

## RESOLUÇÃO Nº 92, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2008

**Dispõe sobre a aprovação do modelo de Contrato de Prestação de Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado, na forma de contrato de adesão, para usuários residenciais, atendidos em qualquer volume, e usuários industriais e comerciais do serviço público de distribuição de gás canalizado, atendidos em volumes mensais inferiores a 5.000 m<sup>3</sup>.**

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei nº 12.786, de 30/12/97, artigos 3º, § único; 4º, V; e 8º, XV, e o Decreto nº 25.059, de 15/7/98, art. 3º, XII; Considerando a Resolução ARCE nº 59, de 30 de novembro de 2005, que obriga os usuários do serviço público de distribuição de gás canalizado cujo consumo mensal contratual previsto for inferior a 5.000 m<sup>3</sup> (cinco mil metros cúbicos) de gás nas condições de faturamento a celebrar contrato de adesão;

**CONSIDERANDO** que Contrato de Adesão é o instrumento cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos aprovados pela ARCE, não podendo o seu conteúdo ser modificado pela Concessionária ou pelo Usuário;

**CONSIDERANDO** que a ARCE, visando dar oportunidade à sociedade para manifestar sua opinião, em especial os agentes econômicos do setor de gás canalizado e os Usuários, bem como obter dados e informações que possibilitem maior grau de confiabilidade, clareza e segurança das contribuições, realizou a Audiência Pública nº 004/2007, em 03 de setembro a 02 de Outubro de 2007, permitindo a participação pública no processo decisório e, assim, o recolhimento de subsídios para os procedimentos que resultaram nesta resolução; e,

**CONSIDERANDO** que o Relatório da Audiência Pública foi submetido à apreciação do Conselho Diretor da ARCE, e por este aprovado, em reunião realizada no dia 21 de fevereiro de 2008,

### **RESOLVE:**

**Art. 1º** - Aprovar o modelo do Contrato de Adesão a ser firmado entre a Concessionária e o Usuário dos serviços de distribuição de gás canalizado para consumo mensal contratual de gás cujo volume previsto seja inferior a 5.000 m<sup>3</sup> (cinco mil metros cúbicos nas condições de faturamento), nos termos estabelecidos pela Resolução ARCE nº 59, de 30 de novembro de 2005, e na forma constante do anexo desta Resolução.

**§ 1º** Para a celebração do Contrato de Adesão, a Concessionária deverá encaminhá-lo ao responsável pela Unidade Usuária:

**I** - até o dia 31 de dezembro de 2008, quando se tratar de Usuários já ligados em seu sistema de distribuição; (Redação dada pela Resolução nº 100, de 14 de agosto de 2008)

\* Redação anterior: I - no prazo de até 90 (noventa) dias da data de entrada em vigor desta Resolução, aos Usuários já ligados em seu sistema de distribuição;

**II** - para novos Usuários até a efetivação da ligação;

**§ 2º** Os prazos previstos no parágrafo primeiro contar-se-ão a partir da publicação da presente Resolução.

**§ 3º** O Contrato de Adesão deve ser encaminhado ao Usuário com Aviso de Recebimento (AR) ou por outra forma que comprove o seu recebimento.

**§ 4º** Na hipótese do inciso I do § 1º, caso o responsável pela Unidade Usuária, pós o recebimento da minuta do Contrato de Adesão, venha a optar por sua assinatura, deverá manifestar o seu interesse junto à Concessionária. (Acrescido pela Resolução nº 100, de 14 de agosto de 2008)

**§ 5º** Se a Concessionária recusar a assinatura do Contrato de Adesão, sob a alegação de ofensa ao equilíbrio econômico-financeiro, em face das cláusulas do contrato em vigor, deverá encaminhar à ARCE, fundamentadamente, as justificativas apresentadas para a sua recusa. (Acrescido pela Resolução nº 100, de 14 de agosto de 2008)

