



## ENVIO DE CONTRIBUIÇÕES REFERENTES À CONSULTA PÚBLICA Nº 05/2021

**ATO REGULATÓRIO:** Regulamento do Serviço de Distribuição de Gás Canalizado no Estado do Rio Grande do Sul (**Mercado Cativo**).

**NOME: SULGÁS - COMPANHIA DE GÁS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

### CONTRIBUIÇÕES

**IMPORTANTE:** Os comentários e sugestões referentes às contribuições deverão ser fundamentados e justificados, mencionando-se os aspectos da proposta a que se refere a contribuição. Acrescentar, no modelo a seguir, quantos quadros/linhas forem necessários para a apresentação das contribuições.

#### Contribuição 1

##### Aspecto da minuta

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

[...]

VIII - Consumidor Cativo: usuário de gás natural que é atendido pela Distribuidora local de Gás Canalizado por meio de comercialização e movimentação de gás natural;

[...]

XII - Contrato de uso do sistema de distribuição: modalidade de contrato pelo qual a distribuidora e o consumidor livre, produtor, autoprodutor, importador ou autoimportador ajustam as características e condições do uso do serviço de distribuição de gás para cada unidade usuária;

XIII – Distribuidora ou Concessionária: pessoa jurídica ou consórcio de empresas detentor dos direitos de concessão da delegação realizada pelo Poder Concedente, à pessoa jurídica que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado, e responsável pela prestação dos serviços de movimentação e/ou de distribuição de gás canalizado, cobrando pelos seus serviços;

[...]

XX - Ponto de Entrega de Movimentação: local físico de entrega do gás pela distribuidora ao Consumidor Livre, ao Autoimportador ou ao autoprodutor, caracterizado como o limite de responsabilidade da Distribuidora, a partir da última válvula de bloqueio de saída do conjunto de regulagem e medição pertencentes à distribuidora;

XXI - Ponto de Fornecimento: local físico de entrega do gás pela distribuidora ao Consumidor Cativo, caracterizado como o limite de sua responsabilidade, a partir da última válvula de bloqueio de saída do conjunto de regulagem e medição pertencentes à Distribuidora;

XXII - Ponto de Recepção: local físico de interconexão entre as instalações da distribuidora e as instalações das unidades usuárias de agente importador, autoimportador, produtor e autoprodutor, onde ocorre a transferência do gás para a distribuidora, havendo ou não transferência de propriedade do gás;

[...]

XXV - Tarifa: valor monetário resultante da aplicação das tabelas tarifárias fixadas pela AGERGS, nas condições de referência que é utilizado para efetuar o faturamento mensal dos serviços de distribuição aos usuários;

XXVI - Tarifa de fornecimento: valor monetário unitário determinado pela AGERGS, em R\$/m<sup>3</sup>, utilizado para efetuar o faturamento mensal de consumidores cativos, relativo ao consumo de gás do sistema de distribuição de gás canalizado da distribuidora;

XXVII - Tarifa de movimentação de gás na área de concessão (TMOV): valor estabelecido pela AGERGS, em R\$/m<sup>3</sup>, cobrado pela distribuidora à concessionária acessante, pela movimentação de gás na área de concessão e pela gestão da distribuição de gás canalizado, para uso final em outra área de concessão, cuja interligação das redes de distribuição das concessionárias seja aprovada pela agência reguladora;

XVIII - Tarifa de utilização dos serviços de distribuição (TUSD): valor cobrado dos usuários, pela distribuidora, a título de remuneração pelos serviços de distribuição e gerenciamento da rede de gás canalizado, em R\$/m<sup>3</sup>, nos termos determinado pela AGERGS;

XIX - Unidade usuária: conjunto de instalações e equipamentos caracterizados pelo recebimento de gás em um só ponto de fornecimento, ou em um só ponto de entrega de movimentação, conforme o caso, ou ainda, pela injeção de gás no sistema de distribuição da distribuidora em um só ponto de recepção, com medição individualizada e correspondente a um único consumidor cativo, consumidor livre, importador, autoimportador, produtor ou autoprodutor;

XX - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza os Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, fornecidos exclusivamente pela Distribuidora.

### Texto Contribuição

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

[...]

VIII - Consumidor Cativo: ~~usuário de gás natural que é atendido pela Distribuidora local de Gás Canalizado por meio de comercialização e movimentação de gás natural;~~ **Usuário do Serviço de Gás Canalizado que somente pode adquirir Gás Canalizado da Concessionária;**

[...]

XII - Contrato de uso do sistema de distribuição: modalidade de contrato pelo qual a Distribuidora e o Consumidor livre, ~~produtor~~, Autoprodutor, ~~importador~~ ou Autoimportador ajustam as características e condições do uso do serviço de distribuição de gás para cada Unidade usuária;

XIII - Distribuidora ou Concessionária: ~~pessoa jurídica ou consórcio de empresas detentor dos direitos de concessão da delegação realizada pelo Poder Concedente, à pessoa jurídica que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado, e responsável pela prestação dos serviços de movimentação e/ou de distribuição de gás canalizado, cobrando pelos seus serviços;~~ empresa que atua na atividade de distribuição de gás canalizado;

[...]

XXII - Ponto de Recepção: local físico de interconexão entre as instalações da Distribuidora ~~com terceiros e as instalações das unidades usuárias de agente importador, autoimportador, produtor e autoprodutor~~, onde ocorre a transferência do gás para a Distribuidora, havendo ou não transferência de propriedade do gás;

[...]

XXV - Tarifa: valor monetário resultante da aplicação das tabelas tarifárias ~~fixadas homologadas~~ pela AGERGS, nas condições de referência que é utilizado para efetuar o faturamento ~~mensal~~ dos serviços de distribuição aos Usuários;

XXVI - Tarifa de fornecimento: valor monetário unitário ~~determinado homologado~~ pela AGERGS, em R\$/m3, utilizado para efetuar o faturamento ~~mensal~~ de Consumidores cativos, ~~relativo ao consumo de gás do sistema de distribuição de gás canalizado da distribuidora;~~

XXVII - Tarifa de movimentação de gás na área de concessão (TMOV): valor ~~estabelecido homologado~~ pela AGERGS, em R\$/m3, cobrado pela Distribuidora à concessionária acessante, pela movimentação de Gás canalizado na área de concessão e pela gestão da distribuição de Gás canalizado, para uso final em outra área de concessão, cuja interligação das redes de distribuição das concessionárias seja aprovada pela agência reguladora;

XVIII - Tarifa de utilização dos serviços de distribuição (TUSD): valor cobrado dos Usuários, pela Distribuidora, a título de remuneração pelos serviços de distribuição e gerenciamento da rede de Gás canalizado, em R\$/m3, nos termos ~~determinado homologados~~ pela AGERGS;

XIX - Unidade usuária: conjunto de instalações e equipamentos caracterizados pelo recebimento de Gás canalizado em um só Ponto de Fornecimento, ou em um só Ponto de Entrega de Movimentação, conforme o caso, ~~ou ainda, pela injeção de gás no sistema de distribuição da distribuidora em um só ponto de recepção;~~ com medição individualizada e correspondente a um único Consumidor cativo, Consumidor livre, ~~importador~~, Autoimportador, ~~produtor~~ ou Autoprodutor;

XX - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza os Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, fornecidos exclusivamente ~~pela Distribuidora pela Administração Pública direta ou indireta do Estado ou pela Distribuidora.~~

### **Justificativa Contribuição**

Na definição de “Contrato de Uso de Distribuição” excluímos as referências a produtor e importador considerando que tais figuras não fazem parte deste tipo de contrato, apenas os Autoprodutores, Autoimportadores e consumidores livres, já mencionados na definição.

Na definição de Distribuidora, transcrevemos a definição dada pela Lei Estadual 15.648/21 de forma a não restringir o conceito da Distribuidora nem tampouco de suas atividades.

Já na definição de Ponto de Recepção, sugerimos a exclusão do trecho “e as instalações das Unidades usuárias de agente importador, Autoimportador, Produtor e Autoprodutor” por “com terceiros”, de forma a deixar o conceito mais amplo para que possa englobar situações, por exemplo, de interconexão da rede de distribuição com o sistema de transporte.

Solicitamos a utilização da palavra “homologadas” e locuções semelhantes nas definições de todos os termos relativos às Tarifas, de forma a manter o conceito estabelecido na Cláusula 14 e subitens do contrato de concessão vigente.

Solicitamos a exclusão do trecho final da definição de “Tarifa de fornecimento” para não gerar dúvidas de que esta Tarifa engloba os valores cobrados pela comercialização e movimentação do Gás canalizado entregue pela Distribuidora. Ademais, essa sugestão de alteração não contraria os preceitos trazidos pela legislação estadual. A alteração serve também para uniformizar as definições das “Tarifas”. Exclusão da palavra “mensal” nas definições de “Tarifa” e “Tarifa de Fornecimento”, considerando que a cobrança pode ser realizada em periodicidade distinta.

Sugerimos as alterações acima, uma vez que o conceito de “Unidade usuária” está ligado exclusivamente aos Consumidores Cativos de Gás canalizado no Ponto de Entrega de Movimentação ou de fornecimento, e não se referem aos supridores de Gás canalizado.

<b>Contribuição 2</b>
<b>Aspecto da minuta</b>
<p>Art. 4º Compete à AGERGS definir as tarifas pela prestação dos serviços locais de distribuição e de movimentação de gás, nos termos do art. 40 da Lei n.º 15.648/21.</p> <p>§ 1º É vedado à distribuidora cobrar dos usuários, sob qualquer pretexto, valores de tarifas superiores àquelas definidas pela AGERGS.</p> <p>§ 2º As tarifas definidas pela AGERGS deverão ser reduzidas pela distribuidora nas situações em que houver a previsão legal de benefícios de natureza econômico-financeira relacionados à prestação do serviço público.</p> <p>§ 3º É facultado à distribuidora cobrar tarifas inferiores às tarifas definidas pela AGERGS, desde que as reduções de receita não impliquem pleitos compensatórios posteriores para o reequilíbrio econômico-financeiro, devendo ser observadas o disposto no art. 5º desta Resolução.</p> <p>§ 4º As tarifas deverão ser aplicadas de acordo com o segmento de usuário, a classe tarifária e as faixas de consumo em que estiver enquadrada a unidade usuária.</p> <p>§ 5º Para fins de aplicação tarifária, as unidades usuárias deverão ser classificadas de acordo com a atividade comprovadamente exercida, a finalidade de utilização do gás canalizado e o atendimento aos critérios para enquadramento previstos na legislação.</p>
<b>Texto Contribuição</b>
<p>Art. 4º Compete à AGERGS <del>definir</del> homologar as Tarifas pela prestação dos serviços locais de distribuição <del>e de movimentação</del> de Gás canalizado, nos termos do art. 40 da Lei n.º 15.648/21.</p> <p>§ 1º É vedado à Distribuidora cobrar dos Usuários, sob qualquer pretexto, valores de Tarifas superiores àquelas <del>definidas</del> homologadas pela AGERGS.</p> <p>§ 2º As Tarifas <del>definidas</del> homologadas pela AGERGS deverão ser reduzidas pela Distribuidora nas situações em que houver a previsão legal de benefícios de natureza econômico-financeira relacionados à prestação do serviço público, <del>desde que tal redução não tenha impacto financeiro negativo para a Distribuidora.</del></p> <p>§ 3º É facultado à Distribuidora cobrar Tarifas inferiores às Tarifas <del>definidas</del> homologadas pela AGERGS, desde que as reduções de receita não impliquem pleitos compensatórios posteriores para o reequilíbrio econômico-financeiro, devendo ser observadas o disposto no art. 5º desta Resolução.</p> <p>§ 4º As Tarifas deverão ser aplicadas de acordo com <del>as categorias estabelecidas no §1º do art. 5º desta Resolução o segmento de usuário, a classe tarifária e as faixas de consumo</del> em que estiver enquadrada a Unidade usuária.</p> <p>§ 5º Para fins de aplicação tarifária, as unidades usuárias deverão ser classificadas de acordo com <del>a atividade comprovadamente exercida, a finalidade de utilização do gás canalizado e o atendimento aos critérios para enquadramento previstos na legislação</del> as categorias estabelecidas no §1º do art. 5º desta Resolução.</p>
<b>Justificativa Contribuição</b>
<p>Solicitamos a utilização da expressão “homologar as Tarifas”, de forma a manter o conceito estabelecido na Cláusula 14 e subitens do contrato de concessão vigente, bem como uniformizar as sugestões de definições já solicitadas.</p> <p>No caput, fizemos a sugestão de um pequeno ajuste para ficar um conceito mais amplo de distribuição de gás canalizado.</p>

Ademais, solicitamos a alteração do §2º do referido dispositivo, de forma a resguardar que a justa remuneração da Distribuidora não será impactada negativamente por eventual lei posterior que conceda um benefício relacionado à prestação do serviço público.

Quanto às modificações sugeridas nos §§4º e 5º do mencionado dispositivo da minuta, faz-se referência às categorias estabelecidas no §1º do art. 5º da minuta, conforme será examinado em seguida.

