

REGULAMENTO DO SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO NO ESTADO DA PARAÍBA

(Decreto n.º 29.331 de 10/06/2008 , alterado pelos Decreto nº 31.923 de 17/12/2010 e Decreto nº 32.129 de 10/05/2011)

CAPÍTULO I - Do Objetivo

Art. 1º Ficam estabelecidas, na forma deste Regulamento, as disposições relativas às condições gerais a serem observadas na Prestação dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado pela Concessionária e, na sua utilização, pelos Consumidores.

Parágrafo único. A Concessionária deve manter exemplares deste Regulamento, em seus escritórios e, no site da Internet, disponibilizar cópia digital via e-mail, quando solicitada, bem como fixá-lo em locais de atendimento, à vista do público, para conhecimento ou consulta dos interessados ou Consumidores, bem como prestar-lhes outras informações pertinentes aos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado, inclusive sobre as tarifas em vigor.

CAPÍTULO II - Das Definições

Art. 2º Para os fins e efeitos desse Regulamento, são adotadas as seguintes definições:

I – Acompanhamento de Indicadores: atividade que envolve o fornecimento de informações pela Concessionária à ARPB dos valores dos indicadores definidos ou dos dados necessários para o seu cálculo;

II – Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB: autarquia instituída pela lei complementar nº67, de 07 de julho de 2005, que tem por finalidade regular, controlar e fiscalizar serviços públicos de competência do Estado da Paraíba, nas áreas definidas no § 2º do art. 3º da lei nº7.843, de 1º de novembro de 2005, bem como exercer essas atividades por delegação de outros entes federados, sempre com o objetivo de preservar o interesse público e o equilíbrio das relações entre os consumidores e os concessionários, permissionários ou autorizados de serviços públicos no Estado do Paraíba;

III – Alta Pressão (AP): pressão do gás canalizado igual ou superior a 13,01 kgf/cm², que se verifica à jusante do Ponto de Transferência de Custódia (PTC) e à montante das ERP's;

IV – Antecedência Mínima de Aviso para Consumidores (AVISO): prazo mínimo de antecedência do aviso aos Consumidores a serem afetados por interrupção programada de fornecimento de gás, decorrente da realização de serviços de manutenção ou de manobras operacionais, informando data, horário e duração prevista;

V – Área Crítica: área da rede de distribuição de gás canalizado a qual apresenta um índice de vazamento (IVAZ) superior aos padrões estabelecidos neste Regulamento;

VI – Atendimento Telefônico (FONE): relação entre número de chamadas telefônicas atendidas até o segundo toque e o número total de chamadas telefônicas, calculada mensalmente;

VII – Audiência Pública: instrumento de apoio ao processo decisório, que visa a dar total transparência às suas ações. É instaurada sempre que um assunto implicar alterações ou ajustes na legislação e interferir diretamente nos interesses da sociedade e dos agentes do setor;

VIII – Baixa Pressão: pressão do gás canalizado igual ou superior a 0,05kgf/cm² e igual ou inferior a 4,00 kgf/cm², que se verifica à jusante da Estação de Redução Secundária (ERS);

IX – (Revogado) Baixa Pressão (BP): rede de distribuição de baixa pressão com pressões nominais variando de 2,5 até 0,028 kgf/cm², recebendo o gás das Linhas Laterais de 4 kgf/cm² através de Estações de Controle de Pressão (ECP) e distribuindo aos consumidores residenciais e comerciais através de ramais de alimentação aos consumidores (Ramal Externo ou Sub-ramal);

X – Características Físico-Químicas do Gás (CFQ): características do gás constantes de especificações definidas na Portaria da Agência Nacional do Petróleo (ANP) nº 104, de 08/07/2002 ou que venham a ser editadas pela ARPB;

XI – (Revogado) Classe consumidora — Agrupamento de consumidores finais de gás, em unidades onde se exerça uma mesma atividade;

XII – Classe de Pressão: identificação da pressão nominal do Gás, no Sistema de Distribuição de Gás da Concessionária;

XIII – Companhia Paraibana de Gás – PBGÁS: Concessionária de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Natural Canalizado no Estado da Paraíba;

XIV – Concentração de Odorante no Gás (COG): quantidade de odorante presente no gás expressa em mg por m³ de gás;

XV – Concessão: outorga do direito de exploração dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado no Estado da Paraíba, por prazo determinado, conferida pelo Poder Concedente;

XVI – Concessionária: pessoa jurídica de direito público ou privado, detentora da concessão de Serviços Públicos de Gás e exploradora dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado no Estado da Paraíba;