**§ 6º** Caso venha a considerar procedentes as justificativas apresentadas, na hipótese do § 5º, a ARCE facultará à Concessionária a assinatura do Contrato de Adesão até o vencimento do contrato em vigor ou eventual concordância entre as partes. (Acrescido pela Resolução nº 100, de 14 de agosto de 2008)

**§ 7º** Na hipótese do inciso I do § 1º, deverá ser enviado ao Usuário, juntamente com a minuta do Contrato de Adesão, na forma disposta no § 3º, aviso a respeito da possibilidade de a Concessionária recusar a sua assinatura, devendo constar a transcrição dos §§ 4º, 5º e 6º do art. 1º desta Resolução. (Acrescido pela Resolução Nº 100, de 14 de agosto de 2008)

**Art. 2º** - O exemplar do Contrato de Adesão a ser adotado pela Concessionária deve propiciar a fácil leitura, dispondo de tipo de papel, gramatura e dimensões adequadas, devendo ser o texto impresso com caracteres legíveis.

**Art. 3º** - Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação.

**SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, em Fortaleza aos 21 de fevereiro de 2008.

**Lúcio Correia Lima**

Presidente do Conselho Diretor da Arce

**José Luiz Lins dos Santos**

Conselheiro da Arce

**Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes**

Conselheira da Arce

\* Publicado no Diário Oficial do Estado de 07/03/2008.

**ANEXO ÚNICO DA RESOLUÇÃO Nº 92, DE 21/02/2008**  
**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO**  
**DE GÁS CANALIZADO**

A Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS, CNPJ nº \_\_\_\_\_, com Sede na \_\_\_\_\_ (endereço) \_\_\_\_\_, doravante denominada Concessionária, e \_\_\_\_\_ (nome do usuário) \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (documentação de identificação e número), \_\_\_\_\_ (CPF ou CNPJ) \_\_\_\_\_, doravante denominado Usuário, responsável pela Unidade Usuária nº \_\_\_\_\_, situada na \_\_\_\_\_ (endereço) \_\_\_\_\_, aderem, de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado, na forma de Contrato de Adesão, devidamente aprovado pela ARCE através da Resolução nº XX/2008, observados os demais regulamentos que disciplinam a prestação de serviço público de distribuição de gás canalizado, e no que se aplicar, a Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990.

**CLÁUSULA PRIMEIRA**  
**DAS DEFINIÇÕES**

Para os fins e efeitos deste Contrato de Adesão são adotadas as seguintes definições técnicas:

**ARCE:** Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.

**Concessionária:** Pessoa jurídica detentora de concessão, que explora, por sua conta e risco, os serviços públicos de distribuição de gás canalizado.

**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.

**Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado:** condições gerais que devem ser observadas pela Concessionária, na prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado e pelo Usuário, na utilização do referido gás na Unidade Usuária, nos termos da Resolução ARCE nº 59, de 30 de novembro de 2005.

**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.

**Unidade Usuária:** imóvel onde se dá o recebimento e a utilização do gás.

**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 art. 7º da Resolução Arce nº 59/2005.

**Religação:** procedimento efetuado pela concessionária com o objetivo de restabelecer o fornecimento à unidade usuária interrompido por razões contratuais.

## **CLÁUSULA SEGUNDA DO OBJETO**

Constituem objeto deste contrato as principais condições de prestação e utilização do serviço público de distribuição de gás canalizado, que devem ser observadas pela Concessionária e pelo Usuário, de acordo com as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado, sem prejuízo do que estabelecem as demais normas e regulamentos aplicáveis.

## **CLÁUSULA TERCEIRA DA ABRANGÊNCIA**

Este contrato é aplicável a Unidades Usuárias cujo consumo mensal contratual previsto, por ponto de entrega, seja inferior a 5.000 m<sup>3</sup> (cinco mil metros cúbicos) nas condições de faturamento.

