar o projeto das instalações internas, por solicitação da Concessionária;
- c)** apresentar licença(s) emitida(s) por órgão(s) responsável(is) pela preservação do meio ambiente em conformidade com a legislação vigente;

- d)** participar financeiramente, em obras de extensão e/ou ampliação de rede de distribuição de Gás necessárias ao seu atendimento, na forma da legislação aplicável e dos regulamentos expedidos pela ARCE;
- e)** adotar as providências necessárias à obtenção de benefícios estipulados pela legislação;
- f)** apresentar os documentos relativos à sua constituição e registro, quando pessoa jurídica;
- g)** identificar-se através da Carteira de Identidade ou, na ausência desta, de outro documento público de identificação; e, se houver, do comprovante do cadastramento no Cadastro de Pessoa Física – CPF, quando pessoa física;
- h)** obter aprovação do projeto de extensão e/ou ampliação de rede antes do início das obras, quando houver interesse do usuário na sua execução mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado; e
- i)** obter vistoria e aprovação prévias das suas instalações pela Concessionária.

§ 1º - A Concessionária deverá, nos termos da legislação e demais regulamentos, 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, devidamente fundamentada, de qualquer interessado, sempre que o serviço seja técnica e economicamente viável.

§ 2º - Caso seja comprovada a inviabilidade econômica para a expansão e ou ampliação, estas poderão ser realizadas, nos termos de regulamentação específica da ARCE, observadas as disposições do Contrato de Concessão, considerando a participação financeira de terceiros interessados, referente à parcela economicamente não viável da obra.

§ 3º - A Concessionária deverá encaminhar ao Usuário 1 (uma) cópia do Contrato de Adesão, quando aplicável esta modalidade de contrato, até a efetivação da ligação.

§ 4º - O Contrato de Adesão deverá ser encaminhado ao Usuário com Aviso de Recebimento (AR) ou por outra forma que comprove seu recebimento.

§ 5º - Para fins informativos, a Concessionária deverá manter cadastro de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução das obras necessárias à ligação, bem como das modificações nas instalações internas da Unidade Usuária, sendo que esse cadastro deve estar disponível a qualquer interessado ou Usuário.

§ 6º - Os interessados ou Usuários poderão optar pela escolha de outra empresa especializada que não integre o cadastro da Concessionária.

§ 7º - O Usuário ficará obrigado a comunicar à Concessionária qualquer modificação efetuada nas instalações sob sua responsabilidade que interfira nas condições contratuais.

§ 8º - O Usuário deverá informar à Concessionária quando se retirar definitivamente da Unidade Usuária, solicitando a alteração da titularidade da ligação ou o desligamento das instalações do sistema de distribuição de Gás.

§ 9º - O Usuário continuará respondendo pela utilização dos serviços de distribuição de Gás enquanto não ocorrer a mudança de titularidade ou o pedido de desligamento previstos no Parágrafo anterior.

§ 10 - Quando ocorrer a alteração de titularidade prevista no § 8º deste artigo e não existindo responsável pela utilização dos serviços de distribuição de Gás, a Concessionária poderá desligar a Unidade Usuária.

§ 11 - O Usuário responderá por todas as obrigações, referentes à utilização dos serviços de distribuição de Gás.

Art. 5º A Concessionária poderá condicionar ligações, religações, alterações contratuais, alterações de carga ou contratação de fornecimentos especiais, solicitadas por quem tenha quaisquer débitos no mesmo ou em outro local de sua área de concessão, à quitação dos referidos débitos.

§ 1º - A Concessionária não poderá condicionar a ligação de Unidade Usuária a pagamento de débito não decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de Gás Canalizado ou não autorizado pelo Usuário, no mesmo ou em outro local de sua área de concessão, exceto nos casos de sucessão comercial, observado ainda o disposto no § 2º do art. 46.

§ 2º - A Concessionária não poderá condicionar a ligação de Unidade Usuária ao pagamento de débito pendente em nome de terceiros.

§ 3º - Para os Segmentos de Usuários de Cogeração e Termoelétrica com volume contratual igual ou superior a 200.000 m³ (duzentos mil metros cúbicos - nas condições de faturamento) por mês, a Concessionária poderá condicionar a ligação ou aumento de capacidade a cláusulas especiais de garantia de adimplência, que deverão ser ajustadas mediante acordo entre as partes, nos respectivos Contratos de Fornecimento, que deverão ser apresentados à ARCE.

§ 4º - Havendo necessidade de realização de investimentos para atender unicamente ao usuário solicitante de nova ligação, a concessionária poderá condicioná-los à prévia demonstração da ausência de registros no Serviço de Proteção ao Crédito – SPC e na SERASA S.A. pelo futuro usuário.

Art. 6º - A Concessionária deverá disponibilizar ao Usuário, quando da efetivação do pedido de ligação, e sempre que solicitada, a estrutura tarifária vigente, incluindo as alíquotas dos impostos incidentes, e prestar as informações necessárias e adequadas a cada caso.

CAPÍTULO IV

Da Pressão de Fornecimento e sua Verificação

Art. 7º - Competirá à Concessionária estabelecer e informar ao interessado a Pressão de fornecimento para a Unidade Usuária, ficando estabelecidos os seguintes padrões:

I - Baixa pressão (BP): até 98 kPa;

II - Média pressão (MP): acima de 98 kPa até 588 kPa; e

III - Alta pressão (AP): acima de 588 kPa.

Parágrafo único – A Concessionária deverá manter uma Pressão mínima de 200 mmca (milímetros de coluna d'água) no ponto de entrega às Unidades Usuárias atendidas em baixa pressão.

Art. 8º - O responsável por Unidade Usuária atendível, segundo os critérios da Concessionária, poderá optar por Pressão de fornecimento diferente daquela

estabelecida, desde que, havendo viabilidade técnica do sistema de distribuição, assuma os investimentos adicionais necessários ao atendimento no nível de Pressão pretendido.

Art. 9º O Usuário terá o direito de solicitar a verificação da Pressão de fornecimento ou do Poder Calorífico Superior (PCS) pela Concessionária, devendo esta providenciar a restauração das condições padrões sempre que constatadas variações fora dos limites regulamentados.

§ 1º - O prazo máximo para a verificação da Pressão de fornecimento ou do PCS e de resposta ao Usuário será de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento pela Concessionária da solicitação do Usuário, compreendendo neste prazo inclusive aqueles previstos nos §§ 3º, 6º e 8º deste artigo.

§ 2º - Em Unidades Usuárias com unidade remota de dados, a apuração da Pressão deverá ser realizada hora a hora, dia a dia, durante todo o período da concessão.

§ 3º - A Concessionária deverá iniciar a apuração da Pressão ou do PCS até 2 dias após a solicitação do Usuário sem unidade remota.

§ 4º - Com relação especificamente à Pressão a ser medida no ponto de entrega, o período mínimo considerado para a medição será de 72 horas contínuas, considerando para tanto apenas dias úteis, quando a reclamação for por redução ou falta de Pressão, e 72 horas contínuas, incluindo fim de semana, se a reclamação for por excesso de Pressão, independentemente do padrão de Pressão de fornecimento.

§ 5º - O registro e arquivamento dos resultados apurados nas medições de Pressão deverão ser assegurados pelo prazo de 60 (sessenta) meses, e sua análise deverá apontar se o nível de Pressão está acima do limite fixado para o valor máximo da Pressão no ponto de entrega, incluindo, no caso de baixa Pressão, a possibilidade do nível de Pressão encontrar-se abaixo do valor mínimo.

§ 6º - Para apuração do PCS, a Concessionária deverá utilizar os mesmos procedimentos mencionados no parágrafo anterior, sendo que deverá realizar pelo menos 3 (três) amostragens, em dias diferentes.

§ 7º - No momento da solicitação da medição do nível de Pressão ou PCS individual, a Concessionária deverá informar ao Usuário os custos e a forma de cobrança de tal operação, ficando o início do(s) serviço(s), bem como a sua cobrança, condicionados à aceitação destes custos pelo Usuário. Tais custos, contudo, só serão cobrados caso os resultados das medições não ultrapassem os limites previstos.

§ 8º - A data e o horário ajustados previamente e programados pela Concessionária para o início dos trabalhos de coleta da amostra de Gás para verificação do PCS e de apuração dos níveis de pressão, deverão ser comunicados ao Usuário, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, para que este, se o desejar, acompanhe os mesmos, podendo a Concessionária dar início a esses procedimentos, mesmo que não esteja presente nenhum representante da parte solicitante no horário comunicado pela Concessionária, não cabendo neste caso reclamação posterior por parte do Usuário, no que se refere à apuração da pressão ou coleta da amostra de Gás.

§ 9º - Quando o resultado da verificação demonstrar valores que não se enquadrem nos padrões estabelecidos, os correspondentes custos correrão por conta da Concessionária.

§ 10 - Os resultados das medições deverão ser entregues ao Usuário no prazo estabelecido, com confirmação expressa de recebimento após o término da apuração.

CAPÍTULO V

Do Ponto de Entrega

Art. 10 - O ponto de entrega do Gás, conforme definido no inciso XXVII do art. 1º, deverá situar-se no imóvel em que se localizar a Unidade Usuária, preferencialmente próximo à via pública.

Art. 11 - Até o ponto de entrega, a Concessionária deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar o fornecimento, inclusive elaborar os projetos, executar as obras necessárias ao fornecimento e, nos termos da regulamentação, assumir os custos decorrentes de tais serviços, além de operar e manter o seu sistema de distribuição, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis, ressalvado o disposto no § 2º do art. 4º.

Parágrafo único - A instalação interna conforme definida no inciso XXII do art. 1º deverá ser projetada, executada e conservada sob a responsabilidade do usuário, em conformidade com as normas NBR 13933, NBR 14570 ou as que vierem sucedê-las ou complementá-las e com os regulamentos pertinentes da Concessionária.

Art. 12 - O interessado poderá executar as obras de extensão de rede necessárias ao fornecimento de Gás, mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado, devendo, para tanto, aprovar o respectivo projeto junto à Concessionária antes do início das obras, pagar os eventuais custos consoante a legislação e regulamentos aplicáveis, observar as normas e padrões técnicos da Concessionária, com respeito aos requisitos de segurança, proteção e operação, bem como submeter-se aos critérios de fiscalização e recebimento das instalações.

§ 1º - No caso referido no “caput” deste artigo, a Concessionária deverá:

I - participar financeiramente da obra nos termos de regulamentação específica da ARCE, observadas as disposições do Contrato de Concessão;

II - disponibilizar suas normas e padrões;

III - analisar os projetos;

IV - orientar quanto ao cumprimento das exigências obrigatórias e eventuais estabelecidas no art. 4º;

V - realizar a indispensável vistoria com vistas ao recebimento definitivo da obra;

VI - providenciar sua necessária incorporação aos bens e instalações em serviço; e,

VII - executar a ligação da Unidade Usuária.