XVII – Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado: condições gerais que devem ser observadas pela Concessionária, na prestação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, e pelo Consumidor, na sua utilização;

XVIII – Condições de referência do Gás Natural: Gás Natural nas condições de 20°C (293,15°K) de temperatura, 101,325 kPa (1 atm) de pressão e 9.400 kcal/m³ de Poder Calorífico Superior (PCS);

XIX – Conjunto de Regulagem e Medição (CRM): conjunto de equipamentos instalado pela Concessionária nas dependências de determinado Consumidor, destinado à regulagem da pressão e à medição e registro do volume do gás fornecido, local onde é feita a transferência de propriedade do gás da concessionária ao consumidor;

XX – Consumidor: pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que utilize, como Consumidor final, os Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado prestados pela Concessionária e que assuma a responsabilidade pelo respectivo pagamento e demais obrigações legais, regulamentares e contratuais;

XXI – Contrato de Adesão: instrumento contratual tendo por objeto os Serviços de Gás Canalizado a serem prestados pela Concessionária aos Consumidores, com cláusulas vinculadas às normas e aos regulamentos aprovados pela ANP ou pela ARPB, não podendo o conteúdo das mesmas ser modificado pela Concessionária ou pelo Consumidor, devendo ser aceito ou rejeitado de forma integral;

XXII – Contrato de Concessão: instrumento cujo objeto é a outorga do direito da exploração dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado, celebrado entre o Poder Concedente ou seu representante legal e a Concessionária;

XXIII – Contrato de Fornecimento: instrumento contratual em que a Concessionária e o Consumidor ajustam as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de gás;

XXIV – Controle de Indicadores: fornecimento de informação pela Concessionária à ARPB dos valores dos indicadores definidos, assim como a comparação dos valores obtidos dos indicadores com os valores-padrão estabelecidos neste Regulamento;

XXV – Correção do Volume de Gás Medido: operação de ajuste do volume de gás, medido e registrado nas condições de entrega, às condições de referência do gás: Pressão =101,325 KPa; Temperatura = 293,15°K e Poder Calorífico Superior = 9.400 Kcal / m³;

XXVI – Distribuição de Gás Canalizado: atividades necessárias à movimentação do gás canalizado, dos Pontos de Transferência de Custódia – PTC's até os pontos de entrega, objetivando o fornecimento de gás às Unidades Consumidoras;

XXVII– Duração Equivalente de Interrupção de Gás (DEG): período médio de tempo entre o momento da interrupção do fornecimento de gás e o respectivo restabelecimento, em que um grupo de Consumidores, ligado a uma determinada EG, ficou impossibilitado de utilizar o gás;

XXVIII – Etapa de Adaptação: definição constante do art. 124;

XXXI – Etapa de Aplicação: definição constante do art. 124;

XXX – Etapa de Implantação: definição constante do art. 124;

XXXI – Estação de Controle e Pressão do Sistema de Distribuição de Gás (ECP): unidade operacional fechada, com objetivo de reduzir e controlar pressão, vazão e medir a quantidade de gás natural que flui através dela; composta, dentre outros, dos seguintes equipamentos básicos: válvulas reguladoras de pressão e/ou vazão, válvulas de bloqueio manual, filtros, vasos separadores, visores de nível, chaves de nível e de pressão diferencial, transmissores de pressão e de pressão diferencial, manômetros, termômetros, sistema de medição de vazão, sistema de automação e telemetria, sistema de odorização, etc. Podendo ser com um tramo ou dois tramos (sendo um reserva). Caracterizada como primária ERP (Estação de Redução Primária), quando estiver exercendo essa função na interligação da rede de alta pressão com a de média pressão; ERS (Estação de Redução Secundária), quando estiver exercendo essa função na interligação da rede de média pressão com a de baixa pressão; CRM (Conjunto de Regulagem e Medição), quando estiver exercendo essa função na interligação da rede de baixa, média ou alta pressão com o ramal do consumidor, EM (estação de medição) quando estiver exercendo essa função na rede de alta, média ou baixa sem reduzir e controlar pressão;**XXXII – Fiscalização:** procedimento de auditoria e acompanhamento de dados e informações fornecidos pela Concessionária para controle dos indicadores e aplicação das penalidades, quando os valores verificados estiverem fora dos limites dos padrões estabelecidos neste Regulamento;

XXXIII – Gás Combustível Canalizado (Gás): mistura de hidrocarbonetos, com predominância de metano, em estado gasoso, fornecida por uma Concessionária ao Consumidor, na forma canalizada, através de Sistema de Distribuição de Gás adequado, devidamente autorizado pela ARPB;