## **CLÁUSULA QUARTA DOS PRINCIPAIS DIREITOS DOS USUÁRIOS**

Constituem os principais direitos dos Usuários do serviço público de distribuição de gás canalizado:

- 4.1 Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas distribuídas uniformemente em intervalos de 5 (cinco) dias ao longo do mês disponibilizadas pela Concessionária para vencimento da fatura;
- 4.2 Ser informado, na fatura de gás, sobre a eventual constatação de débitos anteriores;
- 4.3 Ter a fatura entregue em até 48 horas da data de sua emissão, cujo prazo de vencimento deverá ser estendido por igual número de dias correspondentes ao de eventuais atrasos na apresentação;
- 4.4 Ser informado sobre restituição de valores relativos a erro de faturamento de meses anteriores;
- 4.5 Ser informado sobre eventual 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;
- 4.6 Ser informado, na fatura de gás, sobre os volumes medidos, corrigidos e faturados nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês;
- 4.7 Ser informado, antecipadamente, do custo do(s) serviço(s) solicitado(s), ficando o início do(s) serviço(s) condicionado à aceitação deste custo pelo Usuário;
- 4.8 Receber a eventual segunda via da fatura no prazo máximo de 3 (três) dias, contados da data de solicitação do Usuário;
- 4.9 Receber, constatado o pagamento em duplicidade, a devolução do valor pago indevidamente em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação, ou, por opção sua, por meio de compensação na fatura subsequente;
- 4.10 Ter as leituras e o faturamento efetuados em períodos mensais.
- 4.11 Ser atendido, em caso de pedido de ligação, excluídos os casos de necessidade de obras na Rede de Distribuição, de responsabilidade da Concessionária e/ou do Usuário, no prazo máximo, contados a partir do primeiro dia útil imediatamente seguinte à data de solicitação, de:

- a) 7 (sete) dias úteis para Unidade Usuária de Gás em média e alta pressão;
- b) 3 (três) dias úteis para as Unidades Usuárias em baixa pressão;
- 4.12 Ser atendido por equipes de atendimento da Concessionária nas ocorrências emergenciais, 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano;
- 4.13 Receber informações acerca das providências adotadas em suas solicitações e reclamações feitas à Concessionária, no prazo máximo de 30 (trinta) dias;
- 4.14 Receber da Concessionária, nos atendimentos pessoais e telefônicos, o número do protocolo de registro da solicitação ou reclamação, bem como os prazos regulamentares dos serviços solicitados, o número de fax e endereço eletrônico específicos, além da identificação do atendente;
- 4.15 Receber da Concessionária informação de caráter público para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
- 4.16. Dispor, para fins de consulta, na Concessionária, de cadastro de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução de obras necessárias à ligação, bem como modificação das instalações internas da Unidade Usuária;
- 4.17. Ter, nas agências de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares das Resoluções ARCE nº 59 e nº 60 e de seus Padrões e Normas, para reconhecimento ou consulta dos interessados;
- 4.18. Ser atendido em até 20 (vinte) minutos, quando o atendimento (pessoal) for realizado em agência ou loja credenciada pela Concessionária.
- 4.19. Ser informado, por comunicação formal, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, sobre a possibilidade da suspensão do fornecimento por falta de pagamento, respeitados feriados, sextas-feiras, sábados, domingos e vésperas de feriado;
- 4.20. Ser informado, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas sobre interrupções de fornecimento programadas para realização de manobras, manutenção, reforma ou ampliação de instalações da rede de distribuição individualmente ou por veículos de comunicação de maior difusão;
- 4.21 Ter respeitado o tempo máximo de interrupção do fornecimento de gás, em decorrência de serviços programados de manutenção ou de manobras operacionais, de 8 (oito) horas.
- 4.22 Ser informado, pela Concessionária, através de notificação individual, quando se tratar de Unidade Usuária que preste serviço público ou essencial à população, ou que seja atendida em alta pressão, indicando data, horário e duração da interrupção do serviço e de seu restabelecimento.
- 4.23. Ter os serviços de distribuição de gás religados, no caso de suspensão indevida, no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, sem ônus;
- 4.24 Ter o fornecimento de gás restabelecido, quando cessado o motivo da suspensão, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, após sua solicitação ou constatação do pagamento das faturas de fornecimento, dos serviços cobráveis ou dos prejuízos causados às instalações da Concessionária cuja responsabilidade lhe tenha sido imputada.
- 4.25 Ter substituído o medidor instalado na Unidade Usuária, em até 90 (noventa) dias após a constatação de defeito (período no qual o consumo será apurado por estimativa,

