



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL
Av. Borges de Medeiros, 659 - 12º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS - www.agergs.rs.gov.br
CNPJ 01.962.045/0001-00

RESOLUÇÃO NORMATIVA

REN N° 67/2023, de 11 de abril de 2023

Sessão n° 13/2023

Institui o Regulamento de Serviços de Distribuição do Gás Canalizado no Estado do Rio Grande do Sul.

O CONSELHO SUPERIOR DA AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Estadual n° 10.931, de 09 de janeiro de 1997, e

CONSIDERANDO as competências da AGERGS estabelecidas na Lei Estadual n.º 10.931/97 e, em especial, as competências para a regulação dos serviços locais de gás canalizado previstas na Lei Estadual n.º 15.648/2021;

CONSIDERANDO que o art. 11, parágrafo único, da Lei Estadual n. 15.648/21 estabelece que a AGERGS deverá regulamentar o serviço de distribuição do gás canalizado no Estado;

CONSIDERANDO que o art. 56, *caput* e § 1º, da Lei n.º 15.648/21 dispõe que o Poder Executivo regulamentará essa Lei mediante decreto, o qual estabelecerá, dentre outros aspectos, sobre o pedido de fornecimento de gás, definições quanto às unidades usuárias, classificação e cadastro, bem como sobre o contrato de fornecimento, responsabilidades, direitos, obrigações e penalidades referentes aos usuários e às concessionárias;

CONSIDERANDO que até o presente momento não houve a edição do referido decreto e a delegação do Poder Executivo à AGERGS da normatização de aspectos regulatórios, prevista no art. 56, § 2º, da Lei n.º 15.648/21;

CONSIDERANDO o que consta no processo SEI n° 0008666-39.00/21-8, bem como as contribuições recebidas em consulta e audiência públicas;

RESOLVE, por unanimidade, aprovar esta Resolução.

CAPÍTULO I

DO OBJETO E DAS DEFINIÇÕES

Art. 1º Esta Resolução institui, de forma parcial, o Regulamento dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, observado o art. 56, *caput* e § 1º, da Lei Estadual n.º 15.648/21, que também estabelece a atribuição regulamentar ao Poder Executivo mediante decreto, nas questões definidas nesses dispositivos, que devem ser observadas pela distribuidora, usuários e interessados.

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

I - AGERGS ou Agência: Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul;

II - ANP: Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis;

III - Área de concessão: delimitação da área de atuação da distribuidora;

IV - Autoimportador: agente autorizado a importar gás natural que, nos termos da regulação da ANP, utiliza parte ou a totalidade do produto importado como matéria-prima ou combustível em suas instalações industriais ou em instalações industriais de empresas controladas e coligadas;

V - Autoprodutor: agente explorador e produtor de gás natural que, nos termos da regulação da ANP, utiliza parte ou totalidade de sua produção como matéria-prima ou combustível em suas instalações industriais ou em instalações industriais de empresas controladas e coligadas;

VI - Capacidade contratada: capacidade que a distribuidora deve reservar em seu sistema de distribuição para movimentação ou fornecimento de gás ao consumidor livre, ao importador, ao autoimportador, ao produtor, ao autoprodutor ou aos demais usuários, negociado e formalizado entre as partes;

VII - Concessão: delegação da prestação dos serviços de gás canalizado, feita pelo Poder Concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;

VIII - Consumidor cativo: pessoa natural ou jurídica que é atendida pela distribuidora local de gás canalizado por meio de comercialização e movimentação de gás natural;

IX - Consumidor livre: pessoa jurídica que, nos termos da legislação estadual, tem a opção de adquirir o gás natural de qualquer agente que realiza a atividade de comercialização de gás natural;

X - Contrato de adesão: instrumento jurídico celebrado com usuários residenciais e comerciais de pequeno porte, de acordo com os critérios estabelecidos pela distribuidora, bem como normas, regulamentos e modelo aprovados pela AGERGS;

XI - Contrato de fornecimento: modalidade de contrato de compra e venda pelo qual a distribuidora e o consumidor cativo ajustam as características e condições do fornecimento do gás para cada unidade usuária, observada a legislação pertinente;

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 – Concessionária ou Distribuidora: pessoa jurídica ou consórcio de empresas detentor dos direitos de concessão da delegação realizada pelo Poder Concedente, mediante licitação, 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;

XIV - Distribuição ou serviço de distribuição de gás: prestação dos serviços locais de gás canalizado consoante o disposto no § 2º do art. 25 da Constituição Federal;

XV - Gás canalizado: gás fornecido na forma canalizada através de tubulações ou gasodutos de distribuição, transporte ou movimentação;

XVI - Importador: agente autorizado conforme legislação vigente para a importação de gás, sem que haja uso de parte ou totalidade do produto importado como matéria-prima ou combustível em suas instalações industriais;

XVII - Interessado: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representado, que possua interesse em utilizar os serviços de distribuição de gás canalizado;

XVIII - IPCA: Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, que mede a inflação de um conjunto de produtos e serviços, estabelecido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística ([IBGE](#));

XIX - 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 regulação e medição pertencentes à distribuidora;

XX - 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 regulação e

medição pertencentes à distribuidora;

XXI - Ponto de Recepção: local físico ou de conexão com o gasoduto de transporte ou movimentação onde ocorre a transferência do gás para a concessionária, seja ele realizado por carregador produtor, autoprodutor, importador ou autoimportador, havendo ou não transferência de propriedade do gás;

XXII - Produtor: produtor autorizado conforme legislação vigente a proceder a produção de gás, sem fazer uso de parte ou totalidade de sua produção como matéria-prima ou combustível em suas instalações industriais;

XXIII - Sistema de distribuição: conjunto de tubulações, instalações e demais componentes, de construção e operação exclusiva da distribuidora, que interligam os pontos de entrega ou pontos de recepção e os pontos de fornecimento ou pontos de entrega de movimentação, indispensáveis à prestação dos serviços de gás canalizado;

XXIV - Tarifa: valor monetário resultante da aplicação das tabelas tarifárias fixadas pela AGERGS, expresso em R\$/m³ (reais por metro cúbico) de gás, nas condições de referência que é utilizado para efetuar o faturamento mensal pelo fornecimento de gás aos usuários em observância aos princípios da razoabilidade, transparência e publicidade e às especificidades da concessão;

XXV - Tarifa de fornecimento: valor monetário unitário determinado pela AGERGS, em R\$/m³, utilizado para efetuar o faturamento dos serviços aos consumidores cativos, relativo ao consumo de gás do sistema de distribuição de gás canalizado da distribuidora;

XXVI - 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 pela AGERGS;

XXVII - 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;

XXVIII- Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza os serviços de distribuição de gás canalizado, fornecidos exclusivamente pela Administração Pública Direta ou Indireta do Estado ou pela concessionária.