XXXIV – Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás Canalizado (IVAZ): relação entre a quantidade de vazamentos, registrada no período de doze meses, reclamados por Consumidores e/ou terceiros e efetivamente constatados, mais os identificados pela própria Concessionária, e o comprimento total da rede da Concessionária, por classe de pressão, por bairro, por tipo de material, cidade e área de concessão;

XXXVI – Instalação Interna: trecho da instalação predial, montada nas dependências do Consumidor, caracterizado pela canalização entre o ponto a jusante do medidor de vazão (ponto de entrega) e o ponto de utilização dos aparelhos a gás, sendo de exclusiva responsabilidade do Consumidor;

XXXVI – Jusante: expressão que significa posição posterior ao objeto de referência, no sentido de escoamento do fluido;

XXXVII – (Revogado) Limite de Pressão Medida: valor máximo da pressão do gás no sistema de distribuição, no ponto de entrega, por classe de pressão;

XXXVIII – (Revogado) Linha Lateral 7 (LL 7): conjunto de tubos, conexões, válvulas, reguladores de pressão e demais componentes operados em média pressão (7kgf/cm²), o qual interliga a Linha Principal 17, através de Estações de Controle de Pressão (ECP), à Linha Lateral de 4 kgf/cm² ou diretamente a grandes consumidores industriais ou a postos de GNV;

XXXIX – (Revogado) Linha Lateral 4 (LL 4): conjunto de tubos, conexões, válvulas, reguladores de pressão e demais componentes operados em média pressão (4kgf/cm²), o qual interliga ou uma Linha Principal 17 ou uma Linha Lateral 7, através de Estações de Controle de Pressão (ECP), à rede secundária que alimenta os segmentos de consumo residencial e comercial, ou diretamente aos consumidores industriais ou às redes de baixa pressão;

XL – (Revogado) Linha Principal 17 (LP 17): conjunto de tubos, conexões, válvulas, reguladores de pressão e demais componentes operados em alta pressão (17kgf/cm²), o qual interliga a Linha Tronco 35, através de Estações de Controle de Pressão (ECP), distribuindo o gás para as Linhas Laterais de 7 ou de 4 kgf/cm² ou ainda diretamente a grandes consumidores industriais ou a postos de GNV;

XLI – Linha Principal do Sistema de Distribuição (LPD) ou Linha Tronco (LT): É o conjunto de tubos e conexões, válvulas, reguladores de pressão, etc., o qual interliga os Pontos de Transferência de Custódia (PTC) às Estações de Regulagem de Pressão Primária (ERP);

XXLII – Linha Principal do Sistema de Distribuição (LPD) ou Linha Tronco (LT): é o conjunto de tubos e conexões, válvulas, reguladores de pressão, etc., o qual interliga os Pontos de Transferência de Custódia (PTC) às Estações de Regulagem de Pressão Primária (ERP);

XXLIII – Média Pressão (MP): pressão do gás canalizado igual ou superior a 4,01kgf/cm² e igual ou inferior a 13kgf/cm², que se verifica à jusante das Estações de Regulagem de Pressão Primárias (ERP's) e à montante das Estações de Regulagem de Pressão Secundárias (ERS's);

XXLIV – Medidor de Vazão: instrumento instalado nas dependências do Consumidor, destinado à medição da vazão de gás (volumétrica ou mássica) para a obtenção do consumo de gás em um determinado período;

XLV – Montante: expressão que significa posição anterior ao objeto de referência, no sentido de escoamento do fluido;

XLVI – Ocorrência: todo tipo de evento que exija intervenção no Sistema de Distribuição de Gás Canalizado, com deslocamento de equipe(s) de serviço ao trecho afetado;

XLVII – Odor: característica olfativa conferida ao gás, de forma a permitir a percepção da sua presença no ambiente, em uma concentração mínima de 20 por cento do seu limite inferior de explosividade;

XLVIII – Odorização do Gás: processo de injeção de odorante na rede de distribuição de gás, em níveis de concentração capazes de permitir, em caso de vazamento na rede ou em instalações de Consumidores, a pronta detecção da presença de gás no ambiente;

XLIX – Pedido de Fornecimento: ato voluntário do interessado que solicita a prestação, pela Concessionária, de serviços públicos de fornecimento de gás canalizado, vinculando-se às condições regulamentares dos contratos respectivos;

L – Plano de Emergência Local (PEL): documento, ou conjunto de documentos, que contém as informações relativas à unidade ou instalação e sua área de influência, aos cenários acidentais e aos procedimentos para resposta aos diversos tipos de acidentes ou incidentes passíveis de ocorrência, decorrente de suas atividades ou serviços, incluindo definição dos sistemas de alerta e comunicação de acidentes e incidentes, estrutura organizacional de resposta, recursos humanos, equipamentos e materiais de resposta, procedimentos operacionais de resposta e encerramento das operações, bem como mapas, cartas náuticas (se necessário), plantas, desenhos, fotografias e outros anexos;