### Contribuição 3

#### Aspecto da minuta

Art. 5º Faculta-se a distribuidora a concessão voluntária de benefícios tarifários, sem prejuízo daqueles previstos em lei, que tenham por objetivo uma ou mais dos seguintes objetivos:

- I – gestão das perdas não técnicas ou da inadimplência do usuário;
- II – gestão do consumo ou incentivo ao uso eficiente da rede de distribuição de gás canalizado;
- III – gestão de custos operacionais.

§ 1º A distribuidora somente poderá dispensar tratamento tarifário diferenciado a unidades usuárias que se distingam em uma ou mais das seguintes categorias:

- I – segmento de usuário;
- II – classe tarifária;
- III – faixas de consumo.

§ 2º As regras e as condições para adesão ao benefício tarifário deverão ser estabelecidas pela distribuidora e abranger todas as unidades usuárias que estão ou venham a estar na mesma situação, de forma isonômica.

§ 3º Os benefícios tarifários concedidos não devem implicar pleitos financeiros compensatórios e comprometer o equilíbrio econômico-financeiro da concessão.

§ 4º A distribuidora poderá considerar condições distintas daquelas elencadas nos incisos do caput deste artigo mediante avaliação e prévia autorização da AGERGS.

§ 5º Os usuários deverão ser informados pela distribuidora com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do início da aplicação do benefício tarifário sobre o objetivo da medida, os requisitos para adesão ou enquadramento automático, e o prazo de vigência, conforme determinado pela distribuidora.

§ 6º Os benefícios tarifários com vigência indeterminada podem ser interrompidos pela distribuidora, desde que informado ao usuário com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias.

§ 7º As disposições previstas neste artigo contemplam benefícios não tarifários que possam vir a ser ofertados pela distribuidora, sendo-lhe facultado definir as regras e os critérios de elegibilidade mediante ampla divulgação aos usuários potencialmente elegíveis.

§ 8º Os programas de benefícios e os respectivos meios de divulgação deverão ser aprovados previamente pela AGERGS, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a fim de promover a modicidade tarifária e a transparência da informação.

#### Texto Contribuição

§ 1º A Distribuidora somente poderá dispensar tratamento tarifário diferenciado a unidades usuárias que se distingam em uma ou mais das seguintes categorias:

- I – ~~segmento de usuário~~ volume;
- II – ~~classe tarifária~~ sazonalidade;
- III – ~~faixas de consumo~~ inflexibilidade e flexibilidade de fornecimento;
- IV – perfil de consumo diário;
- V – fator de carga;
- VI – valor do energético a substituir;

VII – investimento marginal na rede distribuidora; e  
VIII – volume de movimentação do Gás canalizado.

[...]

#### **Justificativa Contribuição**

Sugerimos alterar a redação do art. 5º, §1º, da minuta, para constar as categorias presentes na Cláusula 14.7. do contrato de concessão vigente. Alternativamente, o conceito deveria refletir ao menos o previsto no art. 42 da Lei nº 15.648/2021.

#### **Contribuição 4**

##### **Aspecto da minuta**

Art. 6º A distribuidora realizará todas as ligações, obrigatoriamente, com instalação de equipamentos de medição para faturamento, de sua propriedade, de acordo com suas especificações e às suas expensas, nos pontos de fornecimento, de entrega de movimentação e de recepção da unidade usuária.

§ 1º Caberá ao usuário atender aos requisitos previstos na legislação e nos padrões e normas técnicas vigentes, referentes à construção e à segurança das instalações internas da unidade usuária.

§ 2º A distribuidora não poderá alegar a indisponibilidade de equipamentos de medição para não realizar ou retardar a ligação e o início do fornecimento.

§ 3º A substituição de equipamentos de medição deverá ser comunicada ao usuário ou seu representante legal, por meio de documento específico emitido no ato da execução desse serviço, com informações referentes ao motivo da substituição e às leituras do medidor retirado e do instalado.

§ 4º No caso de retirada por motivo de dano no medidor, a unidade usuária poderá, excepcionalmente, permanecer até 3 (três) dias úteis sem medição, período no qual para o faturamento poderá ser utilizada a média aritmética diária dos últimos 3 (três) ciclos de faturamento.

§ 5º Quando for exercida mais de uma atividade econômica para um mesmo ponto de fornecimento, de entrega de movimentação ou de recepção, configurando-se distintos usuários, deverá ser instalada medição individualizada para cada usuário, constituindo unidades usuárias independentes.

§ 6º Quando se tratar de conjunto habitacional ou comercial e não sendo tecnicamente possível a implantação de medição individualizada, é admitido o agrupamento de unidades imobiliárias autônomas em um único ponto de fornecimento constituído de usuários exclusivamente do segmento residencial ou exclusivamente comercial, com perfis de consumo semelhantes e sob a administração de uma única pessoa jurídica.

§ 7º A medição de gás do consumidor livre, do importador, do autoimportador, do produtor e do autoprodutor será disciplinada em resolução própria.

##### **Texto Contribuição**

Art. 6º A Distribuidora realizará todas as ligações, obrigatoriamente, com instalação de equipamentos de medição para faturamento, de sua propriedade, de acordo com suas especificações e às suas expensas, nos Pontos de Fornecimento, de Entrega de Movimentação e de Recepção da Unidade usuária.

[...]

§ 2º A Distribuidora não poderá alegar a indisponibilidade de equipamentos de medição para não realizar ou retardar a ligação e o início do fornecimento, **exceto das hipóteses fora do controle da Distribuidora.**

[...]

§ 4º No caso de retirada por motivo de dano no medidor, a Unidade usuária poderá, excepcionalmente, permanecer até ~~03 (três) dias úteis~~ 30 (trinta) dias corridos sem medição após a sua constatação, período no qual para o faturamento poderá ser utilizada a média aritmética diária dos últimos 3 (três) ciclos de faturamento.

§ 5º Quando for exercida mais de uma atividade econômica para um mesmo Ponto de Fornecimento, de entrega de movimentação ou de recepção, configurando-se distintos Usuários, deverá ser instalada medição individualizada para cada Usuário, constituindo unidades usuárias independentes. Cada Unidade usuária deverá garantir acesso à Distribuidora a seus equipamentos e terreno para a realização da devida instalação.

§ 6º Quando se tratar de conjunto habitacional ou comercial ~~e não sendo tecnicamente possível a implantação de medição individualizada~~, é admitido à Distribuidora, com base em critérios técnico econômicos e/ou de segurança, o agrupamento de unidades imobiliárias autônomas em um único Ponto de Fornecimento constituído de Usuários exclusivamente do segmento residencial ou exclusivamente comercial, com perfis de consumo semelhantes e sob a administração de uma única pessoa jurídica.

§ 7º A medição de gás do Consumidor livre, ~~do importador~~, do Autoimportador, ~~do produtor~~ e do autoprodutor será disciplinada em resolução própria.

§ 8º A obrigação prevista no *caput* deste artigo 6º da Distribuidora instalar equipamentos de medição para faturamento de sua propriedade nos Pontos de Fornecimento, de Entrega de Movimentação e de Recepção da Unidade Usuária será dispensada nas hipóteses em que a Distribuidora tiver acesso às informações disponibilizadas por equipamentos de medição já instalados em tais locais por terceiros.

#### Justificativa Contribuição

Sugerimos a inserção da parte final no §2º, art. 6º, da minuta, para que as hipóteses em que a indisponibilidade de equipamentos de medição estejam fora do controle da Distribuidora.

Sugerimos a extensão de prazo do §4º, art. 6º, tendo em vista que o dispositivo se aplica para clientes de todos os segmentos. No segmento industrial, por exemplo, muitas vezes, há dificuldade de acesso à Distribuidora devido a restrições impostas pelo cliente ou mesmo especificidade de equipamento, que não pode ser mantido em estoque por longos períodos e a dificuldade de se obter uma rápida entrega a partir de sua solicitação aos fornecedores.

Solicitamos a inserção do trecho final no §5º, art. 6º, da minuta, de modo que a Distribuidora tenha garantido seu acesso aos equipamentos e terrenos de cada unidade usuária, para que possa realizar a obrigação de instalar medições individualizadas.

Sugerimos a alteração do §6º, art. 6º, da minuta, com base na prática atual do mercado. Atualmente, a Distribuidora realiza medição de forma agrupada nas unidades imobiliárias autônomas do segmento residencial e comercial. Nesse contexto, em média, são emitidas 2.000 (duas mil) faturas para esses segmentos. Uma vez alterada a medição para a modalidade individualizada, passa-se a emitir cerca de 65.000 (sessenta e cinco mil) faturas. Apesar de a Distribuidora não praticar a medição individualizada, a maioria dos clientes paga de acordo com seu consumo, pois são instalados pelos condomínios medidores individuais, que passam a realizar a gestão a partir do fornecimento. Por tais motivos, é fundamental que a Distribuidora possa fazer uma avaliação técnico econômicos e/ou de segurança para definição da forma de medição nas unidades imobiliárias autônomas.

Sugerimos a exclusão no §7º das referências a produtores e importadores, já que estes não se qualificam como agentes do mercado livre.

Propomos a inserção do §8º no art. 6º, de forma a possibilitar que a Distribuidora utilize as informações disponíveis em equipamentos de medição já instalados nos Pontos de Fornecimento, de Entrega de Movimentação e de Recepção da Unidade Usuária, como já ocorre atualmente nos pontos de saída dos *citygates* de sistemas de transporte que atendem à rede de distribuição da Sulgás. A obrigação de instalação de equipamentos de medição pela Distribuidora em tais pontos seria uma despesa desnecessária que importaria apenas em onerar as tarifas.



<b>Contribuição 5</b>
<b>Aspecto da minuta</b>
<p>Art. 7º O titular da unidade usuária será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de medição e regulagem de gás canalizado da distribuidora, quando instalados no interior da unidade usuária, ou, se por solicitação formal do titular da unidade usuária, estes forem instalados no seu exterior.</p> <p>[...]</p>
<b>Texto Contribuição</b>
<p>Art. 7º A Distribuidora avaliará o melhor local para a instalação dos equipamentos de medição e regulagem de Gás canalizado e definirá pela sua instalação (i) preferencialmente, entre a via pública e a interface exterior do terreno onde está localizada a Unidade usuária, (ii) em área externa ao terreno onde está localizada a Unidade usuária, ou, (iii) caso não seja possível, dentro do terreno onde está localizada a Unidade usuária, sendo que, nesta segunda hipótese, o titular da Unidade usuária será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos referidos equipamentos.</p> <p><del>O titular da Unidade usuária será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de medição e regulagem de Gás canalizado da Distribuidora, quando instalados no interior da Unidade usuária, ou, se por solicitação formal do titular da Unidade usuária, estes forem instalados no seu exterior.</del></p> <p>[...]</p>
<b>Justificativa Contribuição</b>
<p>Solicitamos a alteração da redação do caput do art. 7º, de forma a adequá-lo à realidade operacional de instalação dos equipamentos de medição da Distribuidora. Preferencialmente, os equipamentos devem ser instalados na interface do terreno onde está localizada a Unidade usuária ou em área externa, para possibilitar o acesso da Distribuidora e impedir que o titular da Unidade usuária negue o ingresso dos representantes da Distribuidora. Quando não for possível, os equipamentos serão instalados dentro do terreno do titular da Unidade usuária, valendo o conceito proposto na redação original deste artigo.</p>

<b>Contribuição 6</b>
<b>Aspecto da minuta</b>
<p>Art. 9º A distribuidora deverá efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura.</p> <p>§ 1º Para o primeiro faturamento da unidade usuária, ou havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, as leituras poderão ser realizadas, excepcionalmente, em intervalos de no mínimo 15 (quinze) e no máximo 47 (quarenta e sete) dias.</p> <p>§ 2º No caso de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, o usuário deverá ser informado, por escrito, com antecedência mínima de um ciclo de faturamento, facultada a inclusão de mensagem na fatura de gás canalizado.</p> <p>§ 3º Mediante anuência do usuário, para o faturamento final, a distribuidora poderá estimar o consumo final utilizando a média aritmética diária dos valores medidos nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, proporcionalizando o consumo de acordo com o número de dias decorridos no ciclo até a data de solicitação do encerramento.</p>



### Texto Contribuição

Art. 9º A distribuidora deverá efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura, **para os usuários sujeitos ao Contrato de Adesão. Para demais usuários, prazo mínimo de 15 dias.**

§ 1º Para o primeiro faturamento da Unidade usuária, ou havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, as leituras poderão ser realizadas, excepcionalmente, em intervalos de **no mínimo 15 (quinze) e** no máximo 47 (quarenta e sete) dias.

§ 2º No caso de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, o Usuário deverá ser informado, por escrito, com antecedência mínima de um ciclo de faturamento, facultada a inclusão de mensagem na fatura de gás canalizado.

§ 3º **Mediante anuência do usuário, p**Para o faturamento final, a Distribuidora poderá estimar o consumo final utilizando a média aritmética diária dos valores medidos nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, proporcionalizando o consumo de acordo com o número de dias decorridos no ciclo até a data de solicitação do encerramento.