§ 2º - As instalações resultantes das obras de que trata o “caput” deste artigo comporão o acervo da rede pública, destinando-se ao atendimento do interessado e de outros usuários que venham a ser beneficiados com as referidas instalações.

§ 3º - Os prazos para análise dos projetos relacionados às obras de extensão de rede, referidas no parágrafo anterior, serão os seguintes, contados da data da solicitação acompanhada da documentação completa requerida pela Concessionária:

I - 10 (dez) dias úteis em baixa pressão (BP); e

II - 15 (quinze) dias úteis em média pressão (MP) ou alta pressão (AP).

CAPÍTULO VI

Dos Usuários e da Unidade Usuária

Art. 13 - Os Usuários farão uso, durante todo o período de Concessão, do sistema de Distribuição da Concessionária, cabendo a esta a cobrança de tarifa por essa utilização, conforme regulamentação da ARCE.

Art. 14 - A cada Usuário corresponderá uma ou mais Unidades Usuárias, no mesmo local ou em locais diversos.

§ 1º - O atendimento a mais de uma Unidade Usuária, de um mesmo Usuário, no mesmo local, condicionar-se-á à observância de requisitos técnicos e de segurança previstos nas normas gerais e nas normas e/ou padrões da Concessionária previamente apresentados a ARCE.

§ 2º - As medições individualizadas poderão ser integralizadas para fins de faturamento quando, por necessidade técnica da Concessionária, existirem vários pontos de entrega no mesmo local.

Art. 15 - Nos condomínios verticais e/ou horizontais, em que diferentes pessoas físicas ou jurídicas dispõem de medidores individualizados, cada medidor corresponderá a uma Unidade Usuária.

§ 1º - As instalações para atendimento das áreas de uso comum constituirão uma Unidade Usuária, que será de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário do prédio ou conjunto de que trata este artigo, conforme o caso.

§ 2º - Caracteriza-se como uma única Unidade Usuária, o prédio que não dispuser de instalações internas adaptadas para permitir a colocação de medição, ou cuja medição individualizada das diversas Unidades Usuárias correspondentes seja técnica ou economicamente inviável.

Art. 16 - Um prédio ou conjunto de edificações com predominância de utilização de Gás em estabelecimentos pertencentes ao Segmento Comercial e Serviços, poderá ser considerado uma só Unidade Usuária, se atendidas, cumulativamente, as seguintes condições:

I - que o conjunto de edificações pertença a uma só pessoa física ou jurídica ou que o mesmo esteja sob a responsabilidade administrativa de entidade incumbida da prestação de serviços comuns a seus integrantes;

II - que o valor da Fatura relativa ao fornecimento dos serviços de distribuição de Gás seja rateado entre seus integrantes, sem qualquer custo adicional, observadas as demais condições da respectiva fatura; e

III - que as instalações internas de utilização de Gás permitam a colocação, a qualquer tempo, de equipamentos individualizados de medição para cada unidade imobiliária autônoma.

§ 1º - O responsável pelos estabelecimentos, de que trata o “caput” deste artigo, deverá, através de representante(s) legal(is), optar por uma forma de fornecimento dos serviços de distribuição de Gás, nas condições previstas neste artigo.

§ 2º - A entidade de que trata o inciso I deste artigo não poderá interromper, suspender ou interferir na utilização de Gás por parte das unidades autônomas integrantes do prédio ou do conjunto de edificações.

§ 3º - Qualquer unidade imobiliária autônoma do prédio ou do conjunto de edificações poderá ser atendida diretamente pela Concessionária, desde que haja pedido neste sentido e que sejam satisfeitas as condições regulamentares e técnicas pertinentes.

§4º - O fornecimento de Gás em um só ponto, a prédio ou a conjunto de estabelecimentos comerciais com compartimentos já ligados individualmente, dependerá, além da análise da Concessionária, do ressarcimento à mesma de eventuais investimentos realizados, nos termos da legislação e regulamentos aplicáveis.

Art. 17 - Se o Usuário utilizar na Unidade Usuária, à revelia da Concessionária, carga susceptível de provocar distúrbios ou danos no sistema de distribuição ou nas instalações e/ou equipamentos a Gás de outros Usuários, será facultado à Concessionária exigir do mesmo o cumprimento das seguintes obrigações:

I - instalação de equipamentos corretivos na Unidade Usuária, com prazos pactuados e/ou o pagamento do valor das obras necessárias no sistema de distribuição da Concessionária, destinadas a correção dos efeitos desses distúrbios; e

II - ressarcimento à Concessionária de indenizações pagas por esta a outros usuários, em função de danos causados por cargas desconformes.

§ 1º - Na hipótese do inciso I, a Concessionária será obrigada a comunicar ao Usuário, por escrito, as obras que realizará e o necessário prazo de conclusão, fornecendo, para tanto, o respectivo orçamento detalhado.

§ 2º - No caso referido no inciso II, a Concessionária será obrigada a comunicar ao Usuário, por escrito, a ocorrência dos danos, bem como a comprovação das despesas incorridas, nos termos da legislação e regulamentos aplicáveis.

CAPÍTULO VII

Da Classificação e Cadastro da Unidade Usuária

Art. 18 - A Concessionária deverá classificar a Unidade Usuária de acordo com a atividade desenvolvida ou uso final do Gás, nos termos do art. 19.

Parágrafo único – Quando for exercida mais de uma atividade na Unidade Usuária, a Concessionária deverá classificá-la de acordo com a atividade predominante na Unidade.

Art. 19 - 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 supervenientes que importarem em reclassificação da Unidade Usuária, respondendo o Usuário, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informação.

§ 1º - 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.

§ 2º - A Concessionária deverá classificar cada Unidade Usuária conforme a atividade desenvolvida e considerar o volume de Gás utilizado, de maneira a aplicar a tarifa mais vantajosa a que a Unidade tiver direito.

§ 3º - A Concessionária deverá agrupar as Unidades Usuárias em Segmentos, conforme a seguir, observando a atividade predominante na utilização do Gás:

I - Residencial: fornecimento para Unidade Usuária com fim residencial;

II - Comercial e Serviços: fornecimento para Unidade Usuária em que seja exercida a atividade comercial, de prestação de serviços e de órgãos públicos;

III - Automotivo: fornecimento para Unidade Usuária cuja atividade se destina à revenda de Gás para o abastecimento de veículos automotores;

IV - Industrial: fornecimento para Unidade Usuária em que seja desenvolvida atividade de elaboração de produtos, transformação de matérias primas, recuperação de máquinas e equipamentos e fabricação diversa;

V - Cogeração: fornecimento para Unidade Usuária que utiliza o Gás para o processo de produção combinada de vapor e energia mecânica ou elétrica para fins dessa resolução;

VI - Termelétricidade: fornecimento para Unidade Usuária que utiliza o Gás para a produção de energia elétrica;

VII - Siderúrgico: fornecimento para Unidade Usuária que utiliza Gás para fins de redução siderúrgica;

VIII - Outras Atividades: fornecimento para outras Unidades Usuárias não enquadradas nos demais segmentos.

Art. 20 - A Concessionária, para fins estatísticos e de controle, deverá organizar e manter atualizado cadastro relativo às Unidades Usuárias, onde constarão, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do Usuário:

a) nome completo ou razão social;

b) endereço completo da Unidade Usuária e do Usuário, quando forem diferentes;

c) CNPJ, quando pessoa jurídica; e, CPF e número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, quando pessoa física;

II - número ou código de referência da Unidade Usuária;

III - segmento do Usuário;

IV - ramo de atividade, conforme definido no CNAE (Cadastro Nacional de Atividades Econômicas);

V - data de início do fornecimento;

VI - Pressão padrão de fornecimento;

VII - históricos de leitura e de faturamento referentes, no mínimo, aos últimos 5 (cinco) anos, arquivados em meio magnético, inclusive com as alíquotas referentes a impostos incidentes sobre o faturamento realizado;

VIII - desconto aplicável, se houver;

IX - condições de eventuais obrigações adicionais;

X - tipo e identificação dos equipamentos de medição;

XI - código referente à tarifa aplicável.

Parágrafo único - Os dados relativos ao cadastro das Unidades Usuárias deverão ser mantidos por período de 60 (sessenta) meses a partir da data de encerramento do contrato de fornecimento ou de adesão.

Dos Contratos

Art. 21 - O fornecimento de Gás caracteriza negócio jurídico de natureza contratual, de forma que a ligação da Unidade Usuária implicará em responsabilidade, de quem solicitou o fornecimento, pelo pagamento correspondente aos serviços prestados e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes e, da Concessionária, pela prestação de serviço adequado conforme definido no inciso XXXI do art. 1º

§ 1º - A cada Unidade Usuária caberá a celebração de um único contrato.

§ 2º - A(s) tarifa(s) aplicável(is) será(ão) aquela(s) correspondente(s) ao segmento do Usuário e à faixa de consumo de Gás efetivamente fornecido ou contratado para cada Unidade Usuária, observados os limites das tarifas teto homologadas assim como as demais condições estabelecidas nos regulamentos pertinentes editados pela ARCE.

Art. 22 - O contrato de fornecimento de Gás, celebrado entre a Concessionária e o Usuário, deverá ser datado, assinado e conter, além das cláusulas essenciais aos contratos, outras que abordem as condições gerais da prestação dos serviços, devendo ainda indicar:

I - a identificação do usuário;

II - a localização da Unidade Usuária;

III - a Pressão de fornecimento no ponto de entrega, faixa de consumo e as demais características técnicas do fornecimento de Gás;

IV - os critérios de medição, a tarifa aplicável e, se for o caso, o respectivo desconto ou sobre preço, bem como a indicação dos encargos fiscais incidentes e critérios de faturamento;

V - cláusula específica que indique a superveniência das normas regulatórias da ARCE;

VI - a necessidade de apresentação à ARCE, quando se tratar de fornecimento médio mensal a partir do equivalente ao volume de 200.000 m³ (duzentos mil metros cúbicos) de Gás;

VII - a data de início do fornecimento e o prazo de vigência contratual;

VIII - a capacidade requerida, os volumes a serem fornecidos e as condições de sua revisão, para mais ou para menos;

IX - as condições especiais do fornecimento;

X - as penalidades aplicáveis às partes, conforme legislação em vigor;

XI - os critérios de rescisão;

XII - as metas de continuidade, com vistas a proporcionar a melhoria da qualidade dos serviços, no caso de contratos específicos;

XIII - a informação ao Usuário dando-lhe conhecimento de que incumbe à ARCE proceder ao atendimento do Usuário, como última instância recursal administrativa nos julgamentos de conflitos entre a Concessionária e os Usuários dos serviços de distribuição de Gás Canalizado; e

XIV - a informação de que nos casos de ocorrência de racionamento ou racionalização decorrentes de deficiência no suprimento por parte do supridor para a concessionária, os volumes e prazos contratados serão temporariamente ajustados nos termos de resolução a ser editada pela ARCE.