CAPÍTULO II DAS TARIFAS

Art. 3º A disciplina normativa deste Capítulo abrange, no que couber, a Tarifa de Uso dos Serviços de Distribuição (TUSD), a Tarifa de Fornecimento, as tarifas de serviços aplicáveis aos usuários, sem prejuízo das demais tarifas que poderão ser instituídas para remuneração dos serviços, a teor do que dispõe o art. 42 da Lei n.º 15.648/21.

Art. 4º Compete à AGERGS aprovar 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.

§ 1º É vedado à distribuidora cobrar dos usuários, sob qualquer pretexto, valores de tarifas superiores às aquelas aprovadas pela AGERGS.

§ 2º As tarifas deverão ser reduzidas pela AGERGS nas situações em que houver a previsão legal de benefícios de natureza econômico-financeira à distribuidora, relacionados à prestação do serviço público.

§ 3º É facultado à distribuidora cobrar tarifas inferiores às tarifas aprovadas pela AGERGS, desde que as reduções de receita não impliquem pleitos compensatórios posteriores para o reequilíbrio econômico-financeiro, devendo ser observado o disposto no art. 5º desta Resolução.

§ 4º As tarifas deverão ser cobradas de acordo com o segmento de usuário, a classe tarifária e as faixas de consumo em que estiver enquadrada a unidade usuária.

§ 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.

Art. 5º Faculta-se a distribuidora a concessão voluntária de benefícios tarifários, sem prejuízo daqueles previstos em lei, que tenham um 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 previsto 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.

CAPÍTULO III

DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

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 em 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, observado o § 4º do art. 7º desta Resolução.

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

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, estes forem instalados no exterior da unidade.

§ 1º Os lacres instalados nos medidores e outros equipamentos e instalações somente poderão ser rompidos por representante legal da distribuidora.

§ 2º Constatado o rompimento indevido ou violação de selos ou lacres instalados pela distribuidora, ou alterações nas características da instalação, inicialmente aprovadas pela distribuidora, mesmo não provocando a redução no faturamento, poderá ser cobrado o custo administrativo correspondente à constatação da irregularidade.

§ 3º A distribuidora instalará os equipamentos de medição e regulagem de gás canalizado em local e com dispositivos que garantam a segurança de pessoas e bens e facilitem a medição do consumo de gás.

§ 4º Não se aplicarão as disposições pertinentes ao depósito no caso de furto ou de danos causados por terceiros aos equipamentos de medição e regulagem, exceto nos casos em que, da violação de lacres ou de danos nos equipamentos, decorrerem registros de consumo de gás inferiores aos reais, diferença que poderá ser objeto de cobrança pela distribuidora.

Art. 8º A distribuidora é responsável pela instalação, operação, manutenção, inspeção, calibração, aferição e retirada dos equipamentos de medição.

§ 1º Anteriormente à instalação nas unidades usuárias, os medidores de gás deverão ser calibrados e aferidos, conforme metodologia normatizada, por serviço especializado e devidamente certificado por órgão metrológico oficial.

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

§ 3º A preparação do local para a instalação do medidor e acessórios será custeada pelo usuário quando esses equipamentos estiverem localizados na área integrante da unidade usuária.

§ 4º O usuário deverá assegurar o livre acesso dos técnicos ou inspetores credenciados pela distribuidora aos locais em que os equipamentos estejam instalados.

§ 5º A distribuidora poderá a qualquer tempo inspecionar e/ou aferir os equipamentos de medição, as suas expensas, assim como o usuário terá o direito de solicitar à distribuidora a inspeção e aferição do medidor, sendo que o custo do serviço será cobrado do usuário na fatura do mês subsequente, ressalvado o disposto no art. 25, § 6º desta Resolução.

§ 6º Sendo evidenciada alguma alteração no medidor, a distribuidora deverá, em até 5 (cinco) dias úteis da constatação, substituir o equipamento de medição e dar seguimento ao processo de avaliação do equipamento retirado.

§ 7º Caso as variações excedam os limites percentuais admissíveis estabelecidos na legislação metrológica, conforme definido pelo Instituto Nacional de Meteorologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO, os custos de aferição deverão ser assumidos pela distribuidora, e, caso contrário, pelo usuário, segundo o valor aprovado pela AGERGS.

CAPÍTULO IV

DA LEITURA

Seção I

Do Período de Leitura

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, ressalvado o art. 19, § 2º, desta Resolução.

§ 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, 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 O fornecimento de gás canalizado poderá ser faturado pela distribuidora em períodos específicos e distintos daqueles previstos no *caput* e §§ 1º e 2º deste artigo, considerando os seus diferentes segmentos do mercado, desde que devidamente aceitos e contratados com os usuários.

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.

Seção II

Do Impedimento de Acesso

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 a 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.

CAPÍTULO V

DA FATURA DE SERVIÇOS

Seção I

Das informações

Art. 12. Sem prejuízo do disposto no art. 42-A da Lei n. 8.078/90, 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 m³ (sem correção);

- l) volume de gás medido, em m³ (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 dos serviços de distribuição do gás canalizado, bem como tarifas, produtos, serviços prestados e tributos se encontram à disposição dos usuários, para consulta, na sede da distribuidora 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 pela distribuidora e por esta entregue ao usuário ou quando o usuário a obtém diretamente, por meio dos canais disponibilizados via Internet.

§ 4º Compete à AGERGS aprovar os modelos de faturas a serem encaminhadas aos usuários, devendo a distribuidora submetê-los à Agência em até 90 (noventa) dias antes da sua implementação.