§ 4º **Os fornecimentos de Gás canalizado poderão ser faturados pela Distribuidora em períodos específicos e distintos daqueles previstos no caput e parágrafos deste art. 9º, considerando os seus diferentes segmentos do mercado.**

### Justificativa Contribuição

Os ajustes no *caput* e §1º foram realizados para possibilitar a manutenção de prática adotada e consolidada pela Distribuidora perante seus clientes, flexibilizando os períodos conforme os segmentos. **A alteração de prazo de leitura que tenha um período mínimo de aproximadamente 30 (trinta) dias gerará significativo impacto no caixa da companhia com consequências sérias na sua capacidade financeira de honrar com compromissos, em especial a fatura de suprimento de gás canalizado.** A manutenção da possibilidade de leituras em intervalos quinzenais não gera prejuízo aos Consumidores Cativos e já está sedimentada no mercado do Rio Grande do Sul.

O ajuste proposto ao §3º visa simplificar a possibilidade de o faturamento final ser realizado com base em estimativas e evitar controvérsias com o Usuário.

A inserção do §4º visa a manutenção dos direitos e flexibilidade garantidas à Distribuidora, conforme previsto na Cláusula 14.12 do contrato de concessão vigente.

### Contribuição 7

#### Aspecto da minuta

Art. 10. A responsabilidade pela leitura do sistema de medição para faturamento e pela infraestrutura necessária para a sua realização é da distribuidora, podendo ser realizada:

- I - localmente, com ou sem necessidade de visualização do medidor;
- II - remotamente por meios eletrônicos.

#### Texto Contribuição

Art. 10. A responsabilidade pela leitura do sistema de medição para faturamento e pela infraestrutura necessária para a sua realização é da Distribuidora, podendo ser realizada:

- I - localmente, com ou sem necessidade de visualização do medidor;
- II - remotamente por meios eletrônicos.

Parágrafo Único. Mediante acordo entre Usuário e Distribuidora, a leitura pode ser informada pelos Usuários por meio de recurso informatizado disponibilizado pela Distribuidora.

#### Justificativa Contribuição

A proposta de inserção visa adequar o artigo a práticas mais avançadas em tecnologia que a Distribuidora vem buscando implementar na prestação dos seus serviços.

#### Contribuição 8

##### Aspecto da minuta

Art. 11. Ocorrendo impedimento de acesso para fins de leitura, o valor faturável deverá ser a média aritmética diária dos volumes de gás canalizado faturados nos últimos ciclos de faturamento disponíveis, limitado a 12 (doze) meses.

§ 1º O procedimento previsto no caput poderá ser aplicado por até 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo a distribuidora, tão logo seja caracterizado o impedimento, comunicar ao usuário, por escrito, sobre a obrigação de manter livre o acesso à unidade usuária e da possibilidade da suspensão do fornecimento.

§ 2º A partir do quarto ciclo de faturamento, persistindo o impedimento de acesso, a distribuidora deverá faturar exclusivamente o custo de disponibilidade.

§ 3º O acerto de faturamento deverá ser realizado até o segundo faturamento subsequente à regularização da leitura, descontadas as grandezas faturadas ou o consumo equivalente ao custo de disponibilidade do sistema, quando for o caso, aplicando-se a tarifa vigente e observando-se o disposto no § 4º do art. 30 desta Resolução.

##### Texto Contribuição

Art. 11. Ocorrendo impedimento de acesso para fins de leitura, o valor faturável deverá ser a média aritmética diária dos volumes de Gás canalizado faturados nos últimos ciclos de faturamento disponíveis, limitado a 12 (doze) meses.

§ 1º O procedimento previsto no caput poderá ser aplicado por até 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo a Distribuidora, tão logo seja caracterizado o impedimento, comunicar ao Usuário, por escrito, sobre a obrigação de manter livre o acesso à Unidade usuária e da possibilidade da suspensão do fornecimento.

§ 2º A partir do quarto ciclo de faturamento, persistindo o impedimento de acesso, a Distribuidora ~~deverá faturar exclusivamente o custo de disponibilidade.~~ poderá suspender o fornecimento da Unidade usuária.

~~§ 3º O acerto de faturamento deverá ser realizado até o segundo faturamento subsequente à regularização da leitura, descontadas as grandezas faturadas ou o consumo equivalente ao custo de disponibilidade do sistema, quando for o caso, aplicando-se a tarifa vigente e observando-se o disposto no § 4º do art. 30 desta Resolução.~~

##### Justificativa Contribuição

A alteração do §2º tem por objetivo deixar expressa a possibilidade de suspensão do fornecimento à Unidade usuária nas hipóteses de impedimento de acesso por três ciclos consecutivos de faturamento.

A retirada do §3º é consequência lógica do ajuste realizado no §2º, uma vez que não haverá faturamento por meio do custo de disponibilidade.

## Contribuição 9

### Aspecto da minuta

Art. 12. Sem prejuízo do disposto no art. 42-A da Lei n. 8.0078/90, a fatura do serviço de distribuição de gás canalizado deverá apresentar, de forma clara e objetiva:

I - Obrigatoriamente:

- a) nome completo ou razão social do usuário;
- b) número de inscrição no CNPJ ou CPF;
- c) código de identificação da unidade usuária;
- d) endereço da unidade usuária;
- e) segmento e classe do usuário;
- f) identificação do medidor de gás (tipo e número);
- g) datas e leituras, anterior e atual do medidor, bem como a data da próxima leitura prevista;
- h) data de emissão, apresentação e de vencimento;
- i) número de dias de consumo;
- j) tipo de leitura: real ou estimada;
- k) volume de gás medido, em m<sup>3</sup> (sem correção);
- l) volume de gás medido, em m<sup>3</sup> (com correção);
- m) fatores de correção do Poder Calorífico Superior – PCS, da temperatura, pressão, compressibilidade e do volume do Gás fornecido ou injetado para o período faturado;
- n) as condições de referência do gás, conforme ANP;
- o) indicação dos volumes medidos, corrigidos e faturados nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês;
- p) grandezas e respectivos valores relativos aos produtos e serviços prestados, discriminando as tarifas aplicadas;
- q) parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado;
- r) valor total a pagar;
- s) 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 distribuidora, nos postos de atendimento e no seu endereço eletrônico;
- t) indicadores, conforme especificado pela AGERGS;
- u) horários e locais de atendimento ao público;
- v) os seguintes números de telefone, obedecendo a seguinte ordem de exibição e de destaque na fatura:
  - i. telefone de emergência da distribuidora;
  - ii. Central de teleatendimento e/ou outros meios de acesso à distribuidora para solicitações e/ou reclamações;
  - iii. telefone da Ouvidoria da distribuidora;
  - iv. telefone da Ouvidoria da AGERGS.

II. Quando pertinente:

- a) restituição ou cobrança de valores relativos a erro de faturamento de meses anteriores;
- b) multa por atraso de pagamento e outros acréscimos moratórios individualmente discriminados;
- c) indicação de descontos sobre o valor da tarifa, em moeda corrente;
- d) indicação de fatura vencida, apontando no mínimo o mês de referência e os valores em reais, bem como a discriminação dos encargos moratórios;
- e) indicação de faturamento realizado com base na média aritmética nos termos do disposto nesta Resolução e o motivo da não realização da leitura;
- f) percentual do reajuste tarifário, o número da resolução da AGERGS que o autorizou e a data de início de sua vigência nas faturas em que incidir.

§ 1º A distribuidora deverá dispor dos 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.

§ 2º No caso de a distribuidora utilizar o sistema de Nota Fiscal Eletrônica, as informações estabelecidas neste artigo deverão constar em demonstrativo anexo a este documento.

§ 3º O modelo da fatura adotado pela distribuidora deverá ter todos os seus campos adequadamente identificados e preenchidos em termos claros e com caracteres de tamanho que propicie a fácil leitura, seja quando impressa ou eletrônica pela distribuidora e por esta entregue ao usuário ou quando o usuário a obtém diretamente, por meio dos canais disponibilizados via Internet.

§ 4º A fatura impressa dos serviços de gás deverá apresentar características básicas adequadas à finalidade a que se presta, tanto em termos de dimensões, quanto no que diz respeito ao tipo e à gramatura do papel utilizado.

§ 5º Compete à AGERGS aprovar os modelos de faturas a serem encaminhadas aos usuários, devendo a distribuidora submetê-los previamente à Agência em até 90 (noventa) dias da sua implementação.

#### **Texto Contribuição**

Art. 12. Sem prejuízo do disposto no art. 42-A da Lei n. 8.0078/90, a fatura do serviço de distribuição de gás canalizado deverá apresentar, de forma clara e objetiva:

I - Obrigatoriamente:

- a) nome completo ou razão social do usuário;
- b) número de inscrição no CNPJ ou CPF;
- c) código de identificação da unidade usuária;
- d) endereço da unidade usuária;
- e) segmento e classe do usuário;
- f) identificação do medidor de gás (tipo e número);
- g) datas e leituras, anterior e atual do medidor, bem como a data da próxima leitura prevista;
- h) data de emissão, apresentação e de vencimento;
- i) número de dias de consumo;
- j) tipo de leitura: real ou estimada;
- k) volume de gás medido, em m<sup>3</sup> (sem correção);
- l) volume de gás medido, em m<sup>3</sup> (com correção);
- m) fatores de correção do Poder Calorífico Superior – PCS, da temperatura, pressão, compressibilidade e do volume do Gás fornecido ou injetado para o período faturado;
- n) as condições de referência do gás, conforme ANP;
- o) indicação dos volumes medidos, corrigidos e faturados nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês;
- p) grandezas e respectivos valores relativos aos produtos e serviços prestados, discriminando as tarifas aplicadas;
- q) parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado;
- r) valor total a pagar;
- s) aviso de que informações sobre **o regulamento de serviços de distribuição de Gás canalizado as condições gerais de fornecimento**, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos se encontram à disposição dos usuários, para consulta, na sede da distribuidora, nos postos de atendimento e no seu endereço eletrônico;
- t) indicadores, conforme especificado pela AGERGS;
- u) horários e locais de atendimento ao público;
- v) os seguintes números de telefone, obedecendo a seguinte ordem de exibição e de destaque na fatura:
  - i. telefone de emergência da distribuidora;
  - ii. Central de teleatendimento e/ou outros meios de acesso à distribuidora para solicitações e/ou reclamações;
  - iii. telefone da Ouvidoria da distribuidora;
  - iv. telefone da Ouvidoria da AGERGS.

[...]

#### **Justificativa Contribuição**

Sugerimos substituir “condições gerais de fornecimento” por “regulamento de serviços de distribuição de Gás canalizado”, por entendermos que esta é a correta referência à resolução mencionada no artigo.

## Contribuição 10

### Aspecto da minuta

Art. 15. A entrega da fatura e das demais correspondências deverá ser efetuada no endereço da unidade usuária ou, com a anuência do seu titular, no endereço eletrônico por ele indicado, até a data fixada para sua apresentação.

§ 1º No caso de unidade usuária atendida pelo serviço postal, o usuário poderá solicitar a entrega da fatura e demais correspondências em outro endereço, sendo permitida a cobrança de valor equivalente às despesas postais adicionais.

§2º No caso de unidade usuária localizada em área não atendida pelo serviço postal, a distribuidora, após prévia informação ao usuário, poderá disponibilizar a fatura e demais correspondências no posto de atendimento presencial mais próximo, sendo facultado ao usuário indicar outro endereço atendido pelo serviço postal, sem a cobrança de despesas adicionais.

§ 3º A entrega da fatura e demais correspondências poderá ainda ser realizada por outro meio previamente acordado entre o usuário e a distribuidora.

§ 4º As comunicações com o usuário que exigem correspondência com entrega comprovada somente poderão ser realizadas por meio eletrônico nos casos de a solução tecnológica utilizada assegurar o monitoramento da entrega e a rastreabilidade das comunicações realizadas.

§ 5º O usuário poderá, a qualquer momento, modificar a opção de recebimento da fatura, escolhendo se deseja a versão impressa ou eletrônica.

§ 6º No caso de nota fiscal eletrônica, a distribuidora deverá comunicar ao usuário de sua emissão, informar-lhe o endereço eletrônico e a respectiva chave para acesso, e encaminhar o boleto para pagamento, dentro dos prazos estabelecidos, pelos meios previstos neste artigo.

### Texto Contribuição

Art. 15. A entrega da fatura e das demais correspondências deverá ser efetuada ~~no endereço da unidade usuária ou, com a anuência do seu titular,~~ no endereço eletrônico por ele indicado, até a data fixada para sua apresentação, ~~ou, por expressa solicitação do seu titular, no endereço da Unidade usuária.~~

§ 1º No caso de Unidade usuária atendida pelo serviço postal, o Usuário poderá solicitar a entrega da fatura e demais correspondências em outro endereço, sendo permitida a cobrança de valor equivalente às despesas postais adicionais.

§2º No caso de Unidade usuária localizada em área não atendida pelo serviço postal, ~~a distribuidora, após prévia informação ao usuário, poderá disponibilizar a fatura e demais correspondências no posto de atendimento presencial mais próximo,~~ sendo será facultado ao Usuário ~~solicitar o envio da fatura em~~ ~~indicar~~ outro endereço atendido pelo serviço postal, sem a cobrança de despesas adicionais.

§ 3º A entrega da fatura e demais correspondências poderá ainda ser realizada por outro meio previamente acordado entre o Usuário e a Distribuidora.