LI – Poder Calorífico Superior do Gás (PCS): é a quantidade de calor expressa em kcal, produzida pela combustão, à pressão constante, de uma massa de gás, saturado de vapor de água o qual ocupa o volume de 1 m³, na temperatura de 293,15°K e à pressão absoluta de 101,325 kPa, com condensação total do vapor de água de combustão;

LII – Poder Concedente: poder constitucional atribuído ao Estado da Paraíba para a Prestação dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado no Estado, diretamente ou mediante Concessão;

LIII – Ponto de Entrega: local de entrega do gás ao Consumidor, caracterizado como limite de responsabilidade de fornecimento e que se verifica imediatamente à jusante do medidor de vazão;

LIV – Ponto de Transferência de Custódia (PTC): ou Ponto de Recepção é o conjunto de equipamentos e instalações, os quais caracterizam um “City-gate” ou um “City-gate” avançado, onde é feita a transferência de propriedade do Gás, do Supridor à Concessionária e tem por finalidade regular a pressão do gás, assim como medir e registrar o volume de gás, nas condições de entrega, de modo contínuo;

LV – Pressão do Gás Canalizado: é o valor eficaz de pressão no ponto de entrega do Consumidor e no Sistema de Distribuição;

LVI – Pressão Medida: média das pressões eficazes obtidas através de medição contínua, realizada em um determinado período, em equipamento específico instalado em vários pontos do sistema de distribuição e nos Conjuntos de Regulagem e Medição (CRMs) das Unidades Consumidoras, de forma a registrar as variações de pressão ocorridas no ponto de entrega ou no Sistema de Distribuição, em relação à pressão padrão de Serviço;

LVII – Pressão Padrão de Serviço: pressão do gás que a Concessionária se compromete a manter a montante dos medidores de vazão instalados em suas Unidades Consumidoras ou no Sistema de Distribuição;

LVIII – Proteção Catódica: método empregado para reduzir a velocidade da corrosão eletroquímica de tubos metálicos;

LIX – Ramal Externo (RE): trecho de tubulação construído e mantido pela Concessionária, o qual interliga a Rede de Distribuição de Gás a uma caixa de válvula de ramal próxima à unidade consumidora;

LX – Ramal Interno (RI): trecho de tubulação, construído e mantido por Consumidor (es), que interliga as unidades consumidoras ao Conjunto de Regulagem e Medição (CRM) da Concessionária;

LXI – Ramal de Serviço (RS): trecho de tubulação que deriva da caixa de válvula de ramal próxima à unidade consumidora e termina no Conjunto de Regulagem e Medição (CRM), instalado e mantido pela Concessionária em Unidade Consumidora;

LXII – Rede de Distribuição (RD): conjunto de tubulações, reguladores de pressão e outros componentes que recebem o Gás de ERP's e o conduz até o Ramal Externo (RE) e Ramal de Serviço (RS) de diferentes tipos de Consumidor;

LXIII – Regulador de Pressão (RP): dispositivo destinado a reduzir e a controlar a pressão do Gás;

LXIV – (Revogado) Regulador de Serviço (RG): ~~é o regulador de pressão (RP) instalado nas ERPM's (CRM) ou entre a válvula de ramal e o ramal interno (RI) do(s) Consumidor (es), o qual serve para controlar a pressão do gás fornecido ao(s) Consumidor (es);~~

LXV – Segmento de Consumo: conjunto de Consumidores finais classificado e agrupado por atividade e uso do gás, conforme estabelecido pela ARPB:

- a) **Residencial:** conjunto de Consumidores que utiliza o gás para fins residenciais;
- b) **Comercial:** conjunto de Consumidores cuja característica é o exercício de atividades comerciais ou de prestação de serviços;
- c) **Industrial:** conjunto de Consumidores que utiliza o gás para atividade de elaboração de produtos, transformação de matérias-primas, recuperação de máquinas e equipamentos e fabricação diversa;
- d) **Geração Distribuída (GD):** conjunto de Consumidores que utiliza o gás para o processo de geração de energia elétrica no local ou próximo das cargas elétricas, reduzindo os investimentos em transmissão e as perdas nestes sistemas;
- e) **Cogeração/Climatização:** conjunto de Consumidores que utiliza o gás para o processo de geração combinada de energia elétrica, térmica e/ou mecânica no local ou próximo das cargas elétricas, reduzindo os investimentos em transmissão as perdas nestes sistemas;
- f) **Termoelétrica (TE):** conjunto de Consumidores com consumo médio mensal contratual superior a 450.000 m³ (quatrocentos e cinqüenta mil metros cúbicos), entendendo-se por Termoelétrica, para os fins deste Regulamento, o segmento de consumo que utiliza o gás em usinas para produção de energia elétrica;