Art. 13. Além das informações relacionadas no art. 12, fica facultado à distribuidora incluir na fatura outras informações de interesse dos usuários, relacionadas ao serviço de distribuição de gás canalizado, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 14. Fica a distribuidora obrigada a veicular mensagens e informações definidas pela AGERGS, visando a orientar os usuários sobre os seus direitos e obrigações no uso dos serviços de distribuição de gás.

Seção II

Da entrega da fatura

Art. 15. A entrega da fatura e das demais correspondências deverá ser efetuada no endereço eletrônico indicado pelo usuário até a data fixada para apresentação da fatura, ou no endereço da unidade usuária, em caso de solicitação expressa do usuário.

§ 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, facultará a este a indicação de 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 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, nos prazos estabelecidos, pelos meios previstos neste artigo.

Art. 16. A segunda via da fatura deverá ser emitida com todas as informações constantes na primeira via e, adicionalmente, conter em destaque a expressão “segunda via”.

§ 1º Alternativamente à emissão da segunda via, o usuário poderá optar por acessá-la no endereço eletrônico da distribuidora, ou receber o código de barras que viabilize o pagamento da fatura, sendo vedada a cobrança adicional por esse serviço.

§ 2º Quando ocorrer o envio do documento físico ao endereço da unidade usuária, o serviço de emissão de segunda via será cobrável nos termos do art. 25, devendo a distribuidora informar tal cobrança ao usuário, no ato da solicitação.

§ 3º O prazo para emissão de segunda via da fatura será, no máximo, de 3 (três) dias úteis, contados da data da solicitação de que trata o § 2º deste artigo, enquanto para os casos previstos no § 1º, a emissão da segunda via ocorrerá no ato da consulta ou solicitação.

Seção III

Do Vencimento

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, sem prejuízo do disposto no art. 19, § 2º desta Resolução.

Seção IV

Da Declaração de Quitação Anual

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 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, devendo o usuário informar o endereço eletrônico ou outro endereço para o envio do documento.

CAPÍTULO VI

Da Cobrança dos Serviços

Seção I

Do Período Faturado e do Faturamento

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 Exceto para os usuários residenciais, 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.

§ 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, devendo a concessionária manter conta segregada para tal fim.

§ 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.

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_n - Período de fornecimento, número de dias em que esteve em vigor a Tarifa_n.

Tarifa_n - 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.

Art. 21. O faturamento de unidade usuária deverá ser realizado considerando o consumo de gás canalizado em metros cúbicos (m³), nas condições de referência estabelecidas em regulamentação da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP.

Seção II

Da Ultrapassagem

Art. 22. Quando o volume corrigido nos termos do disposto no art. 23 ultrapassar a quantidade 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.

§ 3º Serão consideradas unidades usuárias passíveis de aplicação do *caput* deste artigo aquelas cujos contratos de fornecimento estabeleçam cláusulas prevendo a quantidade contratada de gás.

Seção III

Do Fator de Correção do Volume do Gás

Art. 23. Para fins de faturamento, os volumes medidos em cada unidade usuária serão corrigidos por Fatores de Correção de Poder Calorífico Superior, Pressão, Temperatura e Compressibilidade do gás, que considerarão as condições estabelecidas no art. 21 e aquelas do gás efetivamente fornecido.

§ 1º O Fator de Correção do Poder Calorífico Superior – PCS, a ser aplicado no faturamento, será obtido pela relação entre o PCS médio ponderado do gás fornecido, obtido do monitoramento realizado pela distribuidora em cada um dos pontos de recepção durante o período imediatamente anterior ao da leitura, e o PCS de referência, estabelecido de acordo com o art. 21 ou, conforme for o caso, aquele constante das tabelas de tarifas fixadas pela AGERGS.

§ 2º Nos casos em que ficar configurado o fornecimento de gás a partir de vários pontos de produção e/ou de recepção de gás, o fator de correção do PCS será obtido pela relação entre o PCS médio ponderado do gás, conforme média ponderada do monitoramento do PCS efetivamente medido nos pontos de produção e/ou de recepção da distribuidora durante o período imediatamente anterior ao da leitura, e o PCS de referência, estabelecido de acordo com o art. 21 ou, conforme for o caso, aquele constante das tabelas de tarifas fixadas pela AGERGS.

§ 3º O fator de correção do PCS a ser aplicado nos segmentos de usuários de cogeração (CG) e de termoelétrica (TE), será obtido pela relação entre o PCS médio ponderado do gás fornecido durante o período imediatamente anterior ao da leitura nos pontos de entrega das unidades usuárias dos mencionados segmentos de usuários e o Poder Calorífico Superior de referência, estabelecido de acordo com os termos do art. 21 ou, conforme for o caso, aquele constante das tabelas de tarifas fixadas pela AGERGS.

§ 4º Nos casos em que exista na unidade usuária equipamento de propriedade da distribuidora, que analise automaticamente o PCS, prevalecerão, para fins de faturamento, as correções obtidas a partir do referido equipamento.

Seção IV

Do Custo de Disponibilidade

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.

Seção V

Da Cobrança de Serviços

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

§ 3º 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.

§ 4º É facultado à distribuidora a implantação do serviço de religação de urgência, bem como a definição das áreas em que o serviço será ofertado.

§ 5º 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.

§ 6º A cobrança pela verificação da conformidade da pressão de fornecimento poderá ser efetuada pela distribuidora, desde que observadas as disposições estabelecidas em regulamentação específica.

§ 7º 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.

§ 8º 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.

§ 9º 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.

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

Art. 27. Os serviços cobráveis não previstos no art. 25 deverão ser submetidos pela distribuidora à avaliação e aprovação prévias pela AGERGS, acompanhados dos respectivos estudos técnicos e econômico-financeiros.

**Do Faturamento em Situação de Emergência,
Calamidade Pública ou Força Maior**

Art. 28. Caso a distribuidora não possa efetuar a leitura por motivo de situação de emergência ou de calamidade pública, decretadas por órgão competente, ou motivo de força maior, comprovados por meio documental, o faturamento deverá ser efetuado utilizando-se a média aritmética diária dos valores faturados nos últimos ciclos de faturamento disponíveis, limitado aos últimos 12 (doze) meses, desde que mantido o fornecimento regular à unidade usuária.