§ 1º - Os Contratos de Fornecimento, sujeitos à apresentação, deverão ser enviados pela Concessionária à ARCE em até 30 (trinta) dias a contar da data de sua celebração.

§ 2º Conforme disposto no art. 4º, inciso I, alínea e, o Usuário, responsável por Unidade Usuária com previsão anual de consumo a partir de 5.000 m³ (cinco mil metros cúbicos – nas condições de faturamento) por mês deve celebrar Contrato de Fornecimento. (Redação dada pela Resolução nº 103, de 12 de novembro de 2008).

* Redação anterior: § 2º - Conforme disposto no art. 4º, inciso I, alínea e, o Usuário, responsável por Unidade Usuária com previsão anual de consumo a partir de 20.000 m³ (vinte mil metros cúbicos – nas condições de faturamento) por mês deve celebrar Contrato de Fornecimento.

§ 3º - O disposto no inciso VI deste artigo será aplicado também àqueles contratos cujos fornecimentos iniciais sejam inferiores ao equivalente a 200.000 m³ (duzentos mil metros cúbicos – nas condições de faturamento) por mês, desde que exista a previsão de atingir este volume durante a vigência contratual.

§ 4º - Quando, para viabilizar o fornecimento, a Concessionária tiver que fazer investimento específico, o contrato deverá dispor sobre as condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento do mesmo.

§ 5º - O prazo de vigência do contrato de fornecimento deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes, observados os seguintes aspectos:

I - o prazo do contrato será acordado entre as partes;

II - o contrato poderá ser prorrogado automaticamente por igual período e assim sucessivamente, desde que o Usuário não expresse manifestação em contrário, com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias em relação ao término do mesmo.

Art. 23 - A Concessionária deverá renegociar o contrato de fornecimento, a qualquer tempo, sempre que solicitada por Usuário que, ao implementar medidas de conservação, incremento à eficiência e ao uso racional do Gás, comprováveis pela Concessionária, resultem em redução do volume contratado, desde que satisfeitos os compromissos relativos aos investimentos da Concessionária, conforme previsto no § 4º do art. 22.

§ 1º - O Usuário deverá submeter à Concessionária as medidas de conservação a serem adotadas, com as devidas justificativas técnicas, etapas de implantação, resultados previstos, prazos, proposta para a revisão do contrato de fornecimento e acompanhamento pela Concessionária, caso em que esta informará ao Usuário, no prazo de 30 (trinta) dias, as condições para a revisão do volume contratado, conforme o caso.

§ 2º - A seu critério, a Concessionária poderá atender às solicitações de redução do volume contratado não contempladas no “caput” deste artigo, desde que efetuadas por escrito e com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias.

CAPÍTULO IX

Dos Serviços Iniciais

Art. 24 - O prazo máximo, por padrão de Pressão de fornecimento, para atendimento a pedido de ligação, excluídos os casos de necessidade de obras a Rede de Distribuição, de responsabilidade da Concessionária e/ou do usuário, contados a partir do primeiro dia útil imediatamente seguinte à data da solicitação, será de:

I - 07 (sete) dias úteis para Unidade Usuária de Gás em média (MP) e alta pressão (AP);

II - 03 (três) dias úteis para as Unidades Usuárias em baixa pressão (BP).

Art. 25 - A Concessionária terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data do pedido de ligação ou de alteração de carga, para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para a conclusão das obras de distribuição destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de participação financeira do mesmo, quando:

I - inexistir rede de distribuição em frente à Unidade Usuária a ser ligada;

II - a rede existente necessitar de reforma e/ou ampliação;

III - outros detalhes não cobertos no artigo anterior.

§ 1º - Satisfeitas, pelo interessado, as condições estabelecidas na legislação, e/ou nas normas aplicáveis, após aprovação do respectivo orçamento e condições de pagamento, a Concessionária terá de cumprir os seguintes prazos para a construção e entrada em operação de extensões de Rede de Distribuição, inclusive o respectivo ramal, necessários ao atendimento do pedido de ligação, excluindo-se situações de necessidade de utilização de faixa de domínio, execução de travessias e outras obras especiais:

I - extensões menores ou iguais a 1.000 (mil) metros: máximo de 120 (cento e vinte) dias;

II - extensões entre 1.000 (mil) e 5.000 (cinco mil) metros: máximo de 150 (cento e cinquenta dias);

III - extensões com obras especiais: negociação entre as partes.

§ 2º - Em relação ao disposto neste artigo e ao disposto no art. 24, nos casos em que forem estabelecidos outros prazos em Contratos de Fornecimento de Gás, inclusive quando se tratar de extensões de rede superiores às fixadas nesta Resolução, prevalecerão os prazos ajustados no instrumento contratual.

§ 3º - Nos casos em que se fizer necessária a participação financeira do Usuário para viabilizar a ligação, será observado o estabelecido no § 2º do art. 4º.

Art. 26 - Os prazos estabelecidos e/ou pactuados, para início e conclusão das obras a cargo da Concessionária, serão suspensos quando:

I - o interessado não apresentar as informações necessárias;

II - cumpridas tempestivamente todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação de autoridade competente;

III - não for conseguida a servidão de passagem ou via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e

IV - em casos fortuitos e/ou de força maior, conforme definido no Código Civil.

Parágrafo único. Os prazos continuarão a fluir logo após removido o impedimento.

CAPÍTULO X

Da Alteração da Capacidade Instalada

Art. 27 - O Usuário deverá submeter previamente à apreciação da Concessionária o aumento da capacidade instalada ou demais alterações das condições de fornecimento, com vistas à verificação da necessidade de adequação do sistema de distribuição, observados os procedimentos fixados nos arts. 24 a 26.

§ 1º - Em caso de inobservância, pelo Usuário, do disposto neste artigo, ficará facultado a Concessionária:

I - suspender o fornecimento, desde que caracterizados prejuízos ao sistema de distribuição de Gás, arcando o infrator com eventuais danos ocasionados a terceiros ou à Concessionária;

II - cobrar o volume excedente ao contratado com base no valor da tarifa da faixa de consumo correspondente a esse volume, o qual será obtido pela diferença entre o contratado e o efetivamente consumido.

§ 2º - Quando o acréscimo ao volume contratado de Gás previsto no “caput” deste artigo implicar em ampliação da capacidade do Sistema de Distribuição deverão ser observados os §§ 1º e 2º do art. 4º .

CAPÍTULO XI

Da Medição

Art. 28 - A Concessionária realizará todas as ligações, obrigatoriamente, com instalação de equipamentos de medição, devendo o Usuário atender aos requisitos, previstos na Legislação, nas Normas Gerais e nas Normas e Padrões Técnicos definidos pela Concessionária, previamente apresentados a ARCE, referentes à construção e à segurança das instalações internas da Unidade Usuária.

§ 1º - Ficarà a critério da Concessionária a escolha dos medidores e demais equipamentos de medição que julgar necessários, bem como sua substituição ou reprogramação, quando considerada conveniente ou necessária, observados os critérios estabelecidos na legislação metrológica aplicáveis a cada equipamento.

§ 2º - A substituição de equipamentos de medição deverá ser comunicada ao Usuário, por meio de correspondência específica, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do medidor retirado e do instalado.

§ 3º - A indisponibilidade dos equipamentos de medição não poderá ser invocada pela Concessionária para negar ou retardar a ligação e o início do fornecimento.

§ 4º - Para o Segmento Residencial, a Concessionária poderá, excepcionalmente, efetuar a ligação ainda que indisponíveis os equipamentos de medição, pelo prazo máximo de 90 (noventa) dias, devendo o faturamento corresponder à taxa mínima a ser estabelecida em Resoluções da ARCE, até que sejam devidamente instalados os equipamentos necessários à correspondente medição.

§ 5º - Efetuada a ligação nos termos previstos no Parágrafo anterior, a diferença, se houver, entre o volume faturado e o efetivamente consumido na Unidade Usuária será ônus da Concessionária.

§ 6º - No caso de retirada decorrente de quebra ou falha do medidor, a Unidade Usuária poderá permanecer até 90 (noventa) dias sem medição, período no qual o consumo será apurado por estimativa, considerando-se a média de medições corretamente efetuadas dos últimos 3 (três) faturamentos normais.

Art. 29 - A medição do volume de Gás fornecido pela Concessionária ao Usuário, para fins de faturamento, será efetuada pelos equipamentos da Concessionária instalados no Ponto de Entrega.

Parágrafo único - Por ocasião do encerramento ou da suspensão do fornecimento de Gás, a Concessionária deverá proceder à leitura da medição, objetivando o respectivo faturamento final.

Art. 30 - Os lacres instalados nos medidores, caixas e cubículos, e válvulas dos Conjuntos de Regulagem e Medição:(CRM's), Estações de Transferência e Custódia (ETC's) e Estações de Controle de Pressão (ECP's) somente poderão ser rompidos por representante legal da Concessionária.

Parágrafo único – Constatado o rompimento ou a violação de selos e/ou lacres instalados pela Concessionária e que tenham sido comprovadamente atribuídos ao Usuário, com alterações nas características do CRM originariamente aprovado por esta, mesmo não provocando redução no faturamento, poderá ser cobrado o custo administrativo adicional correspondente a até 10% (dez por cento) do valor líquido da primeira fatura emitida após a constatação da irregularidade, ressalvado o disposto no art. 46.

Art. 31 - A verificação periódica dos medidores de Gás instalados na Unidade Usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica, ou, na falta desta, sempre que a Concessionária julgar conveniente, devendo a mesma arcar com os custos e o Usuário assegurar o livre acesso dos inspetores credenciados aos locais em que os equipamentos estejam instalados.

Parágrafo único - Em caso de constatação de erro após a inspeção de rotina da Concessionária, esta deverá substituir o medidor defeituoso num prazo de até noventa dias da data da inspeção.

Art. 32 - A Concessionária será responsável pela instalação, operação, manutenção, inspeção, calibração, aferição e retirada dos equipamentos de medição.

§ 1º - Os medidores de Gás deverão ser previamente calibrados e aferidos, conforme metodologia normatizada, por serviço especializado, devidamente certificado por órgão metrológico oficial.

§ 2º - Os medidores deverão ser instalados em local seco, ventilado, ao abrigo de substâncias ou emanações corrosivas, em local adequado, acessível à leitura, manutenção, verificação e fiscalização, preparado pelo Usuário, de acordo com o padrão estabelecido pela Concessionária, inclusive no que se refere ao correspondente abrigo, nos termos da legislação pertinente.