§ 4º As comunicações com o Usuário que exigem correspondência com entrega comprovada somente poderão ser realizadas por meio eletrônico nos casos de a solução tecnológica utilizada assegurar o monitoramento da entrega e a rastreabilidade das comunicações realizadas.

§ 5º O Usuário poderá, a qualquer momento, modificar a opção de recebimento da fatura, escolhendo se deseja a versão impressa ou eletrônica.

§ 6º No caso de nota fiscal eletrônica, a Distribuidora deverá comunicar ao Usuário de sua emissão, informar-lhe o endereço eletrônico e a respectiva chave para acesso, e encaminhar o boleto para pagamento, dentro dos prazos estabelecidos, pelos meios previstos neste artigo.

### Justificativa Contribuição

A alteração no *caput* e §2º do art. 15 tem por objeto refletir a prática atual da Distribuidora e a inovação tecnológica existente no cotidiano do mercado. De toda forma, restou garantido o direito do Usuário, caso assim deseje, de receber as faturas físicas em seu endereço.

### Contribuição 11

#### Aspecto da minuta

Art. 17. O prazo mínimo para vencimento da fatura deve ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da respectiva apresentação.

§ 1º Na solicitação do fornecimento, alteração de titularidade ou, sempre que solicitado, a distribuidora deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente, em intervalos regulares ao longo do mês, podendo ser modificadas apenas com autorização prévia do usuário, em um intervalo não inferior a 12 (doze) meses após a escolha inicial, ou alteração.

§ 2º O intervalo de tempo entre o vencimento de uma fatura e o da seguinte deverá ser de, aproximadamente 30 (trinta) dias, ressalvados os casos em que o usuário solicitar a alteração da data de vencimento, início e término da relação contratual para a prestação do serviço ao usuário, e nos casos de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário.

#### Texto Contribuição

Art. 17. O prazo mínimo para vencimento da fatura deve ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da respectiva apresentação.

§ 1º Na solicitação do fornecimento, alteração de titularidade ou, sempre que solicitado, a Distribuidora deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do Usuário, distribuídas uniformemente, em intervalos regulares ao longo do mês, podendo ser modificadas apenas com autorização prévia do Usuário, em um intervalo não inferior a 12 (doze) meses após a escolha inicial, ou alteração.

§ 2º O intervalo de tempo entre o vencimento de uma fatura e o da seguinte deverá ser de, ~~aproximadamente 30 (trinta)~~ no mínimo, 15 (quinze) dias, ressalvados os casos em que o Usuário solicitar a alteração da data de vencimento, início e término da relação contratual para a prestação do serviço ao Usuário, ~~e~~ nos casos de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário ~~e nas hipóteses em que as partes acordarem em prazos e datas distintos~~.

### Justificativa Contribuição

A alteração sugerida no § 2º do art. 17 visa adequar as práticas já adotadas pela companhia, de modo a evitar impacto significativo no fluxo de caixa.

### Contribuição 12

#### Aspecto da minuta

Art. 18. A distribuidora deve emitir e encaminhar, sem ônus, ao usuário a declaração de quitação anual de débitos, observado o disposto no art. 15 desta Resolução.

§ 1º A declaração de quitação anual de débitos compreende os meses de janeiro a dezembro de cada ano, tendo como referência a data do vencimento da respectiva fatura, e deverá ser encaminhada ao usuário até o mês de maio do ano seguinte, podendo ser emitida em espaço da própria fatura.

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

§ 3º Caso o usuário não tenha utilizado os serviços durante todos os meses do ano anterior, terá ele o direito à declaração de quitação dos meses em que houve pagamento das faturas.

§ 4º Caso exista algum débito sendo parcelado ou questionado judicialmente, terá o usuário o direito à declaração de quitação dos meses em que houve pagamento das respectivas faturas.

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

§ 6º Na declaração de quitação anual deve constar a informação de que ela substitui, para a comprovação do cumprimento das obrigações do usuário, as quitações dos faturamentos mensais dos débitos do ano a que se refere e dos anos anteriores.

§ 7º A declaração de quitação anual refere-se exclusivamente às faturas daquele período, relativas aos serviços de distribuição de gás canalizado, sem prejuízo de eventuais cobranças complementares previstas nas normas vigentes.

§ 8º Poderá solicitar a declaração de quitação de débitos a pessoa natural ou jurídica que, no mês da emissão da declaração, não mais apresentar relação contratual com a distribuidora.

#### **Texto Contribuição**

Art. 18. A Distribuidora deve emitir e encaminhar, sem ônus, ao Usuário a declaração de quitação anual de débitos, observado o disposto no art. 15 desta Resolução.

[...]

§ 8º Poderá solicitar a declaração de quitação de débitos a pessoa natural ou jurídica que, no mês da emissão da declaração, não mais apresentar relação contratual com a Distribuidora, **devendo o Usuário informar o endereço eletrônico para envio.**

#### **Justificativa Contribuição**

Inserção sugerida apenas para que a Distribuidora tenha a informação sobre o destino da declaração.

### **Contribuição 13**

#### **Aspecto da minuta**

Art. 19. O faturamento, incluído o consumo de gás e demais serviços, deverá ser efetuado pela distribuidora com periodicidade mensal.

§ 1º O ciclo comercial de faturamento compreende o fornecimento de gás canalizado, a leitura do medidor, a emissão, a apresentação e o vencimento da fatura de gás canalizado.

§ 2º A fatura intermediária poderá ser emitida, a título de adiantamento, desde que acordado no respectivo contrato de fornecimento ou de uso do sistema de distribuição.

§ 3º Sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a leitura for efetuada sem observar os intervalos de tempo estabelecidos no art. 9º, ressalvadas as exceções dispostas nesta Resolução, o faturamento do fornecimento de gás canalizado deve observar: I – ultrapassado o limite máximo de 33 (trinta e três) dias, o consumo registrado deverá ser proporcional ao número máximo de dias permitido, ajustando-se a leitura atual com base no consumo resultante; e II – não atingido o limite mínimo de 27 (vinte e sete) dias, deverá ser faturado o consumo medido, vedada a aplicação do custo de disponibilidade.



§ 4º A distribuidora deverá determinar o consumo a ser considerado no faturamento final observando o disposto no § 3º do art. 9º, aplicando o custo de disponibilidade somente se o intervalo de tempo decorrido no ciclo até a solicitação de encerramento for igual ou superior a 27 (vinte e sete) dias.

§ 5º A distribuidora deverá emitir o faturamento final em, no máximo, 3 (três) dias úteis, contados a partir do encerramento contratual.

§ 6º Após o faturamento final, verificado o disposto no § 3º do art. 9º, a distribuidora não poderá efetuar a cobrança adicional decorrente de realização de leitura, ainda que efetuada no prazo estabelecido no § 3º deste artigo, sem prejuízo de cobranças complementares previstas nas normas vigentes, desde que identificadas antes do encerramento da relação contratual.

§ 7º Eventuais créditos a que o usuário tenha direito e que não tenham sido compensados no faturamento final, deverão ser restituídos pela distribuidora na fatura final.

§ 8º Caso os créditos sejam superiores ao valor da fatura, a distribuidora deverá fazer a compensação por meio de depósito em conta corrente ou crédito na fatura de gás canalizado de outra unidade usuária do mesmo titular, conforme sua opção.

§ 9º Após 60 (sessenta) meses da data do faturamento, os créditos que não puderem ser restituídos ao usuário deverão ser revertidos para a modicidade tarifária.

§ 10. É vedado à distribuidora proceder ao truncamento ou arredondamento das grandezas físicas e dos valores monetários durante os processos de leitura e realização de cálculos.

§ 11. Na fatura a ser apresentada ao usuário, a distribuidora deverá efetuar o truncamento de valores monetários com duas casas decimais e, das grandezas físicas, com a quantidade de casas decimais significativas.

### Texto Contribuição

Art. 19. O faturamento, incluído o consumo de Gás canalizado e demais serviços, deverá ser efetuado pela Distribuidora com periodicidade mensal **para usuários sujeitos ao contrato de adesão. Para demais usuários, mínima quinzenal**

§ 1º O ciclo comercial de faturamento compreende o fornecimento de Gás canalizado, a leitura do medidor, a emissão, a apresentação e o vencimento da fatura de Gás canalizado.

§ 2º A fatura intermediária poderá ser emitida, ~~a título de adiantamento~~, desde que acordado no respectivo contrato de fornecimento ou de uso do Sistema de distribuição.

§ 3º Sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a leitura for efetuada sem observar os intervalos de tempo estabelecidos no art. 9º, ressalvadas as exceções dispostas nesta Resolução, o faturamento do fornecimento de gás canalizado deve observar: I – ultrapassado o limite máximo de 33 (trinta e três) dias, o consumo registrado deverá ser proporcional ao número máximo de dias permitido, ajustando-se a leitura atual com base no consumo resultante; e II – não atingido o limite mínimo de dias **15 (quinze)** ~~27 (vinte e sete)~~ dias, deverá ser faturado o consumo medido, vedada a aplicação do custo de disponibilidade.

§ 4º A Distribuidora deverá determinar o consumo a ser considerado no faturamento final observando o disposto no § 3º do art. 9º, ~~aplicando o custo de disponibilidade somente se o intervalo de tempo decorrido no ciclo até a solicitação de encerramento for igual ou superior a 27 (vinte e sete) dias.~~

§ 5º A Distribuidora deverá emitir o faturamento final em, no máximo, ~~3 (três)~~ **5 (cinco)** dias úteis, contados a partir do encerramento contratual.

§ 6º Após o faturamento final, verificado o disposto no § 3º do art. 9º, a Distribuidora não poderá efetuar a cobrança adicional decorrente de realização de leitura, ainda que efetuada no prazo estabelecido no §

3º deste artigo, sem prejuízo de cobranças complementares previstas nas normas vigentes, ~~desde que identificadas antes do encerramento da relação contratual.~~

§ 7º Eventuais créditos a que o Usuário tenha direito e que não tenham sido compensados no faturamento final, deverão ser restituídos pela Distribuidora na fatura final.

§ 8º Caso os créditos sejam superiores ao valor da fatura, a Distribuidora deverá fazer a compensação por meio de depósito em conta corrente ou crédito na fatura de Gás canalizado de outra Unidade usuária do mesmo titular, conforme sua opção.

§ 9º ~~Após 60 (sessenta) meses da data do faturamento, os créditos que não puderem ser restituídos ao usuário deverão ser revertidos para a modicidade tarifária.~~

§ 10. É vedado à Distribuidora proceder ao truncamento ou arredondamento das grandezas físicas e dos valores monetários durante os processos de leitura e realização de cálculos.

§ 11. Na fatura a ser apresentada ao Usuário, a Distribuidora deverá efetuar o truncamento de valores monetários com duas casas decimais e, das grandezas físicas, com a quantidade de casas decimais significativas.

### Justificativa Contribuição

A alteração sugerida no *caput* do art. 19 foi realizado para possibilitar a manutenção de prática adotada e consolidada pela Distribuidora perante determinados clientes. A manutenção da possibilidade de faturamento em intervalos quinzenais não gera prejuízo aos Consumidores Cativos e já está sedimentada no mercado do Rio Grande do Sul.

O ajuste realizado no §4º do art. 19 vem como consequência lógica da alteração sugerida no art. 9º da Resolução.

O aumento de número de dias úteis no §5º é necessário para que a Distribuidora consiga, em razão de dificuldades operacionais, cumprir com a obrigação ali prevista.

A proposta de exclusão do trecho final do §6º visa garantir o direito da Distribuidora em, posteriormente e dentro dos prazos estabelecidos em lei, cobrar eventuais valores a ela devidos pelo Usuário mesmo que tal cobrança seja realizada após o encerramento do contrato em questão.

A exclusão do disposto no §9º se justifica pela possibilidade de que os créditos sejam cobrados pelo Usuário após o prazo de 60 (sessenta) dias ali estabelecido. Caso tal crédito seja revertido para a modicidade tarifária, mas eventualmente a Distribuidora tenha que restituir o Usuário do mesmo crédito, a Distribuidora teria que arcar exclusivamente com tal valor.

### Contribuição 14

#### Aspecto da minuta

Art. 20. Se ocorrer alteração de tarifa no transcorrer do ciclo de faturamento, o volume de gás canalizado faturado deverá observar a seguinte fórmula de cálculo:

$$FGC = \frac{(\sum_1^n \text{Período}_n \cdot \text{Tarifa}_n) \cdot C}{N}$$

onde:

FGC - Faturamento de gás consumido no ciclo delimitado pelo período N;

N - Número de dias ou período total de fornecimento do ciclo. Não pode ser superior a 33 (trinta e três) dias;

Período<sub>n</sub> - Período de fornecimento, número de dias em que esteve em vigor a Tarifa<sub>n</sub>.  
Tarifa<sub>n</sub> - Tarifas em vigor durante o período de fornecimento.  
C - Consumo gás canalizado medido no período de fornecimento N.

Parágrafo único. Na aplicação da equação acima, serão observadas as tarifas e consumos específicos das faixas de consumo aplicáveis à categoria de usuário.