§ 1º No ciclo de faturamento subsequente ao término das situações previstas no *caput* deste artigo, a distribuidora deverá realizar o acerto da leitura e do faturamento.

§ 2º A distribuidora deverá manter e disponibilizar a documentação comprobatória da caracterização das situações previstas no *caput* por, no mínimo, 5 (cinco) anos.

Seção VII

Da Duplicidade no Pagamento

Art. 29. Constatada a duplicidade no pagamento de faturas, a devolução do valor pago indevidamente deverá ser efetuada ao usuário por meio de desconto na fatura subsequente à constatação, com a devida atualização monetária.

§ 1º A distribuidora deverá dispor de meios automáticos de constatação da ocorrência de pagamentos em duplicidade.

§ 2º Caso o valor a compensar seja superior ao valor da fatura, o crédito deverá ser compensado nos ciclos de faturamento subsequentes.

§ 3º Quando houver solicitação específica do usuário, a devolução prevista no *caput* deverá ser efetuada por meio de depósito em conta corrente.

§ 4º O valor devolvido deverá ser:

I - atualizado pelo IPCA da data do pagamento até a data da devolução ao usuário, desde que transcorrido mais de um ciclo de faturamento da constatação do pagamento em duplicidade; e

II - na data da devolução, o valor devolvido deverá ser, no mínimo, equivalente ao custo atualizado do volume de gás pago em duplicidade.

§ 5º Caso haja alteração de titularidade da unidade usuária, o valor deverá ser devolvido ao titular à época da duplicidade no pagamento.

Seção VIII

Do Faturamento Incorreto

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 ao 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 da fatura, o usuário poderá optar entre o depósito na conta bancária de sua titularidade ou a compensação na(s) fatura(s) subsequente(s).

5º A distribuidora deverá apresentar ao usuário, por escrito e previamente à cobrança, a descrição do ocorrido, assim como o procedimento a ser adotado para a compensação do faturamento.

§ 6º Os valores a serem pagos ou devolvidos deverão ser atribuídos ao titular à época do faturamento incorreto ou ao legítimo sucessor ou cessionário, mediante comprovação dessa condição à distribuidora.

§ 7º A data de constatação do faturamento incorreto, prevista no inciso II deste artigo, será a data constante nos seguintes documentos e atos:

I - protocolo da solicitação ou reclamação realizada pelo usuário;

II - identificação do faturamento incorreto pela concessionária;

III - manifestação da AGERGS em esclarecimento ao usuário sobre a legislação setorial ou em resposta à reclamação tratada pela Ouvidoria;

IV – decisões da AGERGS em processos administrativos de casos semelhantes ou em processos de fiscalização, dentre outros;

V - notificação de entidades de defesa do consumidor; ou

VI - outras notificações recebidas.

§ 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 no inciso III deste parágrafo 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 no inciso III deste parágrafo seja positivo:

a) dividir o valor apurado no inciso III deste parágrafo 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 aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente.

§ 9º O valor cobrado indevidamente dos usuários residenciais e comerciais deverá ser devolvido em dobro pela distribuidora, salvo engano justificável comprovado, acrescido de atualização monetária e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*.

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 à ouvidoria da AGERGS.

Seção IX

Da Deficiência na Medição

Art. 32. Comprovada deficiência no medidor ou em demais equipamentos de medição, a distribuidora deverá proceder a compensação do faturamento de consumo de gás canalizado com base nos seguintes critérios:

I – aplicar o fator de correção do erro de medição, determinado por meio de avaliação técnica em laboratório;

II – na impossibilidade de determinar os montantes faturáveis pelo critério anterior, utilizar as respectivas médias aritméticas diárias dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento de medição normal; ou

III – no caso de inviabilidade de ambos os critérios, utilizar o faturamento imediatamente posterior à regularização da medição, observada a aplicação do custo de disponibilidade.

§ 1º O período de duração, para fins de cobrança ou devolução, deverá ser determinado pela análise do histórico do consumo de gás canalizado.

§ 2º Os prazos máximos para fins de cobrança ou devolução devem observar o disposto no art. 30.

§ 3º A distribuidora deverá apresentar ao usuário, por escrito, a descrição da deficiência ocorrida, assim como os procedimentos a serem adotados para a compensação do faturamento.

§ 4º Sendo evidenciada alguma alteração no medidor, a distribuidora deverá, em até 5 (cinco) dias úteis da constatação, substituir o equipamento de medição e dar seguimento ao processo de avaliação do equipamento retirado.

§ 5º 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 de gás canalizado subsequentes.

§ 6º Condiciona-se a caracterização da deficiência no medidor ou demais equipamentos de medição por meio de um conjunto de evidências, conforme art. 37 desta Resolução.

§ 7º No caso de aplicação do inciso I deste artigo, a avaliação técnica dos equipamentos de medição poderá ser realizada pela Rede de Laboratórios Acreditados pelo INMETRO, devendo o processo ter certificação na norma ABNT NBR ISO 9001.

Seção X

Do Pagamento e do Inadimplemento

Art. 33. Faculta-se à distribuidora disponibilizar, sem ônus aos seus usuários, o pagamento automático de valores por meio de débito em conta corrente.

Parágrafo único. A implementação do disposto no *caput* deste artigo, para cada usuário, deverá ser precedida de sua autorização expressa e poderá ser cancelada a qualquer tempo, a seu pedido.

Art. 34. O débito poderá ser parcelado mediante solicitação expressa do usuário e anuência da distribuidora.

§ 1º O atraso no pagamento implica a incidência de atualização monetária com base na variação do IPCA e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados *pro rata die*, e multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito.

§ 2º As parcelas, com a devida especificação, poderão ser incluídas nas faturas de gás canalizado subsequentes, resguardada a possibilidade de suspensão do fornecimento nos casos de seu inadimplemento.

Art. 35. É facultado à distribuidora, em face do inadimplemento do usuário de mais de uma fatura mensal no período de 12 (doze) meses, exigir garantias, limitadas ao valor do débito, sem prejuízo da exigibilidade da respectiva quitação.