- g) Gás Natural Veicular (GNV):** conjunto de consumidores que utiliza o gás natural na forma comprimida em veículos automotores ou comercializa o gás na forma comprimida para utilização em veículos automotores;
- h) Interuptível (IN):** conjunto de consumidores, independentemente da atividade, cujo contrato para a prestação do serviço de fornecimento de gás permite a interrupção do fornecimento pela Concessionária, nos termos de regulamentação específica da ARPB;
- i) Gás Natural Comprimido (GNC):** conjunto de consumidores que, independentemente da atividade a ser desenvolvida, seja usuário de gás processado e condicionado para o transporte em ampolas ou cilindros, à temperatura ambiente e pressão próxima à condição de mínimo fator de compressibilidade;
- j) Poder Público:** segmento de consumo cujos Consumidores, independentemente da atividade a ser desenvolvida, são pessoas jurídicas de direito público que assumem as responsabilidades inerentes à condição de Consumidor; e
- k) Substituição de energéticos de Baixo Valor Agregado:** segmento de Consumidores que, comprovadamente, venham a substituir os energéticos de baixo valor agregado, tipo Coque Verde de Petróleo (Coque), Briquetes em Geral e Lenhas (Certificadas pelos Órgãos Ambientais), por gás canalizado, para atividade de elaboração de produtos, transformação de matérias-primas, serviços de recuperação de máquinas e equipamentos, sendo o segmento sub-divido em: Classe 1 – Coque Verde de Petróleo; Classe 2 – Briquetes em Geral e Classe 3 – Lenhas (Certificadas pelos Órgãos Ambientais). A inclusão de consumidores neste segmento e suas respectivas classes fica condicionada a contratos de fornecimento alternativos de curto prazo, semanal e/ou secundário.

LXVI – Sistema de Distribuição de Gás (SD): Conjunto de elementos necessários à distribuição de gás natural de forma segura aos clientes da Companhia, o qual interliga as Estações de Transferência de Custódia e os Pontos de Entrega;

LXVII – – Tempo de Atendimento de Emergência (TAE): tempo transcorrido desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma determinada emergência (vazamento ou falta de gás), feita por Consumidor ou não, até a interrupção da situação de risco detectada, ou o restabelecimento das condições normais de fornecimento pela(s) equipe(s) da Concessionária;

LXVIII – UIA: iniciais de Unidade Imobiliária Autônoma, que representa a edificação que caracteriza um Consumidor de Gás Canalizado;

LXIX – Unidade Consumidora: imóvel em que se dá o recebimento do gás;

LXX – Variação de Pressão: aumento ou redução do valor eficaz da pressão de um determinado grupo de Consumidores, durante um dado intervalo de tempo, em relação à pressão padrão de serviço;

LXXI – Válvula de Ramal (VR): válvula de bloqueio instalada entre o ramal externo e o ramal de serviço, cuja finalidade é interromper o fluxo de gás no ramal de serviço e no Conjunto de Regulagem e Medição (CRM).

LXXII – Estudo de Análises de Riscos (EAR): estudo realizado por equipe multidisciplinar através de um processo sistemático para compreender a natureza do risco e deduzir o nível de risco da Concessionária, visando à prevenção de acidentes que possam colocar em risco a saúde e a segurança da população, bem como do meio ambiente;

LXXIII – Emergência: toda ocorrência, que foge ao controle de um processo, sistema ou atividade, da qual possam resultar danos às pessoas, ao meio ambiente, aos equipamentos ou ao patrimônio da Concessionária ou de terceiros, envolvendo atividades ou instalações, e que requeiram o acionamento da estrutura organizacional de resposta (EOR);

LXXIV – Estrutura Organizacional de Resposta (EOR): estrutura previamente estabelecida, mobilizada quando de uma situação de emergência, com a finalidade de utilizar recursos e implementar as ações dos procedimentos operacionais de resposta;

LXXV – Risco: combinação da probabilidade de ocorrência de um evento perigoso ou exposição(ões) com a gravidade da lesão ou doença que pode ser causada pelo evento ou exposição(ões);