Art. 33 - O Usuário terá o direito de solicitar a verificação do funcionamento do medidor pela Concessionária, estando esta obrigada a fazê-lo num prazo máximo de 8 dias úteis e substituí-lo sempre que as margens de erro de medição, para mais ou para menos, forem superiores às admitidas pela legislação metrológica.

§ 1º - Caso a legislação metrológica não disponha sobre as margens de erro para um determinado tipo de medidor, a Concessionária deverá adotar os padrões do fabricante do mesmo.

§ 2º - No caso em que o erro for inferior aos admitidos e houver nova solicitação do Usuário em um prazo de até 2 (dois) anos, correrão por conta do Usuário as despesas de transporte, verificação e teste de aferição.

§ 3º - A aferição do medidor deverá ser realizada por órgão metrológico oficial, ou por entidade credenciada pelo INMETRO ou pela Rede Brasileira de Calibração - RBC, devendo ser observado o seguinte:

I - quando não for possível a aferição no local da Unidade Usuária, a Concessionária deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada, e encaminhá-lo ao órgão competente, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao Usuário;

II - os custos de frete e de aferição deverão ser previamente informados ao Usuário; e

III - quando os limites de variação tiverem sido excedidos, os custos serão assumidos pela Concessionária e, caso contrário, pelo Usuário, observado o §2º deste artigo.

§ 4º - A Concessionária deverá informar a data da retirada do medidor, e com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, a data da realização da aferição, de modo a possibilitar ao Usuário o acompanhamento da mesma, se for de seu interesse, sem que lhe assista, em caso de ausência, direito a quaisquer reclamações relativas aos eventos previstos neste parágrafo.

§ 5º - Constatados erros superiores aos admitidos na legislação metrológica, ou, aos padrões do fabricante, a Concessionária deverá proceder como segue:

I - nos casos em que o erro ocasionar registro de consumo a maior, a Concessionária deverá apurar a diferença e proceder a devolução ao Usuário.

II - nos casos em que o erro ocasionar registro de consumo a menor, a Concessionária deverá observar o disposto no §1º do art. 45.

Art. 34 - Em caso de retirada do medidor para aferição programada, a Concessionária deverá substituí-lo, evitando que a Unidade Usuária fique sem medição durante o período de aferição.

Parágrafo único - Em caso de constatação de erro na aferição programada, a Concessionária deverá manter o medidor substituto operando até que o medidor original tenha as condições de operação restabelecidas.

Art. 35 - A Concessionária ficará obrigada a analisar e registrar hora a hora, dia a dia, durante todo o período de concessão, o PCS do Gás nas Estações de Transferência de Custódia - ETCs.

CAPÍTULO XII

Do Calendário

Art. 36 - A Concessionária deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos medidores, apresentação e vencimento da fatura.

Parágrafo único - Qualquer modificação das datas do calendário deverá ser previamente comunicada ao Usuário, por escrito, com o mínimo de 10 (dez) dias de antecedência, que poderá ser feita, inclusive por mensagens na fatura de Gás.

CAPÍTULO XIII

Da Leitura e do Faturamento

Art. 37 - A Concessionária deverá efetuar as leituras e os faturamentos em períodos mensais para todas as Unidades Usuárias.

§ 1º - Para o fornecimento a Unidades Usuárias com volume contratado igual ou superior a 5.000 m³ (cinco mil metros cúbicos – nas condições de faturamento) por mês, poderá ser emitida fatura parcial intermediária, desde que seja de interesse expresso do usuário.

§ 2º - As leituras dos medidores serão de responsabilidade da Concessionária.

§ 3º - O Usuário terá o direito de solicitar a verificação de leitura e consumo junto à Concessionária, tendo esta o prazo de 8 dias para atendê-lo.

§ 4º - A Concessionária ficará obrigada a instalar, em até cinco anos, em todas as Unidades Usuárias, cujo consumo seja igual ou superior a 50.000 m³ (cinquenta mil metros cúbicos – nas condições de faturamento) por mês, instrumentos eletrônicos que façam a correção do volume medido nas condições de entrega para as condições padrão de medição.

§ 5º - Para Unidades Usuárias que disponham de instrumentos eletrônicos para o cômputo do consumo de Gás, será considerado como um dia o intervalo de tempo composto de vinte e quatro horas, com início às 08:00 h, horário local.

§ 6º - O período de fornecimento para o ciclo de faturamento a ser observado pela Concessionária será de aproximadamente 30 (trinta) dias, observando o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias.

§ 7º - O ciclo comercial de faturamento compreende o período de fornecimento de Gás, a leitura do medidor e a emissão, a apresentação e o vencimento da Fatura de Gás.

§ 8º - O faturamento inicial deverá corresponder a um período de fornecimento não inferior a 20 (vinte) nem superior a 40 (quarenta) dias.

Art. 38 - A realização da leitura e/ou do faturamento em período diferente do estabelecido no art. 37 dependerá de autorização prévia da ARCE.

Art. 39 - Para fins de faturamento, o volume de Gás medido, nas condições de entrega, será corrigido pelos seguintes fatores:

- I - fator de correção da temperatura (FT);
- II - fator de correção da Pressão (FP);
- III - fator de correção da compressibilidade (FC);
- IV - fator de correção do PCS (Fpcs).

§ 1º - Para Unidades Usuárias atendidas em baixa pressão, a Concessionária também deverá utilizar todos os fatores citados no “caput” deste artigo.

§ 2º - Os fatores de correção da temperatura, da Pressão e da compressibilidade, calculados em função da variação do estado entre as condições de entrega e as condições padrão de medição, bem como, o desvio do Gás da lei dos gases ideais deverão ser obtidos pela metodologia descrita em normas nacionais ou internacionais vigentes, aplicáveis a cada tipo de medidor.

§ 3º - O fator de correção do PCS, nos casos em que ficar configurado o fornecimento de Gás a partir de um único ponto de produção de Gás, será obtido pela relação entre o PCS médio ponderado do Gás fornecido à Unidade Usuária, conforme monitoração do PCS efetivamente medido no ponto de recepção da Concessionária, durante o período imediatamente anterior ao da leitura, e o PCS padrão.

§ 4º - O fator de correção do PCS, nos casos em que ficar configurado o fornecimento de Gás a partir de vários pontos de produção de Gás, será obtido pela relação entre o PCS médio ponderado do Gás fornecido a Unidade Usuária, conforme média ponderada da monitoração do PCS efetivamente medido nos pontos de recepção da Concessionária e

dos respectivos volumes fornecidos, durante o período imediatamente anterior ao da leitura, e o PCS padrão.

§ 5º - O fator de correção do PCS, nos casos de leitura mensal, será obtido pela relação entre a média aritmética dos PCS diários, durante o período imediatamente anterior à data da leitura, e o PCS padrão; sendo que nos casos em que ficar configurado o fornecimento de Gás a partir de vários pontos de produção de Gás, o PCS diário será obtido conforme média ponderada da monitoração do PCS efetivamente medido nos pontos de recepção da Concessionária e dos respectivos volumes fornecidos.

§ 6º - A Concessionária deverá informar à ARCE, a norma adotada que suporta a metodologia a ser utilizada para o cálculo do fator de correção da compressibilidade.

§ 7º - Nos casos em que exista na Unidade Usuária equipamento de propriedade da Concessionária, que analise automaticamente o PCS, prevalecerão para fins de faturamento as correções obtidas a partir do referido equipamento.

Art. 40 - O cálculo do volume a faturar para Unidades Usuárias atendidas em baixa pressão será realizado da seguinte forma:

$$V_P = V_m \times F_T \times F_P \times F_C$$

$$V_F = V_P \times F_{pcs}$$

onde:

VP – volume mensal corrigido das condições de entrega para as condições padrão de medição;

Vm – volume mensal medido;

FT – fator de correção da temperatura, obtido em função da temperatura mensal média;

FP - fator de correção da Pressão obtido em função da Pressão mensal média;

FC - fator de correção da compressibilidade, igual a 1 para esta classe de pressão.

VF – volume mensal a faturar;

FPCS – fator de correção do PCS, observadas as situações descritas nas letras **a** e **b** do inciso I do artigo 42.

Art. 41 - O cálculo do volume a faturar para Unidades Usuárias atendidas em média e alta pressão, observado o disposto nos artigos 37 e 38, será realizado da seguinte forma:

I - Para Unidades Usuárias sem instrumentos eletrônicos para o cômputo da correção do volume das condições de entrega para as condições padrão de medição:

$$V_P = V_m \times F_T \times F_P \times F_C$$

$$V_F = V_P \times F_{pcs}$$

onde:

VP – volume medido no período, corrigido das condições de entrega para as condições padrão de medição;

V_m – volume medido no período;

FT – fator de correção da temperatura, obtido em função da temperatura média do período;

FP - fator de correção da Pressão, obtido em função da Pressão média do período;

FC - fator de correção da compressibilidade;

FPCS – fator de correção do PCS, observadas as situações descritas nos incisos II e III do artigo 42;

VF – volume a faturar no período.

II - Para Unidades Usuárias com instrumentos eletrônicos para o cômputo da correção do volume das condições de entrega para as condições padrão de medição:

$$V_{Pi} = \sum_{\Delta t=1}^{nit} (V_{m\Delta t} \times F_{T\Delta t} \times F_{P\Delta t} \times F_{C\Delta t});$$

$$V_F = \sum_{i=1}^n V_{Pi} \times F_{pcs};$$

onde:

V_{Pi} – volume do dia i corrigido das condições de entrega para as condições padrão de medição;

D_t – intervalo de tempo, em segundos, necessário para que o instrumento eletrônico realize uma operação de correção de volume;

nit – número de intervalos de tempo (D_t) para se obter um dia, ou seja:

$$nit = \frac{24h \times 3.600s / h}{\Delta t}$$

V_{mDt} – volume medido no intervalo de tempo D_t;

FTD_t – fator de correção da temperatura obtido em função da temperatura média no intervalo de tempo D_t;

FPD_t - fator de correção da Pressão obtido em função da Pressão média no intervalo de tempo D_t;

FCD_t - fator de correção da compressibilidade obtido em função das médias da temperatura, Pressão e composição do Gás no intervalo de tempo D_t;

F_{pcs} – fator de correção do PCS, observadas as situações descritas nos incisos II e III do artigo 42;

i – dia i;

n – número de dias utilizados no faturamento;

Vf – volume a faturar no período.