#### Texto Contribuição

Art. 20. Na hipótese de ocorrência da alteração de Tarifa durante o ciclo de faturamento, o volume de Gás natural consumido durante o período de apuração, será faturado conforme a precificação existente na tabela vigente durante cada período. O consumo realizado durante o período anterior a alteração da Tarifa será apurado com a tabela anterior e o período restante, até o fechamento ciclo de faturamento, será apurado conforme precificação da nova tabela vigente.

~~Se ocorrer alteração de Tarifa no transcorrer do ciclo de faturamento, o volume de gás canalizado faturado deverá observar a seguinte fórmula de cálculo:~~

$$\text{FGC} = \frac{\sum_1^n \text{Período}_n \cdot \text{Tarifa}_n \cdot C}{N}$$

~~onde:~~

~~FGC - Faturamento de gás consumido no ciclo delimitado pelo período N;~~

~~N - Número de dias ou período total de fornecimento do ciclo. Não pode ser superior a 33 (trinta e três) dias;~~

~~Período<sub>n</sub> - Período de fornecimento, número de dias em que esteve em vigor a Tarifa<sub>n</sub>.~~

~~Tarifa<sub>n</sub> - Tarifas em vigor durante o período de fornecimento.~~

~~C - Consumo gás canalizado medido no período de fornecimento N.~~

Parágrafo único. ~~Na aplicação da equação acima, s~~erão observadas as Tarifas e consumos específicos das faixas de consumo aplicáveis à categoria de Usuário.

#### Justificativa Contribuição

Os consumos podem se diferenciar conforme o período do mês, sendo mais correto a cobrança da Tarifa vigente para cada período de respectivo consumo.

### Contribuição 15

#### Aspecto da minuta

Art. 22. Quando o volume corrigido nos termos do disposto no art. 23 ultrapassar a capacidade contratada no ciclo de faturamento, a distribuidora realizará o faturamento regular com base no volume corrigido, o segmento do usuário, a classe tarifária e faixas de consumo, e adicionalmente aplicará a cobrança pela ultrapassagem contratual.

§ 1º A cobrança de ultrapassagem incidirá sobre os volumes que excederem os valores contratados, aplicando-se os valores das tarifas do gás, nos termos do disposto no caput deste artigo.

§ 2º A distribuidora poderá interromper o serviço de distribuição, desde que caracterizados prejuízos ao sistema de distribuição, arcando o infrator com eventuais danos ocasionados a terceiros ou à distribuidora.

#### Texto Contribuição

~~Art. 22. Quando o volume corrigido nos termos do disposto no art. 23 ultrapassar a capacidade contratada no ciclo de faturamento, a distribuidora realizará o faturamento regular com base no volume corrigido, o segmento do usuário, a classe tarifária e faixas de consumo, e adicionalmente aplicará a cobrança pela ultrapassagem contratual.~~

~~§ 1º A cobrança de ultrapassagem incidirá sobre os volumes que excederem os valores contratados, aplicando-se os valores das tarifas do gás, nos termos do disposto no caput deste artigo.~~

~~§ 2º A distribuidora poderá interromper o serviço de distribuição, desde que caracterizados prejuízos ao sistema de distribuição, arcando o infrator com eventuais danos ocasionados a terceiros ou à distribuidora.~~

#### **Justificativa Contribuição**

Sugerimos a exclusão do artigo, uma vez que se trata de tema que deve ser endereçado para clientes de grande porte nos Contratos de Fornecimento. Para clientes de pequeno porte, as variações entre volumes contratados e consumidos, atualmente, não impactam significativamente na relação da Distribuidora com seu supridor, não havendo necessidade de cobrança de preço de ultrapassagem nessas hipóteses.

#### **Contribuição 16**

##### **Aspecto da minuta**

Art. 24. O custo de disponibilidade do serviço de distribuição de gás canalizado, aplicável ao faturamento mensal do usuário, é o valor em moeda corrente equivalente ao volume mínimo faturável, estabelecido no contrato de adesão, de fornecimento ou de uso do sistema de distribuição.

§1º O custo de disponibilidade deverá ser aplicado sempre que o consumo mensal medido ou estimado for inferior aos referidos neste artigo, não sendo a diferença resultante objeto de futura compensação.

§ 2º A distribuidora deverá determinar o consumo a ser considerado no faturamento final observando o disposto no § 3º do art. 19, aplicando o custo de disponibilidade somente se o intervalo de tempo decorrido no ciclo até a solicitação de encerramento for igual ou superior a 27 (vinte e sete) dias.

§ 3º A distribuidora somente poderá dispensar tratamento diferenciado ao volume mínimo faturável a unidades usuárias que se distingam em uma ou mais das seguintes categorias:

- I – segmento de usuário;
- II – classe tarifária;
- III – faixas de consumo.

##### **Texto Contribuição**

Art. 24. O custo de disponibilidade do serviço de distribuição de Gás canalizado, aplicável ao faturamento mensal do Usuário, é o valor em moeda corrente equivalente ao volume mínimo faturável, estabelecido no contrato de adesão, de fornecimento ou de uso do Sistema de distribuição.

§1º O custo de disponibilidade deverá ser aplicado sempre que o consumo mensal medido ou estimado for inferior aos referidos neste artigo, não sendo a diferença resultante objeto de futura compensação.

§ 2º A Distribuidora deverá determinar o consumo a ser considerado no faturamento final observando o disposto no § 3º do art. 19, ~~aplicando o custo de disponibilidade somente se o intervalo de tempo decorrido no ciclo até a solicitação de encerramento for igual ou superior a 27 (vinte e sete) dias.~~

§ 3º A Distribuidora somente poderá dispensar tratamento diferenciado ao volume mínimo faturável a unidades usuárias que se distingam em uma ou mais das seguintes categorias:

- I – segmento de Usuário;
- II – classe tarifária;
- III – faixas de consumo.

### Justificativa Contribuição

O ajuste realizado no §2º do art. 24 vem como consequência lógica da alteração sugerida no art. 9º da Resolução.

### Contribuição 17

#### Aspecto da minuta

Art. 25. Os serviços cobráveis, realizados mediante solicitação do usuário, são:

- I – vistoria de unidade usuária;
- II – aferição de medidor;
- III – verificação de nível de pressão;
- IV – religação normal;
- V – religação de urgência;
- VI – emissão de segunda via de fatura;
- VII – emissão de segunda via da declaração de quitação anual de débitos;
- VIII – desligamento programado;
- IX – religação programada;
- X – comissionamento de obra;
- XI – deslocamento do ponto de fornecimento, de entrega de movimentação ou de recepção;
- XII – deslocamento do medidor;
- XIII – visita técnica;
- XIV - custo administrativo de inspeção;
- XV – regularização de impedimento de acesso para fins de leitura nas seguintes hipóteses:
  - a) agendamento de data e turno para a realização da leitura, respeitado o período de leitura de que trata o art. 9º;
  - b) implantação de sistema de medição que permita a leitura local, sem necessidade de visualização do medidor;
  - c) implantação de sistema de medição que permita a leitura remota;
  - d) implantação de medição externa; e
  - e) serviço de transferência do padrão de medição para o limite com a via pública.

§ 1º Os serviços estabelecidos nos incisos de I a XV deste artigo deverão ser adicionados ao faturamento regular após a sua prestação pela distribuidora.

§ 2º A cobrança dos serviços não previstos no caput do artigo poderá ser adicionada ao faturamento regular ou ser realizada de forma específica, sendo facultado à distribuidora condicionar a sua realização ao seu pagamento.

§ 3º A não execução do serviço solicitado, por responsabilidade exclusiva do usuário, enseja a cobrança do custo correspondente à vistoria de unidade usuária.

§ 4º O pagamento de débitos vencidos que motivaram a suspensão do fornecimento de gás canalizado representa a manifestação tácita do usuário pela religação normal da unidade sob sua titularidade, salvo manifestação expressa em contrário.

§ 5º É facultado à distribuidora a implantação do serviço de religação de urgência, bem como a definição das áreas em que o serviço será ofertado.

§ 6º A cobrança pela aferição de medidor não será devida quando os limites de incerteza tiverem excedido os limites percentuais admissíveis estabelecidos na legislação metrológica vigente.

§ 7º A cobrança pela verificação da conformidade da pressão de fornecimento poderá ser efetuada pela distribuidora, desde que observadas as disposições estabelecidas em regulamentação específica.

§ 8º É vedada a cobrança da primeira vistoria ou comissionamento para solicitação inicial ou aumento de fornecimento, sendo facultado à distribuidora cobrar as demais vistorias ou comissionamentos, exceto quando ficar caracterizado que a distribuidora não informou previamente todos os motivos da reprovação em vistoria ou comissionamento anterior.

§ 9º A cobrança de qualquer serviço obriga a distribuidora a implantá-lo em toda sua área de concessão, para todos os usuários ou classes de forma igualitária, ressalvados os serviços de religação de urgência.

§ 10. Não tendo sido possível o atendimento no prazo estabelecido para religação, a distribuidora deverá adotar as seguintes medidas: I – para religação de urgência, cobrar o valor da religação normal, se dentro do prazo previsto para esta; e II – não efetuar cobrança caso o prazo de atendimento verificado seja superior ao estipulado para a religação normal.

#### **Texto Contribuição**

Art. 25. Os serviços cobráveis, realizados mediante solicitação do Usuário, são:

[...]

§ 1º Os serviços estabelecidos nos incisos de I a XV deste artigo deverão ser adicionados ao faturamento regular após a sua prestação pela Distribuidora, **ressalvadas as religações previstas nos incisos IV, V e IX, quando a Distribuidora somente estará obrigada a realizá-las após o devido pagamento das cobranças de corte e religação.**

[...]

§ 4º O pagamento de débitos vencidos, que motivaram a suspensão do fornecimento de Gás canalizado, **cumulativamente com todos os encargos moratórios incidentes, bem como com as despesas de corte e religação,** representa a manifestação ~~tácita~~ do Usuário pela religação normal da unidade sob sua titularidade, salvo manifestação expressa em contrário.

[...]

#### **Justificativa Contribuição**

Inserção de exceção à regra de pagamento de serviços pelo Usuário após a sua prestação, conforme garantido à Distribuidora, nos termos da Cláusula 11.1. do contrato de concessão vigente.

A inserção de trecho no §4º do art. 25 tem por objeto a necessária compatibilização com a prática prevista no contrato de concessão, Cláusula 11.1.

### **Contribuição 18**

#### **Aspecto da minuta**

Art. 26. Os valores dos serviços cobráveis, estabelecidos nos incisos I a XV do art. 25, serão definidos pela AGERGS.

#### **Texto Contribuição**

Art. 26. Os valores dos serviços cobráveis, estabelecidos nos incisos **I, II, IV, V, VI, VII, VIII, IX, XI, XII e a XV** do art. 25, serão **apresentados pela Distribuidora e homologados** ~~definidos~~ pela AGERGS.

#### **Justificativa Contribuição**

Considerando que os serviços listados nos incisos I, III, X, XIII e XIV do art. 25 podem ser praticados por outras empresas além da Distribuidora, entendemos que a sua precificação deve ser uma prerrogativa exclusiva da Distribuidora, uma vez que compete em igualdade de condições em um mercado livre.

Inserimos um procedimento para a avaliação pela agência reguladora de valores a serem cobrados pela Distribuidora como contrapartida dos referidos serviços.

## **Contribuição 19**

### **Aspecto da minuta**

Art. 30. Quando a distribuidora, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deverá observar os seguintes procedimentos:

I – faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do usuário das quantias em moeda corrente não recebidas, sem atualização do valor, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente;

II – faturamento a maior: providenciar a devolução das quantias recebidas indevidamente do usuário, em moeda corrente e equivalentes em volume de gás, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação.

§ 1º Na hipótese do inciso I, a distribuidora deverá parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do usuário, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas subsequentes.

§ 2º Na hipótese do inciso II, a distribuidora deverá providenciar a devolução das quantias recebidas indevidamente, acrescidas de atualização monetária com base na variação do IPCA e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados pro rata die, em valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

§ 3º O valor a ser devolvido deverá contemplar, na data da devolução, o custo atualizado do volume de gás se este for superior à variação do IPCA de que trata o § 2º deste artigo.

§ 4º Caso o valor a devolver seja superior ao valor da fatura, o crédito remanescente deverá ser efetuado por meio de depósito em conta corrente.

§ 5º A distribuidora deverá apresentar ao usuário, por escrito, a descrição do ocorrido, assim como os procedimentos a serem adotados para a compensação do faturamento.

§ 6º Os valores a serem pagos ou devolvidos deverão ser atribuídos ao titular à época do faturamento incorreto.

§ 7º A data de constatação é a data do protocolo da solicitação ou reclamação realizada pelo usuário.