§ 1º O disposto no *caput* não se aplica ao usuário que seja prestador de serviços públicos essenciais ou cuja unidade usuária pertença à classe residencial.

§ 2º As garantias deverão ser prestadas mediante depósito-caução em espécie, seguro ou carta fiança, a critério do usuário, e vigorar pelos 11 (onze) meses que sucederem a penúltima fatura inadimplida.

§ 3º Quando oferecidos mediante depósito-caução em espécie, os valores correspondentes às garantias deverão ser creditados nas faturas subsequentes, ao seu término, e atualizados pelo IPCA.

§ 4º O descumprimento das obrigações dispostas neste artigo enseja a suspensão do fornecimento da unidade usuária ou o impedimento de sua religação, conforme o caso, na forma disposta no Capítulo VIII desta Resolução.

§ 5º A execução de garantias oferecidas pelo usuário, para quitação de débitos contraídos junto à distribuidora, será precedida de notificação escrita e específica, com entrega comprovada, devendo o usuário constituir garantias complementares, limitadas ao valor inadimplido, pelo período referido no § 2º deste artigo.

Art. 36. Quando houver débitos decorrentes da prestação do serviço de distribuição de gás canalizado, a distribuidora poderá condicionar à quitação dos referidos débitos à:

I – ligação ou alteração da titularidade solicitadas por quem tenha débitos no mesmo ou em outro local da área de concessão; e

II – religação, aumento da capacidade contratada e a contratação de serviços, quando solicitados por usuário que possua débito com a distribuidora na unidade usuária para a qual está sendo solicitado o serviço.

Parágrafo único. A distribuidora não poderá condicionar os atendimentos previstos nos incisos I e II deste artigo ao pagamento de débito não autorizado pelo usuário ou de débito pendente em nome de terceiros, exceto quando ocorrerem, cumulativamente, as seguintes situações:

I – comprovação, pela distribuidora, da aquisição por parte de pessoa jurídica, ressalvadas as pessoas jurídicas de direito público e demais exceções previstas na legislação aplicável, a qualquer título, de fundo de comércio ou estabelecimento comercial, industrial ou profissional; e

II – continuidade na exploração da mesma atividade econômica, sob a mesma ou outra razão social, firma ou nome individual, independentemente da classificação da unidade usuária.

CAPÍTULO VII

DOS PROCEDIMENTOS IRREGULARES

Seção I

Da Caracterização da Irregularidade e da Recuperação da Receita

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.

§ 1º A distribuidora deverá compor conjunto de evidências para a caracterização de eventual irregularidade por meio do seguinte procedimento:

I – emitir o Auto de Constatação, em formulário próprio, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:

- a) identificação do usuário (titular da unidade usuária, RG/CPF/CNPJ);
- b) código de identificação da unidade usuária, endereço completo, segmento de usuário e classe tarifária;
- c) dados e características técnicas do conjunto de regulagem e medição;
- d) informações sobre a situação das selagens do conjunto de regulagem e medição, contemplando a localização e identificação dos selos encontrados, retirados e instalados.
- e) leituras do medidor;
- f) descrição detalhada, em linguagem clara, do tipo de irregularidade e/ou dos danos aos equipamentos e instalações;
- g) identificação e assinatura do responsável pela lavratura do Auto de Constatação;
- h) data e hora da lavratura do Auto de Constatação;
- i) assinatura do usuário ou, na sua ausência, de pessoa presente na unidade usuária, com a respectiva identificação;
- j) campo com a informação ao usuário sobre o prazo de 15 (quinze) dias, a partir do recebimento do Auto de Constatação, para informar à distribuidora sua opção pela perícia técnica no medidor e demais equipamentos, nos termos do disposto no § 4º deste artigo, bem como da eventual responsabilidade pelos custos de frete e da perícia técnica, conforme §§ 10 e 11 deste artigo;
- k) campo próprio para registro e assinatura do usuário, caso opte pela perícia técnica no ato da autuação.

II – realizar a perícia técnica, a critério da distribuidora ou a requerimento do usuário ou seu representante legal;

III – elaborar relatório de avaliação técnica, quando constatada a violação do medidor ou demais equipamentos de medição, exceto quando for solicitada a perícia técnica de que trata o inciso II;

IV – efetuar a avaliação do histórico de consumo de gás; e

V – implementar, quando julgar necessário, as seguintes medidas:

- a) medição fiscalizadora; e

b) recursos visuais, tais como fotografias e vídeos.

§ 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.

§ 3º Havendo recusa do usuário em receber a cópia do Auto de Constatação, esta deve ser-lhe enviada em até 15 (quinze) dias por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento.

§ 4º O usuário terá 15 (quinze) dias, a partir do recebimento do Auto de Constatação, para informar à distribuidora a opção pela perícia técnica no medidor e demais equipamentos, quando for o caso, desde que não se tenha manifestado expressamente no ato de sua emissão.

§ 5º Nos casos em que houver a necessidade de retirada do medidor ou demais equipamentos de medição, a distribuidora deverá acondicioná-los em invólucro específico, a ser lacrado no ato da retirada, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao usuário ou àquele que acompanhar a inspeção, e encaminhá-los por meio de transporte adequado para realização da avaliação técnica.

§ 6º A avaliação técnica dos equipamentos de medição poderá ser realizada pela Rede de Laboratórios Acreditados ou pelo laboratório da distribuidora, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e equipamentos calibrados conforme padrões da entidade metrológica, devendo o processo ter certificação na norma ABNT NBR ISO 9001, preservado o direito de o usuário requerer a perícia técnica de que trata o inciso II do § 1º deste artigo.

§ 7º Na hipótese do § 6º, a distribuidora deverá comunicar ao usuário, por escrito, mediante comprovação, com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência, o local, data e hora da realização da avaliação técnica, para que ele possa, caso deseje, acompanhá-la pessoalmente ou por meio de representante nomeado.

§ 8º O usuário poderá solicitar, antes da data previamente informada pela distribuidora, uma única vez, novo agendamento para realização da avaliação técnica do equipamento.