Art. 42 - O fator de correção do PCS (Fpcs) no período considerado para faturamento deverá ser obtido:

I - Para Unidades Usuárias atendidas em baixa pressão, com leitura mensal, (§º5 do art. 39):

a) Nos casos de suprimento por uma única fonte produtora de Gás:

$$F_{pcs} = \frac{\left(\frac{\sum_{i=1}^n PCS_i}{n} \right)}{PCS_{padrão}} ;$$

b) Nos casos de suprimento por mais de uma fonte produtora de Gás:

$$F_{pcs} = \frac{\left(\frac{\sum_{i=1}^n PCS_i}{n} \right)}{PCS_{padrão}} ;$$

$$PCS_i = \frac{\sum_{j=1}^{nfs} (V_{ij} \times PCS_{ij})}{\sum_{j=1}^{nfs} V_{ij}} ;$$

onde:

PCSpadrão – Poder Calorífico Superior do Gás adotado para fins de faturamento, nas condições padrão conforme definido nesta Resolução;

PCSi – Poder Calorífico Superior do dia i;

i – dia i;

n – número de dias utilizados no faturamento;

nfs – número de fontes de suprimento de Gás da Concessionária;

Vij – volume de Gás, nas condições padrão de medição, fornecido no dia i pela fonte de suprimento j;

PCSij – Poder Calorífico Superior do Gás fornecido no dia i da fonte de suprimento j.

II - Para Unidades Usuárias atendidas em média e alta pressão, com fornecimento a partir de um único ponto de produção de Gás (§3º do art. 39):

$$F_{pcs} = \left(\frac{\sum_{i=1}^n (V_{pi} \times PCS_i)}{\sum_{i=1}^n V_{pi}} \right) / PCS_{padrão}$$

onde:

V_{pi} – volume do dia i corrigido das condições de entrega para as condições padrão de medição;

PCS_i – Poder Calorífico Superior do dia i;

PCS_{padrão} – Poder Calorífico Superior do Gás adotado para fins de faturamento, nas condições padrão de medição, conforme definido nesta Resolução;

i – dia i;

n – número de dias utilizados no faturamento.

III - Para Unidades Usuárias atendidas em média e alta pressão, com fornecimento a partir de vários pontos de produção de Gás (§4º do art. 39):

$$F_{pcs} = \left(\frac{\sum_{i=1}^n (V_{pi} \times PCS_i)}{\sum_{i=1}^n V_{pi}} \right) / PCS_{padrão} ;$$

$$PCS_i = \frac{\sum_{j=1}^{nfs} (V_{ij} \times PCS_{ij})}{\sum_{j=1}^{nfs} V_{ij}} ;$$

onde:

V_{pi} – volume do dia i corrigido das condições de entrega para as condições padrão de medição;

PCS_i – Poder Calorífico Superior do dia i;

PCS_{padrão} – Poder Calorífico Superior do Gás adotado para fins de faturamento,

nas condições padrão de medição, conforme definido nesta Resolução;

i – dia i;

n – número de dias utilizados no faturamento.

j – fonte de suprimento j;

nfs – número de fontes de suprimento de Gás da Concessionária;

Vij – volume de Gás, nas condições padrão de medição, fornecido no dia i pela fonte de suprimento j;

PCSij – Poder Calorífico Superior do Gás fornecido no dia i da fonte de suprimento j.

Art. 43 - A Concessionária deverá permanentemente empregar métodos e tecnologias apropriadas de aquisição e tratamento de dados para determinação dos fatores de correção do volume citados no art. 39, de forma a proporcionar a máxima precisão na determinação do volume a faturar a cada Unidade Usuária.

Parágrafo único - Estudos que justifiquem os parâmetros utilizados nos cálculos dos fatores de correção adotados deverão ser apresentados à ARCE, para homologação prévia.

CAPÍTULO XIV

Das Compensações do Faturamento

Art. 44 - Ocorrendo impedimento ao acesso para leitura do medidor, os valores faturáveis de consumo de Gás, serão as respectivas médias aritméticas dos 3 (três) últimos faturamentos.

§ 1º - Este procedimento somente poderá ser aplicado por um período de até 90 dias consecutivos, devendo a Concessionária comunicar ao Usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso aos equipamentos de medição, sendo que, após este prazo, o fornecimento ficará sujeito a suspensão nos termos do art. 63, inciso VII e § 1º, letra **d**.

§ 2º - No faturamento subsequente à eliminação do impedimento, deverão 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 tiver sido realizada.

§ 3º - Após o período de 90 dias com impedimento de leitura, e enquanto este perdurar, o faturamento deverá ser efetuado com base nos valores mínimos faturáveis, para Usuários com Contrato de Adesão, ou no valor do volume contratado, sem possibilidade de futura compensação quando se verificar diferença positiva entre o valor medido e o faturado.

Art. 45 - Comprovada deficiência no medidor ou demais equipamentos de medição e na impossibilidade de determinar os montantes faturáveis por meio de avaliação técnica adequada, a Concessionária adotará, como valores faturáveis de consumo de Gás a média aritmética dos 3 (três) últimos faturamentos considerados normais.

§ 1º - O período máximo, para fins de cobrança pela Concessionária ao Usuário, não poderá ultrapassar a 3 (três) ciclos de faturamento, incluída a data da constatação, salvo se a deficiência decorrer de ação comprovadamente atribuível ao Usuário.

§ 2º - Se a deficiência tiver sido provocada por aumento de carga à revelia da Concessionária será considerada, no cálculo dos valores faturáveis, a parcela adicional da capacidade instalada.

§ 3º - Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base o primeiro ciclo de faturamento posterior à instalação do novo equipamento de medição.

Art. 46 - Constatada a ocorrência de qualquer procedimento irregular cuja responsabilidade não seja atribuível à Concessionária e que tenha provocado faturamento inferior ao correto, ou no caso de não ter havido qualquer faturamento, ela adotará as seguintes providências:

I - emitirá o “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, em formulário próprio, contemplando as informações necessárias ao registro da irregularidade, tais como:

- a)** identificação completa do Usuário;
- b)** endereço da Unidade Usuária;
- c)** código de identificação da Unidade Usuária;
- d)** atividade desenvolvida;
- e)** padrão de Pressão e Pressão de fornecimento;
- f)** tipo de medição;
- g)** identificação e leitura do(s) medidor(es) e demais equipamentos auxiliares de medição;
- h)** selos e/ou lacres encontrados e deixados;
- i)** descrição detalhada do tipo de irregularidade;
- j)** relação da capacidade instalada com respectiva quantidade e potência nominal;
- k)** identificação e assinatura do inspetor da Concessionária e do responsável pela Unidade Usuária;
- l)** informação de que o usuário poderá requerer à Concessionária perícia técnica por terceiro legalmente habilitado;
- m)** outras informações julgadas necessárias;

II - promoverá a perícia técnica, a ser realizada por terceiro legalmente habilitado, quando requerida pelo Usuário;

III - implementará outros procedimentos necessários à fiel caracterização da irregularidade, se for o caso;

IV - procederá à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores efetivamente faturados e os apurados por meio de um dos critérios descritos nas alíneas a seguir, sem prejuízo do disposto nos arts. 47, 48 e 62:

- a)** aplicação do fator de correção determinado a partir da avaliação técnica do erro causado pelo emprego dos procedimentos irregulares apurados;
- b)** na impossibilidade do emprego do critério anterior, identificação e aplicação da média dos valores de consumo dos últimos seis ciclos completos de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade, proporcionalizada para 30 dias ; e
- c)** no caso de inviabilidade de utilização de ambos os critérios, determinação dos consumos por meio de estimativa, com base na capacidade instalada objeto do desvio no momento da constatação da irregularidade.

§ 1º - Se a Unidade Usuária tiver característica de consumo sazonal e a irregularidade não distorceu essa característica, a utilização dos critérios de apuração dos valores básicos para efeito de revisão do faturamento deverá levar em consideração os aspectos da sazonalidade.

§ 2º - Comprovado, pela Concessionária ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo Usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao atual responsável, a este somente serão faturadas as diferenças apuradas no período sob responsabilidade do mesmo, sem aplicação do disposto nos arts. 47, 48 e 63, exceto nos casos de sucessão comercial.

§ 3º - A cópia do termo referido no inciso I deverá ser entregue ao Usuário no ato da sua emissão, preferencialmente mediante recibo do mesmo, ou, enviada pelo serviço postal com aviso de recebimento (AR).

§ 4º - No caso referido no inciso II, quando não for possível a verificação no local da Unidade Usuária, a Concessionária deverá, na presença do Usuário ou testemunha que o represente, acondicionar o medidor e/ou demais equipamentos de medição em invólucro específico, a ser lacrado no ato da retirada, e encaminhar ao órgão responsável pela perícia.

Art. 47 - Nos casos de revisão do faturamento, motivada por uma das hipóteses previstas no artigo anterior, a Concessionária poderá cobrar, nos termos da Cláusula Décima Segunda, item 12.3, do Contrato de Concessão, multa de 10 % (dez por cento) do valor líquido da fatura relativa à diferença entre os valores apurados e os efetivamente faturados desde que reste comprovada a responsabilidade por parte do Usuário.

Parágrafo único - Sem prejuízo da suspensão do fornecimento prevista no art. 62, o procedimento referido neste artigo não poderá ser aplicado sobre os faturamentos posteriores à data da constatação da irregularidade, exceto na hipótese de auto-religação descrita no inciso II, art. 48.

Art. 48 - Nos casos das irregularidades referidas no art. 46, se, após a suspensão do fornecimento, apesar de proibido, houver auto-religação à revelia da Concessionária, poderão ser adotados os seguintes procedimentos:

I - auto-religação com eliminação da irregularidade e sem o pagamento das diferenças: cobrar, no máximo, 20 % (vinte por cento) do valor líquido da primeira fatura emitida após a constatação da auto-religação;

II - auto-religação sem eliminação da irregularidade e sem o pagamento das diferenças: além do disposto no inciso anterior, cobrar o custo administrativo adicional correspondente a, no máximo, 30 % (trinta por cento) do valor líquido da primeira fatura, emitida após a constatação da auto-religação, devidamente revisada nos termos do inciso IV, art. 46.

Art. 49 - Para fins de revisão do faturamento nos casos de deficiência em equipamentos de medição, decorrente de aumento de carga à revelia e/ou procedimentos irregulares de que tratam o §2º do art. 45, e o art. 46, o período de duração da irregularidade deverá ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos.

§ 1º - No caso de deficiência decorrente de aumento de carga à revelia, não tendo a Concessionária obtido êxito na determinação por meio dos critérios citados no “caput” deste artigo, o período máximo não poderá ultrapassar a 1 (um) ciclo de faturamento, incluindo a data da constatação da irregularidade.

§ 2º - No caso de procedimentos irregulares, não sendo possível à Concessionária a identificação do período de duração e, conseqüentemente, a apuração das diferenças não faturadas, caberá à mesma solicitar à autoridade competente a determinação da materialidade e da autoria da irregularidade, nos termos da legislação aplicável.