§ 8º Para a regularização do faturamento, a distribuidora deverá:

i – verificar o consumo total medido desde a última leitura até a regularização e calcular o consumo médio diário nesse período;

ii – realizar o faturamento utilizando o resultado da multiplicação do consumo médio diário, obtido no inciso I deste artigo, por 30 (trinta) dias;

iii – calcular a diferença total de consumo, obtida pela subtração entre o consumo total medido no período e os consumos faturados nos ciclos anteriores e o consumo faturado no inciso II;

iv - caso o valor obtido em “iii” de seja negativo, providenciar a devolução ao usuário, observados os §§ 2º e 3º, aplicando sobre a diferença calculada a tarifa vigente à época do primeiro faturamento incorreto do período, utilizando a data do referido faturamento como referência para atualização e juros;

v – caso o valor obtido em “iii” seja positivo: a) dividir o valor apurado em “iii” pelo número de dias decorridos desde a última leitura até a leitura da regularização;

b) providenciar a cobrança do usuário, observado o § 1º deste artigo, do resultado da multiplicação entre o apurado na alínea “a” e o número de dias decorridos desde a última leitura até a leitura da regularização, limitado ao período de 90 (noventa) dias.



### Texto Contribuição

Art. 30. Quando a Distribuidora, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deverá observar os seguintes procedimentos:

I – faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do Usuário das quantias em moeda corrente não recebidas, sem atualização do valor, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente;

II – faturamento a maior: providenciar a devolução das quantias recebidas indevidamente do Usuário, em moeda corrente e equivalentes em volume de Gás canalizado, até ~~o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação~~ a compensação total dos créditos.

[...]

§ 2º Na hipótese do inciso II, a Distribuidora deverá providenciar a devolução das quantias recebidas indevidamente, acrescidas de atualização monetária com base na variação do IPCA ~~e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados pro rata die, em valor igual ao dobro do que foi pago em excesso,~~ salvo hipótese de engano justificável.

[...]

~~§ 4º Caso o valor a devolver seja superior ao valor da fatura, o crédito remanescente deverá ser efetuado por meio de depósito em conta corrente.~~

[...]

§ 6º Os valores a serem pagos ou devolvidos deverão ser atribuídos ao titular à época do faturamento incorreto ~~ou por legítimo sucessor ou cessionário.~~

§ 7º A data de constatação é a data do protocolo da solicitação ou reclamação realizada pelo Usuário ~~ou quando da identificação pela Distribuidora.~~

§ 8º Para a regularização do faturamento, a Distribuidora deverá:

- i – verificar o consumo total medido desde a última leitura até a regularização e calcular o consumo médio diário nesse período;
- ii – realizar o faturamento utilizando o resultado da multiplicação do consumo médio diário, obtido no inciso I deste artigo, por 30 (trinta) dias;
- iii – calcular a diferença total de consumo, obtida pela subtração entre o consumo total medido no período e os consumos faturados nos ciclos anteriores e o consumo faturado no inciso II;
- iv - caso o valor obtido em “iii” de seja negativo, providenciar a devolução ao Usuário, observados os §§ 2º e 3º, aplicando sobre a diferença calculada a Tarifa vigente à época do primeiro faturamento incorreto do período, utilizando a data do referido faturamento como referência para atualização ~~e juros;~~
- v – caso o valor obtido em “iii” seja positivo: a) dividir o valor apurado em “iii” pelo número de dias decorridos desde a última leitura até a leitura da regularização;
- b) providenciar a cobrança do Usuário, observado o § 1º deste artigo, do resultado da multiplicação entre o apurado na alínea “a” e o número de dias decorridos desde a última leitura até a leitura da regularização, limitado ao período de 90 (noventa) dias.

### Justificativa Contribuição

Entendemos que o melhor procedimento para a devolução de valores recebidos indevidamente é a compensação de faturas futuras até o exaurimento do crédito do Usuário. A obrigação de realizar transferências para contas correntes dos Usuários fere as melhores práticas de mercado e de *compliance*. Por tal motivo, propomos as mudanças descritas acima ao inciso II do *caput* do art. 30 e a exclusão do seu § 4º.

Entendemos que o melhor procedimento para a devolução de valores recebidos indevidamente é a compensação de faturas futuras até o exaurimento do crédito do Usuário. A obrigação de realizar transferências para contas correntes dos Usuários apresenta sérias dificuldades pois muitas vezes o nome do usuário não corresponde a quem paga a fatura ou a unidade é alugada e está mantido o nome do locador. Desta forma o depósito de valores em conta pessoa física ou jurídica fere as melhores práticas de mercado e de

*compliance*. Por tal motivo, propomos as mudanças descritas acima ao inciso II do *caput* do art. 30 e a exclusão do seu § 4º.

Determinados direitos legalmente estabelecidos a uma classe de Usuários, como a repetição de indébito, se aplicam automaticamente, independentemente de regra regulatória. A generalização desta obrigação a todos os Usuários imputa à Distribuidora um ônus maior do que atualmente praticado pelo mercado e não encontra suporte no contrato de concessão vigente. Dessa forma, alteramos o §§ 2º e 8º para que a devolução dos valores recebidos indevidamente pela Distribuidora sejam acrescidos apenas de correção monetária, o que representa justa indenização ao Usuário.

As sugestões aos §§6º e 7º têm por objetivo deixar os conceitos neles previstos mais completos.

## **Contribuição 20**

### **Aspecto da minuta**

Art. 31. Caso a distribuidora tenha faturado valores incorretos por motivo atribuível ao usuário, deverão ser observados os seguintes procedimentos:

I – faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, no ciclo de faturamento posterior à constatação, correspondentes ao período faturado incorretamente; e  
II – faturamento a menor: providenciar a cobrança do usuário das quantias não recebidas.

§ 1º Nos casos de impedimento de acesso para fins de leitura, e em caso de faturamento a menor, a cobrança estará limitada aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente.

§ 2º Quando caracterizado, pela distribuidora, declaração falsa de informação referente à qualificação para obtenção de benefício tarifário, o usuário não fará jus à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior.

§ 3º Na hipótese do previsto no § 2º deste artigo, a distribuidora deve informar ao usuário, por escrito a motivação e que ele tem direito de reclamação à ouvidoria da distribuidora ou a da AGERGS.

### **Texto Contribuição**

Art. 31. Caso a Distribuidora tenha faturado valores incorretos por motivo atribuível ao Usuário, deverão ser observados os seguintes procedimentos:

[...]

§ 1º Nos casos de impedimento de acesso para fins de leitura, e em caso de faturamento a menor, a cobrança estará limitada aos últimos ~~3 (três)~~ 12 (doze) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente.

[...]

### **Justificativa Contribuição**

Considerando que o art. 31 e seus parágrafos tratam de faturamento incorreto por motivo atribuível ao Usuário, a limitação de cobrança aos últimos 03 (três) ciclos de faturamento é extremamente rígida e pode imputar à Distribuidora perdas a que não tenha dado causa. Dessa forma, propomos o limite de 12 (doze) ciclos para resguardar os direitos da Distribuidora na hipótese em questão.

<b>Contribuição 21</b>
<b>Aspecto da minuta</b>
<p>Art. 37. Na ocorrência de indício de procedimento irregular, a distribuidora deverá adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização e apuração do volume de gás não faturado ou faturado a menor.</p> <p>[...]</p> <p>§ 2º A distribuidora deverá entregar ao usuário ou àquele que acompanhar a inspeção a cópia do Auto de Constatação no ato da sua emissão, mediante recibo.</p>
<b>Texto Contribuição</b>
<p>Art. 37. Na ocorrência de indício de procedimento irregular, a distribuidora deverá adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização e apuração do volume de gás não faturado ou faturado a menor.</p> <p>[...]</p> <p>§ 2º A distribuidora <b>poderá a seu critério (i)</b> entregar ao usuário ou àquele que acompanhar a inspeção a cópia do Auto de Constatação no ato da sua emissão, mediante recibo; <b>ou (ii) enviar o Auto de Constatação e o relatório de avaliação técnica por meio eletrônico, juntamente com a fatura.</b></p>
<b>Justificativa Contribuição</b>
<p>A sugestão de inserção visa dar maior agilidade e eficiência à produção do Auto de Constatação e relatório de avaliação técnica, podendo tais documentos serem enviados por meio eletrônico ao usuário juntamente com a fatura. Entendemos que tal possibilidade garante à distribuidora a possibilidade de continuar adotando práticas de acordo com a melhor tecnologia disponível, de forma fácil, ágil e eficiente.</p> <p>De mesma forma, sugere-se que o Auto de constatação e o relatório de avaliação técnica, quando aplicável, possam ser anexados junto a fatura. Este processo poderia ser informatizado junto ao sistema de faturamento através de uma adequação do sistema, sendo necessário para tanto o prazo mínimo de 18 meses. Tal prazo se justifica pelos investimentos para adequações do sistema de faturamento, novas contratações de serviços, adequações em processos e fluxos de trabalho.</p>

<b>Contribuição 22</b>
<b>Aspecto da minuta</b>
<p>Art. 42. A distribuidora deverá interromper o serviço de distribuição, de forma imediata, quando constatada ligação clandestina que permita a utilização de gás, sem que haja relação contratual.</p> <p>Parágrafo único. Quando constatado na unidade usuária o fornecimento de gás a terceiros, a distribuidora deverá interromper o serviço de distribuição, de forma imediata, informar o motivo da suspensão ao usuário, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, sem prejuízo do disposto no § 2º do art. 47.</p>
<b>Texto Contribuição</b>
<p>Art. 42. A Distribuidora deverá <del>interromper</del> <b>suspender</b> o serviço de distribuição, de forma imediata, quando constatada ligação clandestina que permita a utilização de Gás canalizado, sem que haja relação contratual.</p> <p>Parágrafo único. Quando constatado na Unidade usuária o fornecimento de Gás canalizado a terceiros, a Distribuidora deverá <del>interromper</del> <b>suspender</b> o serviço de distribuição, de forma imediata, informar o</p>

motivo da suspensão ao Usuário, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, sem prejuízo do disposto no § 2º do art. 47.

#### Justificativa Contribuição

Sugerimos a substituição do vocábulo “interromper” por “suspender”, de modo a uniformizar a terminologia utilizada pela Resolução.

#### Contribuição 23

##### Aspecto da minuta

Art. 46. A suspensão por inadimplemento, precedida da notificação prevista no art. 47, ocorrerá nas seguintes situações:

- I – não pagamento da fatura do serviço de distribuição de gás canalizado até o prazo de vencimento;
- II - não pagamento de serviços cobráveis, previstos no art. 25;
- III – descumprimento das obrigações constantes do art. 35;
- IV - não pagamento de prejuízos causados nas instalações da distribuidora, cuja responsabilidade tenha sido causada comprovadamente pelo usuário, desde que vinculados à prestação do serviço de distribuição de gás canalizado.

§ 1º Na hipótese dos incisos I e II, a apresentação da quitação do débito à equipe responsável, no momento precedente à suspensão do fornecimento, obsta sua efetivação, ressalvada a cobrança do usuário pelo serviço correspondente à visita técnica e aos encargos da mora.

§ 2º É vedada a suspensão do fornecimento após o decurso do prazo de 90 (noventa) dias, contado da data da fatura vencida e não paga, salvo comprovado impedimento da sua execução por determinação judicial ou outro motivo justificável, ficando suspensa a contagem pelo período do impedimento.

§ 3º Após a notificação de que trata o art. 47 e, caso não efetue a suspensão do fornecimento, a distribuidora deverá incluir em destaque nas faturas subsequentes a informação sobre a possibilidade da suspensão durante o prazo estabelecido no § 2º deste artigo.

§ 4º A distribuidora deverá adotar o horário das 8h às 18h, em dias úteis, para a execução da suspensão do fornecimento da unidade usuária, sendo vedada às sextas feiras e nas vésperas de feriado

##### Texto Contribuição

Art. 46. A suspensão por inadimplemento, precedida da notificação prevista no art. 47, ocorrerá nas seguintes situações:

- I – não pagamento da fatura do serviço de distribuição de Gás canalizado até o prazo de vencimento;
- II - não pagamento de serviços cobráveis, previstos no art. 25;
- ~~III – descumprimento das obrigações constantes do art. 35;~~
- IV - não pagamento de prejuízos causados nas instalações da Distribuidora, cuja responsabilidade tenha sido causada comprovadamente pelo Usuário, desde que vinculados à prestação do serviço de distribuição de Gás canalizado.

[...]

§ 2º É vedada, **sem prévia comunicação ao Usuário na forma do art. 47, inciso I, b, desta Resolução**, a suspensão do fornecimento após o decurso do prazo de 90 (noventa) dias, contado da data da fatura vencida e não paga, salvo comprovado impedimento da sua execução por determinação judicial ou outro motivo justificável, ficando suspensa a contagem pelo período do impedimento.

[...]

### Justificativa Contribuição

Sugerimos a exclusão do inciso III do *caput* do art. 46 por entendermos que ele já está englobado dentro da hipótese prevista no inciso I do mesmo dispositivo legal.

Inserção feita no §2º do art. 46, de forma a possibilitar a suspensão do fornecimento em qualquer tempo em que o Usuário esteja inadimplente, desde que a Distribuidora realize prévia notificação, nos termos do art. 47, inciso I, *b*, desta Resolução.

### Contribuição 24

#### Aspecto da minuta

Art. 47. Para a notificação de suspensão do fornecimento à unidade usuária, prevista nesta Resolução, a distribuidora deverá observar as seguintes medidas:

- I – a notificação deverá ser escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na fatura, com antecedência mínima de: a) 3 (três) dias, por razões de ordem técnica ou de segurança; b) 15 (quinze) dias, nos casos de inadimplemento ou necessidade de regularização contratual;
- II – apresentação de informação do prazo para encerramento das relações contratuais; e
- III – apresentação de informação da cobrança do custo de disponibilidade, conforme disposto no art. 24.