LXXVI – Sistema de Gestão de Segurança, Meio Ambiente e Saúde (SGSMS): É o conjunto de elementos interagindo com a força de trabalho, através de diretrizes e padrões, para promover a melhoria do desempenho global e aumentar a postura preventiva e preditiva com relação às questões de Segurança, Meio Ambiente e Saúde da Concessionária;

CAPÍTULO III - Dos Direitos e das Obrigações dos Consumidores

Art. 3º Sem prejuízo do disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, os direitos e obrigações dos Consumidores dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás consistem em:

I – receber serviço adequado;

- II – receber do Poder Concedente, da ARPB e da Concessionária informações de caráter público para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
- III – obter e utilizar o serviço, observadas as normas regulatórias do Poder Concedente e da ARPB;
- IV – informar ao Poder Público, à Concessionária e à ARPB as irregularidades referentes aos serviços prestados, das quais tenham tomado conhecimento;
- V – comunicar à ARPB e às autoridades competentes eventuais irregularidades praticadas pela Concessionária na prestação dos serviços;
- VI – contribuir e zelar para a permanência das boas condições dos bens e equipamentos, através dos quais lhes são prestados os serviços, respondendo ainda pelos danos que, por ação ou omissão, vierem a causar aos mesmos, bem como manter e operar as instalações internas de sua propriedade em condições de segurança para pessoas e bens;
- VII – pagar pontualmente as faturas expedidas pela Concessionária relativas aos serviços prestados;
- VIII – adequar e manter as instalações de sua responsabilidade, de forma a atenderem às normas da ABNT, da Concessionária e da ARPB; e
- IX – assegurar o acesso dos agentes da Concessionária às instalações de medição e aos demais equipamentos de propriedade da Concessionária colocados à disposição das instalações sob a responsabilidade do Consumidor.

Parágrafo único. As informações a serem prestadas pela ARPB, para a defesa de interesses individuais e coletivos dos Consumidores, serão disponibilizadas no sítio eletrônico da ARPB e na forma e locais que ali estejam indicados.

CAPÍTULO IV - Do Pedido de Ligação ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado

Art. 4º O pedido de ligação caracteriza-se por ato voluntário do interessado, que solicita à Concessionária a prestação dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado.

§ 1º A Concessionária está obrigada, nos termos do § 1º do art. 5º, a atender ao pedido de ligação desde que cumpridas pelo interessado as condições previstas no *caput* do art. 28.

§ 2º A Concessionária fica impedida de realizar as ligações, quando o interessado não atender aos requisitos estabelecidos na legislação municipal, bem como aos referentes à segurança e às instalações, previstos nos padrões técnicos estabelecidos pela Concessionária e aceitos pela ARPB.

§ 3º A Concessionária não pode negar a prestação do serviço, quando tiver, técnica e economicamente, capacidade disponível, tampouco ofertar o serviço em condições discriminatórias, observado o estabelecido no art. 123, podendo a parte afetada solicitar a atuação da ARPB.

§ 4º Para apuração dos dados relativos ao cumprimento dos prazos máximos estabelecidos para atendimento de pedidos de ligação por classe de pressão, a Concessionária deverá registrar, em sistema informatizado, a data do pedido de ligação, bem como o valor da penalidade a ser paga no caso de atraso no atendimento.

§ 5º O intervalo de tempo a ser considerado para atendimento de pedidos de ligação de Consumidores que estejam com suas instalações internas concluídas deverá ser expresso em dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da assinatura do contrato ou da aceitação do Contrato de Adesão e o da efetiva ligação.

Art. 5º Para a efetivação do pedido de ligação, deverão ser observadas as seguintes condições:

I – a Concessionária cientificará o interessado quanto à obrigatoriedade de:

- a) observância, no Ramal Interno, quando for o caso, e nas instalações internas da Unidade Consumidora, das normas técnicas aplicáveis expedidas pelos órgãos oficiais competentes e das normas e padrões da Concessionária postos à disposição do interessado, quanto a projetos, construção e manutenção das referidas instalações, inclusive no que concerne a procedimentos relativos à responsabilidade técnica pela execução dos serviços no âmbito da Unidade Consumidora;
- b) celebração de Contrato de Fornecimento com o Consumidor, quando o volume previsto corresponder a, no mínimo, 30.000 m³ (trinta mil metros cúbicos) por mês;
- c) aceitação dos termos do Contrato de Adesão pelo Consumidor, quando o volume previsto for inferior a 30.000 m³ (trinta mil metros cúbicos) por mês;
- d) fornecimento de informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na Unidade Consumidora, à finalidade da utilização do gás e à obrigatoriedade de comunicar eventuais alterações supervenientes; e
- e) disponibilidade de abrigo ou caixa de medição, em local de livre e fácil acesso e em condições adequadas de iluminação, ventilação e segurança, destinado, exclusivamente, à instalação de equipamentos de regulagem de pressão, medição do consumo e outros equipamentos da Concessionária;