Art. 50 - Caso a Concessionária tenha faturado valores incorretos ou não tenha efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, ressalvado o disposto no art. 45, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar.

II - faturamento a maior: providenciar a devolução ao Usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição de 5 (cinco) anos estabelecido no art. 27 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Parágrafo único - A devolução deverá ser efetuada em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior ou após 10(dez) dias úteis da constatação, o que ocorrer primeiro.

Art. 51 - Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, a(s) tarifa(s) a ser(em) aplicada(s) será(ão) a(s) vigente(s) no dia da cobrança ou da restituição.

Art. 52 - Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, a Concessionária deverá informar ao Usuário, por escrito:

I - a irregularidade constatada;

II - a memória descritiva dos cálculos do valor apurado;

III - os elementos de apuração da irregularidade;

IV - os critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - o direito de recurso previsto nos §§1º e 3º deste artigo; e

VI - a tarifa utilizada.

§ 1º - Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o Usuário poderá apresentar recurso junto à Concessionária, no prazo de até 10 (dez) dias a partir da comunicação.

§ 2º - A Concessionária deliberará no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do recurso. No caso de indeferimento, este deverá ser comunicado ao Usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento em 3 (três) dias úteis.

§ 3º - Da decisão da Concessionária caberá recurso, no prazo de até 10 (dez) dias, à ARCE, que deliberará sobre os efeitos do pedido.

§ 4º - Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a improcedência ou incorreção do faturamento, a Concessionária providenciará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável acatado pela ARCE.

CAPÍTULO XV

Da Fatura e seu Pagamento

Art. 53 - A fatura de Gás deverá conter as seguintes informações:

I - obrigatoriamente:

- a)** nome completo ou razão social do Usuário;
- b)** número de inscrição no CNPJ ou CPF, quando houver;
- c)** código de identificação;
- d)** segmento do Usuário;
- e)** endereço da Unidade Usuária;
- f)** número de série do medidor;
- g)** fator de correção do PCS e do volume do Gás fornecido para o período faturado;
- h)** fatores de correção da temperatura, Pressão e compressibilidade;
- i)** datas e leituras anterior e atual do medidor, bem como a data da próxima leitura prevista;
- j)** data de emissão, apresentação e de vencimento;
- k)** tipo de leitura: real ou estimada;
- l)** indicação dos volumes medidos, corrigidos e faturados nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês;
- m)** componentes relativos aos produtos e serviços prestados, discriminando as tarifas aplicadas;
- n)** parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado;
- o)** valor total a pagar;
- p)** aviso de que informações sobre as condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos se encontram à disposição dos Usuários, para consulta, na sede da Concessionária, nos postos de atendimento e no seu endereço eletrônico;
- q)** indicadores, conforme especificado pela ARCE;
- r)** número do telefone de emergência da Concessionária;
- s)** horários e locais de atendimento ao público;
- t)** número de telefone da Central de Tele-atendimento e/ou outros meios de acesso à Concessionária para solicitações e/ou reclamações;
- u)** número de telefone da Central de Tele-atendimento da ARCE, com o tamanho da fonte de escrita menor que a do número de telefone citado no inciso anterior, com o devido esclarecimento dos casos em que o usuário deve se utilizar deste;
- v)** mensagens e informações da ARCE, visando orientar os Usuários sobre os seus direitos e obrigações no uso dos serviços públicos de distribuição de Gás Canalizado;
- w)** informações sobre eventuais débitos anteriores;
- x)** informações sobre restituição de valores relativos a erro de faturamento de meses anteriores.

II - quando pertinente:

- a)** multa por atraso de pagamento e outros acréscimos moratórios individualmente discriminados;

- b) indicação do respectivo desconto sobre o valor da tarifa, em moeda corrente;
- c) indicação de fatura vencida, apontando no mínimo o mês de referência e os valores em reais;
- d) indicação de faturamento realizado com base na média aritmética nos termos dos arts. 44, 45 e 46 e o motivo da não realização da leitura;
- e) percentual do reajuste tarifário, o número da Resolução da ARCE que o autorizou e a data de início de sua vigência nas faturas em que incidir.

Art. 54 - Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado à Concessionária incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político partidárias.

Parágrafo único - A Concessionária deverá dispor de índices de correção relativos ao Poder Calorífico Superior, Temperatura, Pressão e Compressibilidade, aplicados nos volumes faturados nos últimos 60 (sessenta) meses, mês a mês, para os casos de solicitação do Usuário.

Art. 55 - A entrega da fatura deverá ser efetuada em até 48 horas da data de sua emissão, prioritariamente no endereço da Unidade Usuária, sendo admitidas as seguintes alternativas:

- I - o Usuário poderá autorizar a entrega da fatura em outro endereço, sendo permitida a cobrança de despesas adicionais; e
- II - por outro meio ajustado entre o Usuário e a Concessionária.

Parágrafo único - Não cumprida a condição citada no “caput”, independentemente das penalidades que a Concessionária estiver sujeita, o prazo de vencimento deverá ser estendido por igual número de dias correspondentes aos de atraso da apresentação.

Art. 56 - Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva emissão, ressalvados os casos de diferenças a cobrar ou a devolver referidos no art. 52, serão os fixados a seguir:

- I - no terceiro dia útil seguinte ao da emissão da fatura nos casos de desligamento a pedido.
- II - 8 (oito) dias nos demais casos.

§ 1º - Na contagem dos prazos excluir-se-á o dia da emissão e incluir-se-á o do vencimento.

§ 2º - A Concessionária deverá oferecer pelo menos 6 (seis) datas de vencimento da fatura, para escolha do Usuário, distribuídas uniformemente em intervalos de 5 (cinco) dias ao longo do mês.

§ 3º - O Usuário não poderá 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.

Art. 57 - A eventual segunda via da fatura será emitida no prazo máximo de 3 dias, por solicitação do Usuário e conterá os mesmos dados da primeira via, destacando a expressão “SEGUNDA VIA”.

Art. 58 - Constatada a duplicidade no pagamento de faturas, a devolução do valor pago indevidamente deverá ser efetuada em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação, ou, por opção do Usuário, por meio de compensação na fatura subsequente.

Art. 59 - A Concessionária deverá dispor de meios que possibilitem a constatação automática da ocorrência de pagamentos em duplicidade.

CAPÍTULO XVI

Das Multas e Penalidades

Art. 60 - Na hipótese de atraso no pagamento da fatura, sem prejuízo de acréscimos provenientes de atualização monetária e/ou outros procedimentos previstos na legislação pertinente, será aplicada multa de mora de 2% (dois por cento) e, a partir da data do vencimento até a do efetivo pagamento, taxa de juros diária de 0,033% (trinta e três milésimos por cento).

Parágrafo único - Os mesmos percentuais incidirão sobre a cobrança de outros serviços prestados, exceto quando o contrato entre o Usuário e o prestador do serviço estipular percentuais menores.

Art. 61 - O descumprimento pela Concessionária dos termos desta resolução sujeita a mesma às penalidades estabelecidas em regulamentação específica a ser estabelecida pela ARCE.

CAPÍTULO XVII

Da Suspensão e Interrupção do Fornecimento

Art. 62 - A Concessionária poderá suspender o fornecimento de Gás à Unidade Usuária, de imediato, quando verificar a ocorrência de qualquer das seguintes situações:

I - utilização de procedimentos irregulares referidos no art. 46;

II - revenda ou fornecimento de Gás a terceiros;

III - ligação clandestina ou religação a revelia; e

IV - deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da Unidade Usuária, que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens, inclusive ao funcionamento do sistema de distribuição da Concessionária.

Art. 63 - A Concessionária poderá suspender o fornecimento, após prévia comunicação formal ao Usuário, quando ocorrer:

I - inadimplemento no pagamento de faturas de fornecimento;

II - atraso no pagamento dos serviços cobráveis estabelecidos no art. 83;

III - atraso no pagamento de prejuízos causados às instalações da Concessionária, cuja responsabilidade tenha sido imputada ao Usuário;

IV - descumprimento das exigências estabelecidas nos arts. 17 e 27;

V - atividade necessária para a manutenção, ampliação e modificação de suas obras e instalações, com aviso prévio aos Usuários;

VI - atividade de manutenção programada e manobras de operação nos sistemas de produção e na rede de transporte;

VII - impedimento ao acesso de empregados e prepostos da Concessionária para fins de leitura e inspeções necessárias;

VIII - atraso no pagamento de encargos decorrentes de participação financeira do usuário em obras destinadas ao fornecimento de gás canalizado, realizadas mediante autorização formal do consumidor.

§ 1º - A prévia comunicação formal deverá ser por escrito, específica e de acordo com a antecedência mínima a seguir fixada para ocorrência da suspensão:

a - 7 (sete) dias para os casos previstos nos incisos I, II, III, IV e VIII;

b - 3 (três) dias para o caso previsto no inciso V.

c - 72 (setenta e duas) horas para os casos previstos no inciso VI;

d - 3 (três) dias para os casos previstos no inciso VII.

§ 2º - A Concessionária deverá 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 Fatura de Gás sujeitará à suspensão do fornecimento.

§ 3º - A suspensão do fornecimento não deverá ocorrer em feriados, sextas feiras, sábados, domingos ou em vésperas de feriados.

§ 4º - A suspensão de fornecimento por falta de pagamento não eximirá o Usuário da quitação da sua dívida, respectiva multa, juros de mora, que incidirão sobre o montante, valores que deverão ser pagos antes do Usuário requerer a religação ou novo fornecimento.

§ 5º - A Concessionária poderá retirar o medidor da Unidade Usuária, depois de decorridos 30 (trinta) dias da suspensão do fornecimento.

§ 6º - O pagamento dos valores relacionados à prestação do serviço público de gás canalizado não ficará condicionado ao pagamento de qualquer outro débito.

§ 7º - Nas situações previstas no parágrafo anterior, a Concessionária deverá reemitir as faturas contemplando em separado o valor de cada um dos débitos, sendo que a suspensão do fornecimento por inadimplência de pagamento terá o prazo contado a partir da data da emissão da nova Fatura de Gás, bem como a sujeição às penalidades previstas no art. 60.

§ 8º - Quando a suspensão ocorrer por motivos previstos no inciso V deste artigo, a Concessionária deverá informar aos Usuários, notificando-os individualmente ou por intermédio dos meios de comunicação de maior difusão na respectiva localidade, sendo indispensável a notificação individual, quando se tratar de Unidades Usuárias ligadas a atividades essenciais (escolas, presídios, hospitais) e as atendidas em alta pressão, indicando data, horário e duração da suspensão do serviço e de seu restabelecimento, apontando com clareza os limites da área afetada.