§ 1º A notificação ao usuário que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo deverá ser feita ao Poder Público local ou ao Poder Executivo Estadual, de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

§ 2º Na suspensão imediata do fornecimento, a distribuidora notificará o usuário a respeito do disposto nos incisos II e III deste artigo, de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

#### Texto Contribuição

Art. 47. Para a notificação de suspensão do fornecimento à Unidade usuária, prevista nesta Resolução, a Distribuidora deverá observar as seguintes medidas:

- I – a notificação deverá ser escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, **impressa** em destaque na fatura, com antecedência mínima de: a) 3 (três) dias, por razões de ordem técnica ou de segurança; b) 15 (quinze) dias, nos casos de inadimplemento ou necessidade de regularização contratual;
- II – apresentação de informação do prazo para encerramento das relações contratuais; e
- III – apresentação de informação da cobrança do custo de disponibilidade, conforme disposto no art. 24.

[...]

#### Justificativa Contribuição

Retiramos o termo “impressa” do inciso I do art. 47, de modo a possibilitar que a notificação de suspensão de fornecimento esteja destacada em fatura enviada eletronicamente que já consiste na forma adotada pela Distribuidora para envio das faturas. Tal prática tem o objetivo de substituir processos analógicos e físicos por atividades automatizadas e mais eficientes, alicerçadas na tecnologia da informação.

### Contribuição 25

#### Aspecto da minuta

Art. 49. A religação da unidade usuária à revelia da distribuidora ensejará nova suspensão do fornecimento de forma imediata, assim como a possibilidade de cobrança do custo administrativo de inspeção, conforme valores definidos pela AGERGS, e o faturamento de eventuais valores registrados e demais cobranças previstas nessa Resolução.

§ 1º A cobrança do custo administrativo de que trata o caput se dá com a comprovação da ocorrência mediante a emissão do Auto de Constatação ou por meio de formulário próprio da distribuidora, devendo constar, no mínimo, as seguintes informações:

- I - identificação do usuário;
- II - endereço da unidade usuária;
- III - código de identificação da unidade usuária;
- IV - identificação e leitura do medidor;
- V - data e hora da constatação da ocorrência; e
- VI - identificação e assinatura do funcionário da distribuidora.

§ 2º O formulário será emitido em no mínimo 2 (duas) vias, devendo uma via ser entregue ao usuário.

#### **Texto Contribuição**

Art. 49. A religação da Unidade usuária à revelia da Distribuidora ensejará nova suspensão do fornecimento de forma imediata, assim como a possibilidade de cobrança do custo administrativo de inspeção, conforme valores ~~definidos pela AGERGS praticados pela Distribuidora~~, e o faturamento de eventuais valores registrados e demais cobranças previstas nessa Resolução.

[...]

§ 2º O formulário será emitido ~~em no mínimo 2 (duas) vias~~, devendo uma ~~via~~ cópia ser entregue ao Usuário.

#### **Justificativa Contribuição**

Substituição sugerida no *caput* do art. 49, para refletir as alterações mencionadas no art. 25 desta Resolução.

Alteração realizada no §2º do art. 49, de modo a possibilitar a informatização dos procedimentos e maior agilidade para a Distribuidora, além de ser uma opção ambientalmente mais adequada.

### **Contribuição 26**

#### **Aspecto da minuta**

Art. 50. Cessado o motivo da suspensão do fornecimento de gás e, quando for o caso, regularizados os débitos, prejuízos, serviços, multas e acréscimos incidentes, a distribuidora restabelecerá o fornecimento no prazo de até 1 (um) dia útil.

§ 1º Constatada a suspensão indevida do fornecimento, a distribuidora deverá efetuar a religação da unidade usuária em até 4 (quatro) horas da constatação, independentemente do momento em que esta ocorra, sem ônus para o usuário e sem prejuízo de ressarcimento individual nos termos da legislação aplicável.

§ 2º Quando o usuário ficar sujeito a cobrança do serviço de religação, esta somente será cobrada em fatura de gás emitida após a religação.

§ 3º A contagem do prazo para a efetivação da religação deverá ser:

- I – para a religação normal, com a comunicação de pagamento pelo usuário, obrigando-se o usuário a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação, ou na ausência desta, com a baixa do débito no sistema da distribuidora;
- II – para a religação de urgência, com a solicitação, obrigando-se o usuário a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação.

§ 4º Para a execução da religação de unidade usuária, a distribuidora deverá adotar, no mínimo, o horário previsto no § 5º do art. 46.

§ 5º A contagem do prazo para a religação se inicia com a comunicação de pagamento, compensação do débito no sistema da distribuidora ou com a solicitação para a religação quando estas ocorrerem em dias úteis, entre 8h e 18h.

§ 6º Quando a comunicação de pagamento, compensação do débito no sistema da distribuidora ou a solicitação para a religação ocorrerem após as 18h ou em dia não útil, o início da contagem do prazo se dará a partir do dia útil subsequente.

§ 7º Realizada a comunicação de pagamento ou a solicitação para a religação, a distribuidora informará ao usuário interessado os valores, prazos para execução do serviço, assim como o período do dia em que são realizados os serviços relativos à religação normal e de urgência.

#### **Texto Contribuição**

Art. 50. Cessado o motivo da suspensão do fornecimento de Gás canalizado e, quando for o caso, regularizados os débitos, prejuízos, serviços, multas e acréscimos incidentes, a Distribuidora restabelecerá o fornecimento no prazo de até ~~1 (um)~~ 3 (três) dias úteis.

[...]

~~§ 2º Quando o usuário ficar sujeito a cobrança do serviço de religação, esta somente será cobrada em fatura de gás emitida após a religação.~~

§ 3º A contagem do prazo para a efetivação da religação deverá ser:

I – para a religação normal, com a ~~comunicação~~ comprovação de pagamento pelo Usuário, ~~obrigando-se o usuário a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação,~~ ou na ausência desta, com a baixa do débito no sistema da Distribuidora;

II – para a religação de urgência, com a solicitação, obrigando-se o Usuário a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação. ~~Caso o Usuário não comprove a quitação dos débitos no momento da religação, a Distribuidora não realizará a religação e o Usuário ficará obrigado a realizar o pagamento pelos custos associados.~~

[...]

#### **Justificativa Contribuição**

No *caput* do art. 50, foi proposto um prazo maior para possibilitar que a Distribuidora cumpra com a disposição regulatória. O prazo de 1 (um) dia útil, originalmente estabelecido, é inviável do ponto de vista técnico-logístico de ser cumprido.

A exclusão do § 2º do art. 50 está em conformidade com a lógica de obrigatoriedade de pagamento anterior para que a Distribuidora esteja obrigada a realizar a religação, de acordo com o previsto na Cláusula 11.1. do contrato de concessão vigente.

No mesmo sentido, a alteração do texto estabelecido no inciso I do § 3º do art. 50 está em conformidade com a lógica de obrigatoriedade de pagamento anterior para que a Distribuidora esteja obrigada a realizar a religação, de acordo com o previsto na Cláusula 11.1. do contrato de concessão vigente.

Com relação ao inciso II do §3º do art. 50, sugerimos a inserção de trecho final para evitar que a Distribuidora incorra em custo indevido.



## Contribuição 27

### Aspecto da minuta

Art. 51. A distribuidora deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de sua área de concessão, que disponha de ouvidoria e possibilite aos interessados ou usuários o acesso presencial, por correspondência, telefone e Internet, sem prejuízo da adoção de outros meios de comunicação.

§ 1º Para os efeitos desta Resolução, considera-se adequada a estrutura de atendimento que atenda, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- I – ser acessível e gratuita a todos os interessados e usuários;
- II – possibilitar a apresentação de pedidos de serviços, solicitações de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios, bem como o pagamento da fatura de gás, sem que, para isso, seja necessário o deslocamento ao município onde as respectivas unidades usuárias encontram-se situadas;
- III – possibilitar o acompanhamento das demandas pelos interessados e usuários;
- IV – responder às demandas de interessados e Usuários nos prazos estabelecidos nesta e em outras resoluções da AGERGS;
- V – garantir acessibilidade às pessoas com deficiência;
- VI – garantir atendimento prioritário na forma da legislação.

§ 2º Nas localidades em que, eventualmente, as instituições prestadoras do serviço de arrecadação dos valores das faturas de gás não propiciem atendimento, nos termos do inciso II do § 1º, a distribuidora deverá implementar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.

§ 3º Independentemente do canal de atendimento utilizado, o interessado e usuário terão suas solicitações de informação atendidas de imediato e suas reclamações respondidas no prazo máximo de 10 (dez) dias, devendo a distribuidora, nesta última hipótese, dar-lhe ciência sobre o aludido prazo, ressalvados os casos para os quais a AGERGS determinar prazo diverso.

§ 4º No caso específico de pedido de serviço, apresentado por meio de qualquer canal de atendimento, a distribuidora deverá informar ao interessado e usuário, além do disposto no § 3º, o prazo regulamentar estabelecido pela AGERGS para atendimento do pedido.

§ 5º Além da estrutura de atendimento adequada, a distribuidora deve dispor, também, de estrutura operacional que assegure a execução dos pedidos de serviços recebidos nos prazos regulamentares estabelecidos pela AGERGS, bem como de todos os demais serviços concedidos, de modo particular os que envolvem aspectos de segurança, como é o caso de atendimento de emergências.

§ 6º A distribuidora deverá manter ao menos em meio eletrônico, pelo período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros dos pedidos de serviços e das reclamações de interessados e usuários dos serviços de distribuição de gás contendo, no mínimo:

- I - data e hora do pedido de serviços ou reclamação e nome do responsável pelo registro;
- II - objeto do pedido de serviços ou o motivo da reclamação, e;
- III - as providências adotadas, com indicação das datas de atendimento e de comunicação ao interessado e usuário, conforme o caso.

### Texto Contribuição

Art. 51. A Distribuidora deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de sua área de concessão, que disponha de ouvidoria e possibilite aos Interessados ou Usuários o acesso presencial, por correspondência, telefone e Internet, sem prejuízo da adoção de outros meios de comunicação.

§ 1º Para os efeitos desta Resolução, considera-se adequada a estrutura de atendimento que atenda, **remota ou presencialmente**, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- I – ser acessível e gratuita a todos os Interessados e Usuários;
- II – possibilitar a apresentação de pedidos de serviços, solicitações de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios, bem como o pagamento da fatura de gás, sem que, para isso, seja necessário o deslocamento ao município onde as respectivas unidades usuárias encontram-se situadas;
- III – possibilitar o acompanhamento das demandas pelos Interessados e Usuários;

IV – responder às demandas de Interessados e Usuários nos prazos estabelecidos nesta e em outras resoluções da AGERGS;

V – garantir acessibilidade às pessoas com deficiência;

VI – garantir atendimento prioritário na forma da legislação.

§ 2º Nas localidades em que, eventualmente, as instituições prestadoras do serviço de arrecadação dos valores das faturas de Gás canalizado não propiciem atendimento, nos termos do inciso II do § 1º, a Distribuidora deverá implementar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento, observado o disposto no §1º do art. 57 desta Resolução.

§ 3º Independentemente do canal de atendimento utilizado, o Interessado e Usuário terão suas solicitações de informação atendidas de imediato e suas reclamações respondidas no prazo máximo de 10 (dez) dias, devendo a Distribuidora, nesta última hipótese, dar-lhe ciência sobre o aludido prazo, ressalvados os casos para os quais a AGERGS ~~determinar~~ **homologar** prazo diverso, **mediante solicitação da Distribuidora**.

[...]

**§ 7º O prazo de 60 (sessenta) meses estabelecido no § 6º acima iniciar-se-á uma vez implementado o sistema para registro dos pedidos e reclamações de Interessados e Usuários, observado o prazo de implementação estabelecido no art. 76, inciso III, desta Resolução.**

#### **Justificativa Contribuição**

Inserimos a contribuição no § 1º do art. 51, a qual visa deixar expressa a possibilidade de que a estrutura de atendimento seja presencial ou remota, com o objetivo de substituir processos analógicos e físicos por atividades automatizadas e mais eficientes, alicerçadas na tecnologia da informação.

Sugerimos a inclusão de referência ao §1º do art. 57 da Resolução, no §2º do art. 51 do mesmo diploma, apenas para deixar clara que a obrigação de manter atendimento presencial está sujeita à regra de tal dispositivo.

Sugestão para que os prazos excepcionais para resposta da Distribuidora sejam propostos pela própria Distribuidora e homologados pela AGERGS.

Inclusão necessária do §7º do art. 51, tendo em vista que a Distribuidora não possui atualmente os registros com o nível de detalhamento exigido. Desse modo, é importante que o prazo de 60 (sessenta) meses somente comece a correr a partir da implementação do sistema de registro de reclamações e pedidos.

#### **Contribuição 28**

##### **Aspecto da minuta**

Art. 53. Em todo atendimento, a distribuidora deverá informar ao interessado e usuário o número do protocolo no início do atendimento e, se solicitado, enviá-lo por correspondência ou por meio eletrônico, conforme solicitado, possibilitando-lhes o acompanhamento de sua demanda.