II – a Concessionária cientificará ao interessado ou ao Consumidor quanto à eventual necessidade de:

a) execução de Serviços no Sistema de Distribuição de Gás Canalizado, colocação de equipamentos da Concessionária, do interessado ou do Consumidor na instalação predial da Unidade Consumidora, bem como das obras de adequação dos ambientes onde estiverem instalados os aparelhos de consumo de gás, cuja padronização, devidamente aprovada pela ARPB, deverá ser previamente informada ao interessado ou ao consumidor;

b) apresentação de licenças emitidas por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, em conformidade com a legislação vigente;

c) apresentação dos projetos do Ramal Interno e da Instalação Interna, observado o previsto na alínea “a” do inciso I deste artigo, para fins de verificação, pela Concessionária, do atendimento aos requisitos legais e normativos aplicáveis; e

d) adoção, pelo interessado, de providências necessárias à obtenção de benefícios estipulados pela legislação.

§ 1º A Concessionária deve, nos termos da legislação e demais regulamentos, ampliar a capacidade e expandir o seu Sistema de Distribuição de Gás dentro da sua área de concessão até o Ponto de Entrega, por solicitação, devidamente fundamentada, de qualquer interessado, sempre que o serviço seja técnica e economicamente viável.

§ 2º Caso seja comprovada a inviabilidade econômica para a expansão, esta pode ser realizada, nos termos de regulamentação específica da ARPB, mediante a participação financeira de terceiros interessados, referente à parcela economicamente não viável da obra.

§ 3º A Concessionária deve encaminhar ao Consumidor uma cópia do Contrato de Adesão, quando aplicável esta modalidade de contrato, até a efetivação da ligação.

§ 4º O Contrato de Adesão deve ser encaminhado ao Consumidor com Aviso de Recebimento (AR) ou por outra forma que assegure a comprovação do seu recebimento.

§ 5º Para fins informativos, a Concessionária deve manter cadastro de empresas especializadas na elaboração de projetos e na execução das obras necessárias à ligação, bem como às eventuais modificações nas Instalações Internas da Unidade Consumidora, e este cadastro deve estar disponível a qualquer interessado ou Consumidor.

§ 6º Os interessados ou Consumidores podem optar pela escolha de outra empresa especializada que não integre o cadastro da Concessionária, desde que essa empresa possua comprovada qualificação técnica e atenda aos requisitos de segurança.

§ 7º O Consumidor fica obrigado a comunicar à Concessionária qualquer modificação efetuada nas instalações sob sua responsabilidade, ficando o Consumidor responsável por eventual dano causado, devido à modificação não comunicada. **§ 8º** O Consumidor deve informar à Concessionária quando se retirar definitivamente da Unidade Consumidora, solicitando a alteração da titularidade da ligação ou o desligamento das instalações do Sistema de Distribuição de Gás.

§ 9º O Consumidor continuará respondendo, solidariamente, pela utilização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, enquanto não ocorrer a mudança de titularidade ou o pedido de desligamento previstos no parágrafo anterior.

§ 10. Quando ocorrer a alteração de titularidade prevista no § 8º deste artigo e não existindo responsável pela utilização dos Serviços de Distribuição de Gás, a Concessionária poderá suspender o fornecimento ou desligar a Unidade Consumidora.

§ 11. O titular da conta ou seu representante legal responde por todas as obrigações referentes à utilização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado.

Art. 6º A Concessionária pode condicionar o atendimento do pedido de ligação, o aumento de capacidade ou a contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos existentes em nome do interessado.

§ 1. A Concessionária pode condicionar a ligação de Unidade Consumidora à solução de débito de responsabilidade do interessado, decorrente de fatos originados pela Prestação dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado, no mesmo ou em outro local da área de concessão, exceto nos casos de sucessão civil ou comercial, observando ainda o disposto no § 2º do Art. 45.

§ 2. Para os interessados e/ou unidades consumidoras com consumo superior a 300 mil m³/mês, a Concessionária pode condicionar o atendimento à solicitação de ligação ou o aumento de capacidade a cláusulas especiais de garantia de adimplência, as quais devem ser ajustadas mediante acordo entre as partes, nos respectivos Contratos de Fornecimento, cujas cláusulas serão verificadas pela ARPB por ocasião da homologação.