§ 9º - A Concessionária deverá procurar realizar os trabalhos a que se refere o Parágrafo anterior nos dias e nos horários em que ocorra o menor consumo de Gás.

§ 10 - Para os fins do § 8º deste artigo, o tempo máximo de interrupção do fornecimento de Gás, em decorrência da realização de serviços programados de manutenção ou de manobras operacionais, será de 08 horas.

§ 11 - Na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, exigido à Concessionária suspender, restringir ou modificar as características dos serviços, esta deverá fazê-lo em consonância com o que estabelece o art. 64.

§ 12 - Quando a previsão para a suspensão mencionada no Parágrafo anterior superar 5 (cinco) dias, a Concessionária deverá apresentar, no menor prazo possível, à ARCE, o programa que executará para enfrentar a situação.

§ 13 - O programa previsto no Parágrafo anterior visará reduzir os inconvenientes provocados aos Usuários, pela suspensão, estabelecendo critérios para a alocação do Gás disponível entre os diferentes usos e segmentos de Usuários, com prioridades aos serviços essenciais (escolas, presídios, hospitais) e indústrias.

§ 14 - Constatada a improcedência da suspensão do fornecimento, a Concessionária ficará obrigada a efetuar a religação no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, sem ônus para o Usuário.

§ 15 - Para os demais casos de suspensão do fornecimento, não decorrentes de procedimentos irregulares referidos no art. 46, havendo religação à revelia da Concessionária, esta poderá cobrar, a título de custo administrativo, o equivalente ao dobro do valor permitido para a religação de urgência, a ser incluso na primeira fatura emitida após a constatação do fato.

§ 16 - Ao efetuar a suspensão do fornecimento, a Concessionária deverá entregar, na Unidade Usuária, comunicação discriminando o motivo gerador e, quando pertinente, informações referentes a cada uma das faturas que caracterizam a inadimplência.

§ 17 - A suspensão do fornecimento por falta de pagamento a Usuário que preste serviço público ou essencial à população cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada por escrito, de forma específica, e com antecedência de 15 (quinze) dias, ao Poder Público responsável.

§ 18 - Para fins de aplicação do disposto no parágrafo anterior, exemplifica-se como serviço público ou essencial o desenvolvido nas Unidades Usuárias a seguir indicadas:

- I** - unidade operacional de tratamento de água e esgoto;
- II** - unidade operacional de processamento de Gás liquefeito de petróleo e de combustíveis;
- III** - unidade operacional de geração de energia elétrica;
- IV** - unidade hospitalar;
- V** - unidade operacional de transporte coletivo que utilize Gás;
- VI** - unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo;
- VII** - unidade operacional do serviço público de telecomunicações; e
- VIII** - centro de controle público de tráfego aéreo, marítimo e rodo ferroviário.

Art. 64 - Na ocorrência da hipótese prevista no § 11 do artigo anterior, a Concessionária dará conhecimento aos Usuários, comunicando-os individualmente, ou divulgando o fato pelos veículos de comunicação de maior difusão nas localidades envolvidas, indicando o tempo estimado para a interrupção do fornecimento, datas, horários e áreas em que ocorrerá.

Art. 65 - Os Usuários deverão ser informados, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas horas) de interrupções de fornecimento programadas para realização de manobras, manutenção, reforma ou ampliação de instalações da rede de distribuição.

Parágrafo único - A Concessionária deverá informar aos Usuários, notificando-os individualmente ou por intermédio dos meios de comunicação de maior difusão na respectiva localidade, sendo indispensável a notificação individual, quando se tratar de Unidade Usuária que preste serviço público ou essencial à população conforme § 18 do art. 63 desta Resolução ou que seja atendida em alta pressão, indicando data, horário e duração da interrupção do serviço e de seu restabelecimento, apontando com clareza os limites da área afetada.

Art. 66 - A Concessionária deverá restringir ou interromper o fornecimento de Gás a qualquer Unidade Usuária, na ocorrência de eventual situação de emergência que ameace a integridade de pessoas ou instalações da própria Concessionária, de Usuários ou de terceiros, com o objetivo de prevenir ou eliminar a situação de emergência detectada.

Art. 67 - O fornecimento de Gás não será iniciado ou restabelecido pela Concessionária se as instalações da Unidade Usuária não forem aprovadas em teste de estanqueidade, executado por responsabilidade da Concessionária, ou se estiverem em desacordo com as Normas atinentes à matéria e com as Normas e Padrões Técnicos estabelecidos pela Concessionária, previamente apresentados a ARCE.

CAPÍTULO XVIII

Da Segurança e Proteção quanto a Riscos

Art. 68 - A Concessionária deverá adotar prática de segurança e demais medidas necessárias para evitar ou minimizar a exposição dos Usuários ou de terceiros a riscos decorrentes da inadequada utilização do Gás ou da não conformidade dos serviços prestados com as normas técnicas ou regulamentos aplicáveis.

Parágrafo único - A Concessionária deverá manter equipes de atendimento às ocorrências emergenciais, disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano.

Art. 69 - A Concessionária, quando solicitada, será obrigada a executar os serviços de bloqueio de vazamento de Gás nas Unidades Usuárias, cabendo aos Usuários assumirem os custos ocasionados por vazamentos e correspondentes reparos em instalações de sua responsabilidade.

CAPÍTULO XIX

Das Responsabilidades

Art. 70 - A Concessionária será responsável pela prestação de Serviço Adequado a todos os Usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia no atendimento. Além disso, deverá estar pronta a fornecer informações tanto aos Usuários, quanto a entidades de defesa de interesses individuais ou coletivos.

Parágrafo único - Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do fornecimento efetuada nos termos dos arts. 62, 63 e 66 desta Resolução, tendo em vista a prevalência do interesse da coletividade.

Art. 71 - As alterações das normas e/ou padrões técnicos da Concessionária deverão ser comunicadas à ARCE, aos Usuários, fabricantes, distribuidores, comerciantes de materiais e equipamentos padronizados, técnicos em instalações a Gás e demais interessados, por meio de nota na fatura de Gás, de jornal de grande circulação ou através de outros veículos de comunicação que permitam a adequada divulgação e orientação.

Art. 72 - A Concessionária deverá comunicar ao Usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, as providências adotadas quanto às solicitações ou reclamações recebidas do mesmo.

Parágrafo único - A Concessionária deverá informar o respectivo número do protocolo de registro quando da formulação da solicitação ou reclamação, sempre que o atendimento não puder ser efetuado de imediato. Deverá ainda informar verbalmente ao Usuário, quando o pedido de serviços for realizado através de atendimento telefônico, os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados, além da identificação da(o) atendente.

Art. 73 - A Concessionária deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, e acessível a todos os Usuários da sua área de concessão para possibilitar a apresentação das solicitações e reclamações, bem como o pagamento da fatura de Gás.

* § 1º revogado pela Resolução nº 101, de 28 de agosto de 2008. Redação anterior: § 1º - A estrutura adequada será a que, além de outros aspectos vinculados à qualidade do atendimento, possibilitará ao Usuário ser atendido em todas as suas solicitações e reclamações sem que, para tanto, tenha que se deslocar mais de 100 km (cem quilômetros)

§ 2º - Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de Gás não propiciarem um atendimento adequado, a Concessionária deverá implantar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.

§ 3º - A Concessionária deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas portadoras de deficiência física, idosos com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei n.º 10.048, de 8 de novembro de 2000.

§ 4º - A obrigação de instalação de lojas ou agências credenciadas, franqueadas ou próprias da Concessionária, fica condicionada à presença de ligações de Unidades Usuárias do Segmento Residencial.

Art. 74 - A Concessionária não será responsável por danos causados a pessoas ou bens, decorrentes de defeitos nas instalações internas da Unidade Usuária, da má utilização e conservação das mesmas ou do uso inadequado do Gás, ainda que tenha procedido a vistoria dessas instalações.

Parágrafo único - A Concessionária deverá comunicar ao Usuário, por escrito e de forma específica, a necessidade de proceder às respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações internas da Unidade Usuária.

Art. 75 - A Concessionária deverá desenvolver, em caráter permanente e de maneira adequada, campanhas com vistas a:

I - informar ao Usuário, em particular, e ao público em geral, sobre os cuidados especiais que o Gás requer na sua utilização;

II - divulgar os direitos e deveres específicos do Usuário;

III - orientar sobre a utilização racional e as formas de combater o desperdício de Gás; e

IV - divulgar outras orientações por determinação da ARCE.

Art. 76 - Na utilização do serviço público de Gás Canalizado fica assegurado ao Usuário, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos, que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido.

Parágrafo único - A Concessionária fica obrigada a contratar e manter vigentes seguros para fazer face à cobertura de bens e pessoas, pelos riscos inerentes à exploração do serviço.

Art. 77 - É de responsabilidade do Usuário, após o ponto de entrega, manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da Unidade Usuária.

Parágrafo único - As instalações internas que vierem a ficar em desacordo com as normas e/ou padrões a que se refere a alínea "b", inciso I, art. 4º desta Resolução, e que ofereçam riscos à segurança de pessoas ou bens, deverão ser reformadas ou substituídas pelo Usuário.

Art. 78 - O Usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de medição da Concessionária, quando instalados no interior da Unidade Usuária, ou quando estes forem instalados em área exterior da mesma, por solicitação formal do Usuário e concordância da Concessionária.

Parágrafo único - Não se aplicam as disposições pertinentes ao depositário no caso de furto ou danos provocados por terceiros, relativamente aos equipamentos de medição, exceto quando da violação de lacres ou danos aos equipamentos, decorrerem registros de consumo de Gás incorretos, sendo que a correção do faturamento dar-se-á, conforme segue:

I - No caso de serem constatados registros superiores ao correto, o Usuário deverá ser ressarcido;

II - No caso de serem constatados registros inferiores ao correto, a Concessionária deverá proceder conforme disposto no art. 45.

CAPÍTULO XX

Da Religação

Art. 79 - Cessado o motivo da suspensão, a Concessionária restabelecerá o fornecimento no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, após a solicitação do Usuário ou a constatação do pagamento.

Art. 80 - Ficará facultado à Concessionária implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de até 4 (quatro) horas entre o pedido e o atendimento, o qual, nas localidades onde for adotado, obriga a Concessionária a:

I - informar ao Usuário interessado o valor e o prazo relativos à religação normal e à religação de urgência; e

II - prestar o serviço a qualquer Usuário que o solicitar.

§ 1º - Quando o Usuário ficar sujeito às tarifas de religação, estas somente serão cobradas em Fatura de Gás emitida após a religação.

§ 2º - Quando a suspensão do fornecimento de Gás ocorrer por falta de pagamento, os prazos previstos neste artigo serão contados da data da comunicação pelo Usuário do respectivo pagamento e do pedido de religação.