§ 1º Ao número do protocolo de atendimento, serão associados a identificação do interessado e a unidade usuária e, quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a distribuidora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação, seja pessoalmente, por telefone ou por meio de outros canais disponibilizados pela distribuidora.

§ 2º Os registros de atendimentos, acompanhados das informações constantes do § 1º, devem ser implementados de forma a possibilitar a sua posterior auditoria e fiscalização.

### Texto Contribuição

Art. 53. Em todo atendimento, a Distribuidora deverá informar ao Interessado e Usuário o número do protocolo no início do atendimento ~~e, se solicitado, enviá-lo por correspondência ou por meio eletrônico, conforme solicitado,~~ possibilitando-lhes o acompanhamento de sua demanda.

§ 1º Ao número do protocolo de atendimento, serão associados a identificação do Interessado ~~e a unidade usuária~~ e, quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a Distribuidora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o Interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação, ~~seja pessoalmente, por telefone ou~~ por meio de ~~outros dos~~ canais disponibilizados pela Distribuidora.

### Justificativa Contribuição

Excluímos trecho do *caput* e do §1º do art. 53 acerca de envio de correspondência e de atendimento presencial e por telefone, respectivamente, em razão da necessária substituição de processos analógicos e físicos por atividades automatizadas e mais eficientes, alicerçadas na tecnologia da informação.

A exclusão do termo “Unidade usuária” se faz necessária, uma vez que o atendimento pode ser a Interessados que não representem uma Unidade usuária.

### Contribuição 29

#### Aspecto da minuta

Art. 57. O atendimento presencial da distribuidora deverá ser realizado por meio de lojas, postos ou agências de atendimento próprias, credenciadas ou franqueadas, a par do disposto no art. 51 desta Resolução, observará, no mínimo, o seguinte:

I - o tempo máximo de espera até o efetivo atendimento não poderá exceder a 15 (quinze) minutos e será gerenciado por sistema de protocolo de espera, acessível à fiscalização pela AGERGS;

II – manter à disposição do interessado e do usuário, em local de fácil visualização e acesso:

- a) exemplar desta Resolução;
- b) exemplar do Código de Defesa do Consumidor;
- c) normas e padrões da distribuidora;
- d) tabela com a relação e os valores dos serviços cobráveis, informando número e a data da resolução que os houver definido;
- e) tabela com as tarifas em vigor definidas pela AGERGS, informando programas especiais vigentes, além de número e data da resolução que as houver aprovado;
- f) cadastro atualizado de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução de serviços necessários à ligação de gás, bem como em modificações e manutenções em instalação interna de unidade usuária (para fins informativos);
- g) formulário padrão ou terminal eletrônico para manifestação por escrito e protocolo da demanda;
- h) informação sobre as formas de contato e respectivos dias e horários de funcionamento dos canais de atendimento da distribuidora, inclusive de sua ouvidoria, e da AGERGS;
- i) informação sobre o tempo máximo de espera e o horário de atendimento conforme disposto no inciso I deste artigo.

§ 1º A obrigação de instalação de lojas, postos ou agências de atendimento presencial ficará limitada aos municípios que possuam unidades usuárias do segmento residencial, incluindo o de medição coletiva, em quantidade que justifique a adoção de tal medida, devendo, no mínimo, estar disponível durante 4 (quatro) horas por dia, ininterruptamente, em todos os dias úteis.

§ 2º Os horários de atendimento disponibilizados ao público deverão ser regulares, previamente informados e afixados à entrada de todo posto de atendimento.

§ 3º A estrutura de pessoal destinada ao atendimento presencial deverá observar condições de generalidade, eficiência e cortesia, assim como ser dimensionada levando-se em consideração um tempo máximo de espera de 30 (trinta) minutos, ressalvada a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior.

#### **Texto Contribuição**

Art. 57. O atendimento presencial da Distribuidora deverá ser realizado por meio de lojas, postos ou agências de atendimento próprias, credenciadas ou franqueadas, a par do disposto no art. 51 desta Resolução, observará, no mínimo, o seguinte:

I - o tempo máximo de espera até o efetivo atendimento não poderá exceder a ~~15 (quinze)~~ 30 (trinta) minutos e será gerenciado por sistema de protocolo de espera, acessível à fiscalização pela AGERGS;

[...]

#### **Justificativa Contribuição**

Alteração realizada no inciso I do art. 57 para uniformizar os prazos, conforme o §3º do art. 57 desta Resolução.

### **Contribuição 30**

#### **Aspecto da minuta**

Art. 59. O atendimento da distribuidora por meio da internet deve, a par do disposto no art. 51 desta Resolução, disponibilizar, obrigatoriamente:

I – o inteiro teor desta Resolução;

II – modelo do contrato de adesão;

III – normas e padrões da distribuidora;

IV – tabela com a relação e os valores dos serviços cobráveis, informando número e data da Resolução que os definiu;

V – tabela com as tarifas em vigor definidas pela AGERGS, informando programas especiais vigentes, além de número e data da Resolução que as houver definidas;

VI – cadastro atualizado de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução de serviços necessários à ligação de gás, bem como em modificações e manutenções em instalação interna de unidade usuária (para fins informativos);

VII – formulário para manifestação por escrito e protocolo da demanda;

VIII – informação sobre formas de contato e respectivos dias e horários de funcionamento dos canais de atendimento da distribuidora, inclusive da ouvidoria, e da AGERGS;

#### **Texto Contribuição**

Art. 59. O atendimento da Distribuidora por meio ~~da internet~~ de seu **sítio eletrônico oficial** deve, a par do disposto no art. 51 desta Resolução, disponibilizar, obrigatoriamente:

[...]

#### **Justificativa Contribuição**

Sugerimos a alteração do *caput* do art. 59 para limitar o atendimento por meio virtual para somente o sítio eletrônico oficial da Distribuidora, de modo a não permitir que o termo “internet” possa abranger diversos canais eletrônicos, incluindo redes sociais.

**Contribuição 31****Aspecto da minuta**

Art. 66. Vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação ou reclamação feita para a distribuidora, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, caberá ao usuário contatar a ouvidoria da distribuidora, que instaurará processo para a sua apuração.

§ 1º A ouvidoria da distribuidora deverá comunicar ao usuário, em até 10 (dez) dias, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas, cientificando-o sobre a possibilidade de recorrer à AGERGS, caso persista a discordância.

§ 2º No caso de reclamações relacionadas com a cobrança de diferenças apuradas, de que tratam os arts. 30, 31, 32 e 41, realizadas até a data limite prevista na notificação para suspensão, ficam vedados até a efetiva resposta da ouvidoria, exclusivamente para o débito questionado:

I - o condicionamento à quitação do débito, de que trata o art. 36;

II - a realização da suspensão de fornecimento por inadimplemento, de que trata o art. 46; e

III - a adoção de outras medidas prejudiciais ao usuário.

§ 3º Na hipótese do § 2º, o usuário manterá a adimplência sobre os demais pagamentos não relacionados ao objeto reclamado, os quais devem ser viabilizados pela distribuidora quanto à emissão da fatura.

**Texto Contribuição**

Art. 66. Vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação ou reclamação feita para a Distribuidora, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, caberá ao Usuário contatar a ouvidoria da Distribuidora, que instaurará processo para a sua apuração.

§ 1º A ouvidoria da Distribuidora deverá comunicar ao Usuário, em até 10 (dez) dias **úteis**, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas, cientificando-o sobre a possibilidade de recorrer à AGERGS, caso persista a discordância.

**Justificativa Contribuição**

A alteração de prazo de 10 (dez) dias corridos para 10 (dez) úteis se justifica diante da eventualidade de solicitação e/ou reclamação de um Usuário ocorrer em véspera de finais de semana e feriados, o que reduziria significativamente o período para adoção de providências por parte da Distribuidora.

**Contribuição 32****Aspecto da minuta**

Art. 69. A distribuidora, quando solicitado pelo usuário ou pelo Poder Público, devido à situação de risco, deverá executar o bloqueio do ponto de fornecimento, recepção ou de entrada de movimentação no prazo de até 2 (duas) horas.

Parágrafo único. Caberá ao usuário o pagamento do valor correspondente a religação de urgência para o custeio do bloqueio emergencial, bem como assumir os custos ocasionados por vazamentos e correspondentes reparos em instalações de sua responsabilidade.

**Texto Contribuição**

Art. 69. A Distribuidora, quando solicitado pelo Usuário ou pelo Poder Público, devido à situação de risco, deverá executar o bloqueio do Ponto de Fornecimento, recepção ou de entrada de movimentação no prazo de até ~~2 (duas)~~ **3 (três)** horas.

Parágrafo único. Caberá ao usuário o pagamento do valor correspondente a religação de urgência para o custeio do bloqueio emergencial, bem como assumir os custos ocasionados por vazamentos e correspondentes reparos em instalações de sua responsabilidade.

#### **Justificativa Contribuição**

A sugestão de alteração considera a localização das bases operacionais da Distribuidora e os pontos mais distantes da rede. Prazos menores ensejarão a instalação de novas bases operacionais, o que certamente impactará na modicidade tarifária.

### **Contribuição 33**

#### **Aspecto da minuta**

Art. 76. Para a implementação dos respectivos procedimentos, a distribuidora dispõe dos seguintes prazos máximos, a contar da data de publicação desta Resolução:

I – até 3 (três) meses para adequação ao disposto nos arts. 6º, 9º, 11, 15, 17, 19, 20, 28, 30, 31, 32 e 50;

II – até 6 (seis) meses para adequação ao disposto nos arts. 37, 38, 41 e 66.

III - até 12 (doze) meses para adequação ao disposto nos arts. 12, 14, 16, 51, 52, 53, 54, 56, 57, 59 e 64.

#### **Texto Contribuição**

Art. 76. Para a implementação dos respectivos procedimentos, a Distribuidora dispõe dos seguintes prazos máximos, a contar da data de publicação desta Resolução:

I – até ~~3 (três)~~ 12 (doze) meses para adequação ao disposto nos arts. ~~6º, 9º~~, 11, 15, 17, 19, 20, 28, 30, 31, 32 e 50;

II – até ~~6 (seis)~~ 18 (dezoito) meses para adequação ao disposto nos arts. 34, 37, 38, 41 e 66.

III - até ~~12 (doze)~~ 24 (vinte e quatro) meses para adequação ao disposto nos arts. 6º, 9º, 12, 14, 16, 51, 52, 53, 54, 56, 57, 59 e 64.

#### **Justificativa Contribuição**

Os prazos originalmente estabelecidos na minuta de Resolução proposta pela AGERGS são demasiadamente curtos para o cumprimento das obrigações e inovações a serem cumpridas pela Distribuidora. Dessa forma, a Distribuidora requer que os prazos sejam aumentados conforme a redação apresentada acima. É importante frisar que prazos adequados são fundamentais à correto, seguro, eficiente e completo cumprimento das normas regulamentares estabelecidas pela agência reguladora. A não dilação dos prazos originalmente previstos certamente gerará dispêndio desnecessário de recursos com a consequente oneração das Tarifas, a implementação falha e incompleta dos sistemas e inovações trazidas pela agência reguladora, bem como a dificuldade da Distribuidora manter o regular desenvolvimento das atividades, implicando em novos custos, necessidade de implantação de sistemas, contratação de pessoal e adequação de procedimentos.

Além da dilação de prazos, a Distribuidora sugere que o disposto no art. 34 da Resolução possua prazo razoável para a sua implementação, na medida em que será necessária a alteração dos contratos em vigor.

<b>Contribuição 34</b>
<b>Aspecto da minuta</b>
Art. 78. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.
<b>Texto Contribuição</b>
Art. 78. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, <b>resguardados o contrato de concessão vigente, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada.</b>
<b>Justificativa Contribuição</b>
Solicitamos a inserção de trecho que salvguarde o contrato de concessão vigente, em consonância com a disposição da Lei nº 15.648/2021.

### Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul – Sulgás

CARLOS IVAN  
CAMARGO DE  
COLON:10342571885

Assinado de forma  
digital por CARLOS IVAN  
CAMARGO DE  
COLON:10342571885

**Carlos Ivan Camargo de Colón**  
Diretor Presidente

JONES ALEXANDRE  
MARTINS:58455973  
072

Assinado de forma digital por  
JONES ALEXANDRE  
MARTINS:58455973072  
Dados: 2021.09.08 11:40:28  
-03'00'

**Jones Alexandre Martins**  
Diretor de Administração e Finanças

CARLOS  
EDUARDO  
HERRMANN DO  
NASCIMENTO:732  
09040044

Assinado de forma digital por  
CARLOS EDUARDO HERRMANN DO  
NASCIMENTO:73209040044  
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria  
da Receita Federal do Brasil - RFB,  
ou=RFB e-CPF A3, ou=VALID, ou=AR  
INFORMBANK, ou=16696061000175,  
cn=CARLOS EDUARDO HERRMANN  
DO NASCIMENTO:73209040044  
Dados: 2021.09.08 11:26:11 -03'00'

**Carlos Eduardo Herrmann do Nascimento**  
Diretor Técnico e Comercial