§ 9º Caso o usuário não compareça à data previamente informada, faculta-se à distribuidora seguir cronograma próprio para realização da avaliação técnica do equipamento, desde que observado o disposto no § 7º.

§ 10 Comprovada a irregularidade nos equipamentos de medição, o usuário será responsável pelos custos de frete e da perícia técnica, caso tenha optado por ela, devendo a distribuidora informá-lo previamente desses custos, vedada a cobrança de demais despesas.

§ 11 Os custos de frete de que trata o § 10 não deverão apresentar valor superior ao cobrado pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos na modalidade "PAC".

Art. 38. Comprovado o procedimento irregular, para proceder à recuperação da receita, a distribuidora deverá apurar as diferenças entre os valores efetivamente faturados e aqueles apurados por meio de um dos critérios descritos nos incisos a seguir, aplicáveis de forma sucessiva, sem prejuízo do disposto nos arts. 39 e 44 desta Resolução:

I – utilização do consumo médio diário apurado por medição fiscalizadora, desde que utilizada para caracterização da irregularidade, segundo art. 37, § 1º, V, "a", desta Resolução;

II – aplicação do fator de correção obtido por meio de aferição do erro de medição causado pelo emprego de procedimentos irregulares, desde que os selos e lacres, a tampa e a base do medidor estejam intactos;

III – utilização da média dos 3 (três) maiores faturamentos mensais disponíveis de consumo gás, proporcionalizados em 30 (trinta) dias, ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição regular, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

IV – utilização do maior valor de consumo de gás, proporcionalizado em 30 (trinta) dias, dentre os ocorridos nos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente posteriores à regularização da medição.

Parágrafo único. Se o histórico de consumo da unidade usuária variar, a cada 12 (doze) ciclos completos de faturamento, em valor igual ou inferior a 40% (quarenta por cento) para a relação entre a soma dos 4 (quatro) menores e a soma dos 4 (quatro) maiores consumos de gás, nos 36 (trinta e seis) ciclos completos de faturamento

anteriores à data do início da irregularidade, a utilização dos critérios de apuração para recuperação da receita deverá levar em consideração tal condição.

Art. 39. Nos casos de recuperação da receita, a distribuidora poderá cobrar, adicionalmente, o custo administrativo incorrido com a realização de inspeção *in loco*, conforme valores estabelecidos em resolução específica.

Parágrafo único. Esse procedimento somente se aplica aos casos em que o usuário for responsável pela custódia dos equipamentos de medição da distribuidora, conforme disposto no art. 7º desta Resolução.

Seção II

Da Duração da Irregularidade

Art. 40. O período de duração, para fins de recuperação da receita, no caso da prática comprovada de procedimentos irregulares ou de danos ao medidor, deverá ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de gás, respeitados os limites instituídos neste artigo.

§ 1º A retroatividade de aplicação da recuperação da receita disposta no *caput* fica restrita à última inspeção no equipamento de medição da distribuidora, não considerados o procedimento de leitura regular ou outros serviços comerciais e emergenciais.

§ 2º No caso de medição agrupada, não será considerada restrição, para apuração das diferenças não faturadas, a intervenção da distribuidora realizada em equipamento distinto daquele no qual se constatou a irregularidade.

§ 3º Comprovado, pela distribuidora ou pelo usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao atual titular da unidade usuária, a este somente deverão ser faturadas as diferenças apuradas no período sob sua responsabilidade, sem aplicação do disposto no art. 39, exceto quando ocorrerem, cumulativamente, as situações previstas nos incisos I e II do parágrafo único do art. 36.

Seção III

Das Diferenças Apuradas

Art. 41. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, a distribuidora deverá informar ao usuário, por escrito, a respeito dos seguintes elementos:

I – ocorrência constatada;

II – memória descritiva dos cálculos do valor apurado referente às diferenças de consumos de gás, consoante os critérios fixados nesta Resolução;

III – elementos de apuração da ocorrência, incluindo as informações da medição fiscalizadora, quando for o caso;

IV – critérios adotados na compensação do faturamento;

V – direito de reclamação previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo; e

VI – tarifa(s) utilizada(s).

§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou à devolução dos respectivos valores, o usuário poderá apresentar reclamação, por escrito, à distribuidora, no prazo de 20 (vinte) dias da notificação. **§ 2º** Na hipótese do § 1º, a distribuidora deverá comunicar, por escrito, no prazo de 15 (quinze) dias, o resultado da reclamação ao usuário, incluindo, em caso de indeferimento, informação sobre o direito do usuário de formular recurso à ouvidoria da distribuidora no prazo de 10 (dez) dias, contados da notificação.

§ 3º Recebido o recurso pela ouvidoria, a distribuidora deverá comunicar, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias, o resultado da análise do recurso, incluindo, em caso de indeferimento, informação sobre o direito do usuário em formular recurso à AGERGS no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da notificação.

§ 4º Nas hipóteses dos §§ 2º e 3º, a distribuidora deverá comunicar a decisão ao usuário mediante correspondência física ou eletrônica, com comprovação de recebimento, e apresentação da respectiva motivação.

§ 5º Nos casos de diferenças a pagar, transcorridos os prazos previstos nos §§ 1º, 2º e 3º deste artigo, o vencimento da fatura observará os prazos mínimos estabelecidos no art. 17.

§ 6º Na hipótese de o montante cobrado indevidamente a maior ainda não ter sido pago pelo usuário, a distribuidora deverá cancelar a cobrança do referido valor e providenciar o reenvio da fatura com os valores devidamente ajustados.

CAPÍTULO VIII

DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO

Seção I

Da Ausência de Relação Contratual, Registro ou Autorização

Art. 42. A distribuidora deverá interromper a conexão com o sistema de distribuição, de forma imediata, quando constatada ligação clandestina que permita a utilização de gás, sem que haja relação contratual.

§ 1º Quando constatado na unidade usuária o fornecimento de gás a terceiros, a distribuidora deverá interromper a interligação, e 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.

§ 2º Havendo impossibilidade técnica para interromper a interligação, a distribuidora deverá suspender o fornecimento de gás canalizado à instalação da qual provenha a interligação.