§ 3º - Será considerado indevido o corte, desde que o pagamento tenha sido realizado no prazo informado pela Concessionária na prévia comunicação ao Usuário, ainda que sem o conhecimento da Concessionária, devendo a religação ocorrer em 04 (quatro) horas, sem prejuízo do ressarcimento devido ao Usuário.

Art. 81 - A Concessionária poderá exigir, exceto para o Segmento Residencial, a garantia correspondente ao valor de fornecimento de um período equivalente a até 3 (três) meses de consumo, a título de caução, nos casos que se seguem:

I - para Unidades Usuárias com consumo superior a 20.000 m³ (vinte mil metros cúbicos – nas condições de faturamento) mensais, no ato do pedido de religação, quando a suspensão se tenha dado por inadimplência de Faturas de Gás; ou

II - quando ocorrerem 3 (três) inadimplências, consecutivas ou não, por atraso de pagamento com mais de 7 (sete) dias cada uma delas, num período de 12 (doze) ciclos de faturamento consecutivos.

§ 1º - A garantia de que trata este artigo se restringirá, a critério exclusivo do Usuário, às seguintes formas:

- a) fiança bancária;
- b) seguro garantia; ou
- c) em dinheiro.

§ 2º - Quando em dinheiro, a garantia deverá ser atualizada monetariamente pela Concessionária, por índice estabelecido em comum acordo entre as partes, desde a data do depósito até a data do seu resgate.

§ 3º - Será de responsabilidade do Usuário a integridade da garantia quanto à sua liquidez, credibilidade, validade, valor aquisitivo da moeda e sua correspondência, a qualquer tempo, ao valor supra definido no “caput” deste artigo, mesmo nos casos de execução parcial, sujeitando-se o Usuário à suspensão do fornecimento.

§ 4º - O Usuário terá direito ao resgate da garantia, durante a vigência do Contrato de Fornecimento, quando não se enquadrar por 12 (doze) ciclos de faturamento consecutivos nas condições do inciso I ou II do “caput” deste artigo, conforme o caso, contados da data do depósito da garantia.

§ 5º - Por ocasião do encerramento do Contrato de Fornecimento, a devolução da garantia dar-se-á após a quitação de eventuais débitos relativos ao Gás.

§ 6º - Para Unidades Usuárias com volume contratado superior a 200.000 m³ (duzentos mil metros cúbicos – nas condições de faturamento) por mês, nos termos do § 3º do art. 5º, a Concessionária poderá exigir garantias para fornecimento de Gás sem que se verifique o disposto no “caput” deste artigo, cujos valores e procedimentos serão ajustados e consolidados nos respectivos Contratos de Fornecimento, conforme acordo entre as partes.

§ 7º - Nos casos em que for exigida a garantia, conforme estabelecido no inciso II deste artigo, e houver recusa do Usuário em depositá-la, nos termos desta Resolução, poderá a Concessionária suspender a prestação dos serviços, mediante aviso, por escrito, com

antecedência mínima de 10 (dez) dias, não podendo a suspensão se dar aos feriados, sextas-feiras, sábados, domingos ou em vésperas de feriados.

CAPÍTULO XXI

Do Poder Calorífico e das Características Físico Químicas (CFQ) do Gás

Art. 82 - A Concessionária será responsável pelo controle e manutenção do poder calorífico superior (PCS) do Gás e suas Características Físico-Químicas (CFQ) em sua rede de distribuição até o ponto de entrega de cada Usuário, de acordo com os padrões adotados pela Agência Nacional do Petróleo (ANP).

Parágrafo único - Sempre que solicitada por Usuário, a Concessionária deverá comunicar, num prazo de 10 (dez) dias corridos, os valores do PCS e as CFQ do Gás utilizado na Unidade Usuária.

CAPÍTULO XXII

Da Cobrança dos Serviços

Art. 83 - Os serviços cobráveis, realizados a pedido do Usuário, serão os seguintes:

- I - vistoria de Unidade Usuária;
- II - aferição de medidor;
- III - verificação do PCS;
- IV - verificação de nível de Pressão;
- V - religação normal;
- VI - religação de urgência; e
- VII - emissão de segunda via de fatura.

§ 1º A cobrança dos serviços previstos neste artigo será facultativa e só poderá ser feita em contrapartida de serviço efetivamente prestado pela Concessionária, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 2º A cobrança de verificação de nível de Pressão, aferição de medidor e verificação do PCS não poderá ser feita quando os limites admissíveis tiverem sido excedidos, conforme disposto nos arts. 9 e 33.

§ 3º Não será cobrada a primeira vistoria realizada para atender ao pedido de fornecimento ou de aumento de carga.

§ 4º A cobrança de qualquer serviço obrigará a Concessionária a implantá-lo em toda a sua área de concessão, para todos os Usuários.

§ 5º A Concessionária deverá manter, por um período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros dos valores cobrados, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§ 6º A Concessionária poderá executar outros serviços não vinculados à prestação dos serviços de Gás Canalizado, desde que observe as restrições constantes do Contrato de Concessão e que o Usuário, por sua livre escolha, opte por contratar a Concessionária para a realização dos mesmos.

Art. 84 - Caberá a ARCE homologar os valores estabelecidos pela Concessionária para a prestação dos serviços citados no art. 83.

CAPÍTULO XXIII

Do Encerramento das Relações Contratuais

Art. 85 - O encerramento da relação contratual entre a Concessionária e o Usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I - por iniciativa do Usuário, conforme disposto no §8º do art. 4º, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de fornecimento ou de adesão, conforme o caso; e

II - por iniciativa da Concessionária, quando receber pedido de fornecimento formulado por novo interessado referente à mesma Unidade Usuária.

§ 1º - No caso referido no inciso I a condição de Unidade Usuária desativada deverá constar do cadastro, até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência da formulação de novo pedido de ligação.

§ 2º - A Concessionária efetuará o desligamento ou a alteração da titularidade da Unidade Usuária em, no máximo, 3 (três) dias úteis, devendo emitir fatura relativa ao consumo final em até 3 (três) dias úteis após a realização da leitura final, ou a época da emissão da sua fatura normal, o que ocorrer primeiro.

CAPÍTULO XXIV

Das Disposições Gerais

Art. 86 - A Concessionária deverá manter nas agências de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução e de seus Padrões e Normas, para conhecimento ou consulta dos interessados.

Parágrafo único - A Concessionária deverá fornecer exemplar desta Resolução, gratuitamente, quando solicitado pelo Usuário.

Art. 87 - A Concessionária não poderá dispensar tratamento discriminatório, inclusive tarifário, a Unidades Usuárias em situações similares.

Parágrafo único - Não se consideram discriminatórias diferenças de tratamento que possam existir quando ocorrerem situações distintas de:

I - segmento do Usuário;

II - faixa de consumo,

III - localidade onde o serviço é prestado; e,

IV - Pressão padrão de fornecimento.

Art. 88 - A Concessionária deverá manter, pelo período de 60 (sessenta) meses, registros, em meio eletrônico, das solicitações e reclamações dos Usuários dos serviços de distribuição de Gás, deles devendo constar, obrigatoriamente:

I - data e hora da solicitação ou reclamação e nome do responsável pelo registro;

II - objeto da solicitação ou o motivo da reclamação;

III - as providências adotadas, com indicação das datas de atendimento e de comunicação ao interessado; e

IV - reclamações registradas no sistema de ouvidoria que permaneçam sem solução.

Art. 89 - A Concessionária deverá prestar todas as informações solicitadas pelo Usuário referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, ao número e à data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

Parágrafo único - A tabela com os valores dos serviços cobráveis, referidos no art. 83, deverá estar afixada nas agências de atendimento, em local de fácil visualização, devendo a Concessionária adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.

Art. 90 - Os Usuários, individualmente, ou por meio do respectivo Conselho de Usuários, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, denúncias e reclamações à Concessionária e à ARCE, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização da Concessionária.

Parágrafo único - A Concessionária deverá manter, em todas as agências de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, livro próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos Usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 30 (trinta) dias para resposta, conforme estabelecido no art. 72.

Art. 91 - Prazos menores, se previstos no respectivo Contrato de Concessão, prevalecerão sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 92 - A Concessionária deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único para toda a área de concessão outorgada.

Art. 93 - Para a implementação dos respectivos procedimentos, a Concessionária disporá dos seguintes prazos, a contar da data de entrada em vigor desta Resolução:

I - 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias: organizar e atualizar o cadastro das Unidades Usuárias, conforme disposto no art. 20;

II - 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias:

a) celebrar o contrato de fornecimento com Usuário responsável por Unidade Usuária já ligada, conforme estabelecido na alínea “e”, inciso I, art. 4º ;

b) incluir na fatura as informações estabelecidas no art. 53.

III - 90 (noventa) dias:

a) encaminhar o contrato de adesão ao Usuário responsável por nova Unidade Usuária, conforme disposto nos §§ 3º e 4º do art. 4º, após a publicação do teor do contrato;

b) encaminhar o contrato de adesão ao Usuário responsável por Unidade Usuária já ligada, conforme disposto no § 4º do art. 4º ;

c) ajustar o faturamento nos casos de impedimento da leitura do medidor, conforme estabelecido nos §§ 1º a 3º do art. 44;

d) adequar os procedimentos referentes à substituição de medidores, conforme estabelecido no § 2º do art. 28;

e) adequar os procedimentos relativos à aferição de medidores, conforme art. 33;

f) ajustar o intervalo entre as leituras de medidores, conforme art. 37;

- g)** implantar a entrega do aviso relativo ao motivo da suspensão do fornecimento, conforme estabelecido nos artigos 63 e 64;
- h)** ajustar os prazos para vencimento das faturas em dias úteis, conforme estabelecido nos incisos I e II, art. 56;
- i)** oferecer pelo menos 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do Usuário, conforme estabelecido no § 2º, art. 56;
- j)** implantar meios de constatação automática de pagamento em duplicidade, conforme estabelecido no art. 59;
- k)** informar o número de protocolo do registro da reclamação ou solicitação, conforme parágrafo único, art. 72;
- l)** implantar a manutenção dos registros relativos aos serviços cobráveis, conforme estabelecido no §5º, art. 83;
- m)** implantar o cadastramento referente à condição de Unidade Usuária desativada, conforme estabelecido no §1º, art. 85.

Art. 94 - As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Resolução serão resolvidos e decididos pela ARCE.

Art. 95 - Esta Resolução entrará em vigor 60 (sessenta) dias após sua publicação no Diário Oficial do Estado do Ceará.

José Luiz Lins dos Santos

Presidente do Conselho Diretor da ARCE

Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes

Conselheira da ARCE

Lúcio Correia Lima

Conselheiro da ARCE

* Publicado no Diário Oficial do Estado de 20/12/2005.