considerando-se a média de medições corretamente efetuadas dos últimos três faturamentos normais);

4.26. Ser comunicado, por meio de correspondência específica, da substituição de equipamentos de medição, com informações referentes às leituras do medidor retirado e do instalado;

4.27. Ser comunicado com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, sobre a data da realização da aferição do medidor;

4.28. Ser informado, por escrito, sobre qualquer modificação das datas do calendário de leitura dos medidores, apresentação e vencimento da fatura, com o mínimo de 10 (dez) dias de antecedência, inclusive por mensagens na Fatura de Gás;

4.29. Ser atendido no prazo máximo de 8 (oito) dias, quando solicitar a verificação de leitura e consumo junto à Concessionária;

4.30. Obter resposta sobre sua solicitação de verificação de pressão e de Poder Calorífico Superior (PCS) do gás, em até 10 (dez) dias corridos da data do pedido.

4.31. Ter a devolução de valores cobrados indevidamente, em decorrência de erros de faturamento a maior, no prazo de 10 (dez) dias úteis da constatação ou no primeiro faturamento posterior, o que ocorrer primeiro;

4.32. Obter ressarcimento dos danos que sejam causados em função do serviço concedido;

4.33. Ser ressarcido, em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo hipótese de engano justificável acatado pela ARCE;

4.34. Receber pagamentos resultantes de penalidades aplicáveis, a título de ressarcimento, previstas nas normas e regulamentações pertinentes.

4.35. Receber informações, de forma permanente e adequada, sobre os cuidados especiais que o gás requer na sua utilização e as formas de combater o desperdício;

4.36. Ser atendido, nas Unidades Usuárias, pelos serviços de bloqueio de vazamento de Gás da Concessionária, assumindo, o Usuário os custos ocasionados por vazamentos e correspondentes reparos em instalações de sua responsabilidade.

4.37. Receber gás canalizado, em sua Unidade Usuária, na classe de pressão definida pela Concessionária e demais padrões de qualidade estabelecidos pela Agência Nacional do Petróleo (ANP);

4.38. Receber o gás canalizado com ODOR assegurado a qualquer momento e em qualquer ponto do sistema de distribuição.

4.39. Ter acesso a atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e 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 nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

4.40. Responder apenas por débitos relativos à fatura de fornecimento de gás de sua responsabilidade, bem como pelos serviços cobráveis ou prejuízos causados pelo Usuário às instalações da Concessionária, exceto nos casos de sucessão comercial.

4.41. Ter os demais direitos fiscalizados, periodicamente, pela ARCE.

## **CLÁUSULA QUINTA**

### **DOS PRINCIPAIS DEVERES DOS USUÁRIOS**

As principais obrigações dos Usuários são as que seguem:

- 5.1. Pagar pontualmente as faturas expedidas pela Concessionária, relativas aos serviços prestados.
- 5.2. Assegurar o livre acesso dos inspetores credenciados aos locais em que os equipamentos de medição estejam instalados.
- 5.3. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da Unidade Usuária, após o ponto de entrega;
- 5.4. Reformar ou substituir 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 da Resolução ARCE nº 59 e que ofereçam riscos à segurança de pessoas e bens;
- 5.5. Responsabilizar-se pela custódia dos equipamentos de medição da Concessionária, quando instalados no interior da Unidade Usuária ou quando estes forem instalados em área externa a mesma, por solicitação do Usuário, e pela manutenção dos equipamentos de medição em local adequado, livre e de fácil acesso;
- 5.6. 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;
- 5.7. Manter e operar as instalações internas de sua propriedade em condições de segurança para bens e pessoas;
- 5.8. Responsabilizar-se pela aprovação do projeto das instalações internas consoante a legislação e regulamentos aplicáveis, assim como, pelo pagamento de eventuais custos referentes à execução e à conservação das obras feitas, a seu pedido, pela Concessionária;
- 5.9. 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 e/ou medição e demais equipamentos.
- 5.10. Informar prioritariamente à Concessionária, ao Poder Público e à ARCE, as irregularidades referentes aos serviços prestados, de que tenham tomado conhecimento;
- 5.11. Comunicar à ARCE e às autoridades competentes eventuais atos não regulamentares praticados pela Concessionária na prestação de serviços;
- 5.12. Comunicar à Concessionária qualquer modificação efetuada nas instalações sob sua responsabilidade que interfira nas condições contratuais;
- 5.13. Informar à Concessionária os dados cadastrais, inscrições fiscais, a natureza das atividades desenvolvidas na sua Unidade Usuária e a finalidade da utilização do Gás, bem como as alterações supervenientes, responsabilizando-se pela veracidade dos mesmos;
- 5.14. Informar à Concessionária quando se retirar definitivamente da Unidade Usuária, solicitando a alteração da titularidade contratual ou, quando for o caso, a interrupção do fornecimento, sob pena de responder pelos débitos pendentes daquela Unidade Usuária

até a data da comunicação de alteração da titularidade do contrato de prestação de serviço público de distribuição de gás canalizado.

## **CLÁUSULA SEXTA**

### **DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO**

A Concessionária poderá suspender os serviços de distribuição de gás canalizado, nas seguintes condições:

#### **6.1 SEM AVISO PRÉVIO:**

6.1.1 Nos casos em que for constatada a utilização de procedimentos irregulares;

6.1.2 Revenda ou fornecimento de gás a terceiros;

6.1.3 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;

6.1.4. Ligação clandestina ou religação à revelia;

6.1.5. Situação de emergência que ameace a integridade de pessoas, da Unidade Usuária ou de terceiros.

**6.2.COM AVISO PRÉVIO** (nos termos previstos nos itens 4.20 a 4.23 da Cláusula Quarta):

6.2.1. Impedimento ao acesso de empregados e representantes da Concessionária, para leitura, manutenção e inspeção necessárias;

6.2.2. Falta de pagamento da Fatura de Gás.

## **CLÁUSULA SÉTIMA**

### **DA EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS**

A Concessionária poderá:

7.1 Prestar outros serviços que não estejam vinculados à exploração de serviços públicos de distribuição de gás canalizado, desde que o Usuário, por sua livre escolha, decida por contratá-los;

7.2. Incluir na fatura, de forma discriminada, a cobrança de outros serviços, desde que autorizada formalmente e antecipadamente pelo Usuário.

## **CLÁUSULA OITAVA**

### **DA RESCISÃO**

Este contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo à quitação de eventuais débitos existentes relativos à prestação dos serviços, nas seguintes situações:

8.1 Por ação do Usuário: mediante pedido de desligamento ou alteração da titularidade da Unidade Usuária;

8.2 Por ação da Concessionária: quando houver solicitação de fornecimento formulado por novo interessado referente à mesma Unidade Usuária e não houver manifestação contrária do atual Usuário, observado o cumprimento das demais obrigações regulamentares.



**CLÁUSULA NONA  
DAS RECLAMAÇÕES**

Caso o Usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las à Concessionária, e, em não concordando com o resultado obtido, poderá reclamar à ARCE, por intermédio de sua Ouvidoria.

**CLÁUSULA DÉCIMA  
DA COMPETÊNCIA**

Compete à ARCE, em última instância administrativa, dirimir toda e qualquer questão ou divergência oriunda deste Contrato.