Art. 43. Quando constatada a utilização de gás canalizado por agentes da indústria do gás natural que possuam a obrigação legal, mas não dispõem de registro e/ou autorização da AGERGS, a distribuidora notificará imediatamente o agente e comunicará o fato à Agência no prazo de 10 (dez) dias para verificação da regularidade do agente.

Seção II

Da Situação Emergencial e da Constatação de Irregularidade

Art. 44. A distribuidora deverá suspender imediatamente o fornecimento quando for constatada deficiência técnica ou de segurança na unidade usuária que caracterize risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema de gás canalizado.

§ 1º Haverá suspensão imediata do fornecimento também quando constatadas as seguintes situações:

I - aumento da utilização dos sistema de distribuição de gás, além da capacidade contratada ou disponibilizada pela distribuidora, que venha a causar prejuízos ao sistema de distribuição;

II - prática dos procedimentos descritos no art. 37, quando não seja possível a verificação e a regularização imediata do padrão técnico e de segurança pertinente.

§ 2º Nas hipóteses de que tratam os incisos I e II do § 1º deste artigo, a distribuidora deverá informar o motivo da suspensão ao usuário, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, sem prejuízo do disposto no § 2º do art. 47.

Seção III

Da Suspensão Precedida de Notificação

Art. 45. Faculta-se à distribuidora suspender o fornecimento por razões de ordem técnica ou de segurança na unidade usuária, precedida da notificação prevista no art. 47, nos seguintes casos:

I – impedimento de acesso para fins de leitura, substituição de medidor e inspeções, devendo a distribuidora notificar o usuário até o terceiro ciclo de faturamento seguinte ao início do impedimento;

II – inexecução das correções indicadas no prazo informado pela distribuidora, na constatação de deficiência não emergencial na unidade usuária, em especial no padrão de entrada de gás canalizado.

Parágrafo único. A notificação de que trata o inciso I, sem prejuízo da notificação prevista no art. 11, deverá ser escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, em destaque na própria fatura.

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 consumidora, sendo vedada a suspensão às sextas-feiras e nas vésperas de feriado.

Seção IV

Da Notificação

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, 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.

Seção V

Da Suspensão Indevida

Art. 48. A suspensão do fornecimento é considerada indevida quando o pagamento da fatura tiver sido realizado até a data limite prevista na notificação para suspensão do fornecimento ou, ainda, quando a suspensão for efetuada sem observar o disposto nesta Resolução.

Seção VI

Da Religação à Revelia

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 aprovados pela AGERGS, e o faturamento de eventuais valores registrados e demais cobranças previstas nesta 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 Auto de Constatação será emitido de forma imediata, com assinatura do responsável pela unidade usuária ou, no caso de sua ausência, deverá o Auto de Constatação ser remetido ao usuário mediante correspondência eletrônica em, no máximo, 48 horas contadas da verificação da religação à revelia.

Seção VII

Da Religação da Unidade Usuária

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 consumidora 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.

CAPÍTULO IX

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Seção I

Da estrutura de atendimento

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 contemple, 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 nas resoluções da AGERGS;

V – garantir acessibilidade às pessoas com deficiência;

VI – garantir atendimento prioritário na forma da legislação.

§ 2 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 deverá 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 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.

§ 7º O prazo de 60 (sessenta) meses estabelecido no § 7º deste artigo será contado a partir da implementação do respectivo registro, observado o prazo estabelecido no art. 75, III, desta Resolução.

Art. 52. As situações emergenciais, que oferecem risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao sistema de distribuição de gás canalizado, terão atendimento prioritário.

Art. 53. Em todo atendimento, a distribuidora deverá informar ao interessado ou usuário o número do protocolo no início do atendimento e enviá-lo por meio eletrônico, possibilitando 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, por meio dos 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.

Seção II

Do atendimento telefônico

Art. 54. O atendimento telefônico da distribuidora deverá, a par do disposto no art. 51 desta Resolução, observar no mínimo, o seguinte:

I – atender gratuitamente as chamadas de interessados e usuários, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;

II – possibilitar o atendimento de pessoas com deficiência auditiva e de fala;

III – realizar o controle do número de toques telefônicos e/ou o tempo transcorrido até o efetivo início do atendimento;

IV – estar disponível, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana para atendimento às chamadas de emergência, e em dias e horários de expediente comercial para os demais casos;

V - disponibilizar ao interessado e usuário o acesso diferenciado para atendimento às chamadas de emergência, por meio de números telefônicos distintos ou número telefônico unificado com atendimento prioritário.

Art. 55. Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, deverão ser observadas as seguintes características:

I – atendimento até o segundo toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;

II – o menu principal deverá apresentar dentre suas opções a de atendimento humano;

III – o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deverá ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos;

IV - o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo usuário, será de até 60 (sessenta) segundos, exceto na ocorrência de períodos não típicos, conforme regulamentação a ser emitida pela AGERGS;

V – a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento deverá ser facultada ao solicitante, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis;

VI – o menu principal poderá apresentar submenus aos solicitantes, sempre com a opção de atendimento humano.

Art. 56. A distribuidora deverá gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico, fornecendo a gravação ao consumidor mediante solicitação.

Parágrafo único. As gravações serão efetuadas com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias.

Seção III

Do atendimento presencial

Art. 57. O atendimento da distribuidora presencial deverá ser conforme o § 1º deste artigo, de forma a atender com eficiência sua demanda, conforme disposto no art. 51 desta Resolução, e observará, no mínimo, o seguinte:

I - o tempo máximo de espera até o efetivo atendimento não poderá exceder a 30 (trinta) 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 seu sítio eletrônico, em local de fácil 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 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 concessionária deverá disponibilizar, no mínimo, estrutura de atendimento presencial nas regiões metropolitanas e em municípios com mais de 1.000 (um mil) unidades usuárias.

§ 2º Os horários de atendimento disponibilizados ao público deverão ser regulares, previamente informados no sítio eletrônico da distribuidora.

§ 3º A estrutura de pessoal destinada ao atendimento deverá observar condições de generalidade, eficiência e cortesia, assim como ser dimensionada levando-se em consideração um tempo máximo de espera previsto no inciso I deste artigo, ressalvada a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior.

Art. 58. No atendimento presencial, a distribuidora deverá prestar atendimento prioritário, com tratamento diferenciado, a pessoas com deficiência física, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Seção IV

Do atendimento por meios eletrônicos

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

- I – o inteiro teor desta Resolução;
- II – modelos padronizados de todos os contratos;
- 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;

Art. 60. Fica a critério da distribuidora a implantação de formas adicionais de atendimento eletrônicos, observado os preceitos do art. 51 desta Resolução.

Seção V

Das solicitações de informações e serviços, reclamações, sugestões e denúncias

Art. 61. Os interessados e usuários poderão requerer informações, solicitar serviços e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente aos canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora.

Parágrafo único. Os interessados e usuários poderão ainda requerer informações, encaminhar sugestões, reclamações e denúncias à ouvidoria da distribuidora.

Art. 62. Toda solicitação de informação e serviço, reclamação, sugestão, denúncia ou entrega de documentos poderão ser protocolados independentemente de onde se situe a unidade usuária ou para onde seja solicitado o serviço em questão, dentro da área de concessão da distribuidora.

Art. 63. Considera-se a própria execução do serviço no prazo regulamentar como a resposta de uma solicitação, caso não haja disposição explícita sobre a necessidade de um retorno formal ao usuário.

Art. 64. Sempre que solicitado pelo usuário, a distribuidora deverá informar, por escrito, em até 30 (trinta) dias, a relação de todos os registros de atendimento prestados a esse usuário, observado o prazo máximo estabelecido no § 6º do art. 51, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I – número do protocolo do atendimento;

II – classificação do atendimento;

III – procedência ou improcedência do atendimento realizado pela distribuidora, quando couber;

V – datas de solicitação do atendimento e de solução por parte da distribuidora, tempo total transcorrido e prazo regulamentar para realização do atendimento;

V – providências adotadas pela distribuidora;

VI – demais informações julgadas necessárias pela distribuidora.

Art. 65. No caso de indeferimento de uma solicitação do usuário ou interessado, a distribuidora deverá apresentar as razões detalhadas, informando-lhes sobre o direito de formular reclamação à ouvidoria da distribuidora, e sucessivamente o direito de recorrer à AGERGS, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da ciência da decisão.

Seção VI

Da Ouvidoria

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 expressamente sobre a possibilidade de recorrer à AGERGS, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da comunicação, 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 deste artigo, 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.

Art. 67. Vencido o prazo de resposta da ouvidoria, havendo discordância em relação às providências adotadas pela distribuidora, as solicitações e reclamações podem ser apresentadas diretamente à AGERGS, aplicando-se o disposto nos §§ 2º e 3º do art. 66 até a conclusão do tratamento da demanda do usuário.

Parágrafo único. Caso a demanda ainda não tenha sido tratada pelos canais de atendimento da distribuidora ou o prazo para atendimento ainda não esteja vencido, a demanda poderá ser recebida pela AGERGS que a encaminhará para tratamento pela distribuidora.

CAPÍTULO X

DAS RESPONSABILIDADES DA DISTRIBUIDORA E DOS USUÁRIOS

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

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

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.

Art. 70. O aumento da capacidade contratada ou demais alterações das condições de utilização dos serviços de gás canalizado devem ser previamente submetidos à apreciação da distribuidora, observados, os prazos e demais condições e obrigações estabelecidas nos respectivos contratos de fornecimento, de adesão e de uso do sistema de distribuição, bem como nas normas da AGERGS.

Art. 71. A distribuidora é responsável pela prestação de serviço adequado na exploração dos serviços de distribuição de gás natural canalizado nos termos previstos na legislação aplicável e no contrato de concessão, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade tecnológica, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço e de informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

Art. 72. Os usuários deverão, a qualquer tempo, observar a adequação técnica e de segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de fornecimento, de entrega de movimentação e de recepção.

Art. 73. O titular da unidade usuária será responsabilizado por distúrbios ou danos causados aos equipamentos de medição, do sistema de distribuição ou das instalações e equipamentos de outras unidades usuárias, decorrentes de aumento de volume do gás ou alteração de suas características, ligação ou religação, bem como qualquer outra ação irregular, efetuados sem autorização da distribuidora.

CAPÍTULO XI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 74. Os prazos começam a ser computados, conforme o caso, a partir da data do protocolo de atendimento, após a cientificação formal da decisão da distribuidora ao usuário, com a emissão da fatura ou ainda após o ato que exigir providência da distribuidora ou resultar em direito ao usuário.

§ 1º Os prazos dispostos em dias serão computados com a exclusão do dia da cientificação e a inclusão do dia do vencimento.

§ 2º Para os prazos dispostos em dias, considera-se prorrogado o dia de início para o primeiro dia útil subsequente se o vencimento ocorrer em fim de semana ou feriado.

Art. 75. Para a implementação dos respectivos procedimentos, a distribuidora dispõe dos seguintes prazos máximos, a contar da data de publicação desta Resolução:

I – até 4 (quatro) 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.

Art. 76. A concessionária apresentará o modelo do contrato de adesão para aprovação da AGERGS, que observará o processo administrativo regulatório próprio.

Art. 77. Os casos omissos serão decididos pelo Conselho Superior, ouvida a Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado e, quando necessário, as diretorias técnicas da AGERGS.

Art. 78. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Luiz Afonso dos Santos Senna,
Conselheiro-Presidente.

Paulo Roberto Petersen,
Conselheiro Relator.

Alexandre Alves Porsse,
Conselheiro.

Algir Lorenzon,
Conselheiro Revisor.

Luciana Luso de Carvalho,
Conselheira.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto Petersen, Conselheiro**, em 11/04/2023, às 14:52, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Luso de Carvalho, Conselheira**, em 11/04/2023, às 14:52, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Alves Porsse, Conselheiro**, em 11/04/2023, às 15:01, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Algir Lorenzon, Conselheiro**, em 11/04/2023, às 15:02, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Afonso dos Santos Senna, Conselheiro(a)-Presidente(a)**, em 11/04/2023, às 15:02, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.agergs.rs.gov.br/processos/verifica.php> informando o código verificador **0379100** e o código CRC **CBE4C79F**.