Art. 7º Os prazos pertinentes ao pedido de ligação para Unidade Consumidora, em localização servida pela Rede de Distribuição da Concessionária, devem ser atendidos, conforme segue:

I – Obedecendo-se aos seguintes prazos máximos, excluídos os casos de necessidade de obras, contados a partir do primeiro dia útil imediatamente seguinte à data da solicitação:

Tabela I - Dos Prazos Pertinentes ao Pedido de Ligação			
Item		Etapa de Adaptação (*)	Etapa de Aplicação (*)
Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação – por classe de pressão, excluídos os casos de:		Alta Pressão AP	7 dias úteis
-Necessidade de remanejamento ou ampliação do SD; -Necessidade de construção de RE ou RS pela Concessionária e de RI pelo Consumidor; -Necessidade de instalação de CRM;		Média Pressão MP	3 dias úteis
-Necessidade de adequação das instalações do Consumidor aos padrões técnicos da Concessionária. Nesse caso, a notificação deverá ser feita pela Concessionária por escrito.		Baixa Pressão BP	3 dias úteis
			5 dias úteis
			2 dias úteis
			1 dia útil

* As partes poderão estipular prazos diferentes dos informados na Tabela I, desde que submetam, previamente, à ARPB os contratos de fornecimento.

* Caso se torne necessária a obtenção de licença ambiental, os prazos informados na Tabela I ficarão suspensos, sendo reiniciada a contagem no dia da emissão e entrega da referida licença à Concessionária.

II – Prazo máximo para a comunicação dos resultados de estudos, de projetos e do tempo de execução de obras no Sistema de Distribuição de Gás Canalizado ou extensão de Rede de Distribuição, inclusive o respectivo ramal, necessária ao atendimento dos pedidos de ligação não contemplados no inciso I deste artigo:

a) 10 (dez) dias úteis, na Etapa de Adaptação; e

b) 07 (sete) dias úteis, na Etapa de Aplicação.

Parágrafo único. Nos casos em que for necessária a aquisição de bens e/ou serviços, mediante procedimento licitatório, e impliquem descumprimento de prazos estabelecidos na Tabela I, a Concessionária deverá apresentar à ARPB cronograma detalhado dessas aquisições, submetendo-se às multas regulamentares, em caso de descumprimento dos prazos nele estabelecidos.

Art. 8º A contagem do prazo para conclusão das obras, a cargo da Concessionária, será interrompida, quando:

I – o atraso for decorrente de providências que dependam exclusivamente do Consumidor;

II – cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação das autoridades competentes;

III – não for autorizada a servidão de passagem ou via de acesso necessária à execução dos trabalhos, por motivo não imputável à Concessionária;

IV – ocorrerem casos fortuitos e de força maior, conforme definidos no Código Civil Brasileiro;

V – for constatada a inadequação das instalações internas do interessado ou por falta de documentação deste; e

VI – for interrompida a execução das obras por decisão das autoridades, devido a motivos alheios ao comportamento da Concessionária.

§ 1º A Concessionária deverá realizar todas as ligações novas, obrigatoriamente, com instalação de medidores de vazão.

§ 2º A contagem dos prazos será retomada logo após a eliminação das causas da interrupção.

CAPÍTULO V - Da Religação

Art. 9º Cessado o motivo da suspensão do fornecimento de gás e, quando for o caso, regularizados os débitos, prejuízos, serviços, multas e acréscimos incidentes, a Concessionária restabelecerá o fornecimento, no prazo, contado da data do pedido de religação, de até 2 (dois) dias úteis, na Etapa de Adaptação, e de 1 (um) dia útil, na Etapa de Aplicação.

§ 1º Quando o Consumidor estiver sujeito à taxas de religação, elas somente serão cobradas em fatura de gás emitida após a regularização do fornecimento.

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

§ 3º Poderão ser formalizados prazos diferentes dos estabelecidos no *caput* deste artigo, desde que submetidos à prévia aprovação da ARPB.

Art. 10. É facultada à Concessionária a implantação de procedimento de religação de urgência, por solicitação do Consumidor, caracterizado pelo prazo de até 6 (seis) horas entre o pedido de religação e o atendimento, na Etapa de Adaptação, e de até 04 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento, na Etapa de Aplicação.

Parágrafo único. A Concessionária que adotar a religação na modalidade de solicitação de urgência deve:

I – informar ao Consumidor que solicitar esse tipo de serviço o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normal e de urgência;

II – prestar o serviço a qualquer Consumidor que o solicitar, desde que concorde com as condições informadas pela Concessionária.

Art. 11. Para os casos de Consumidores que tenham sofrido corte indevido de fornecimento de gás, a Concessionária deve providenciar a sua religação no prazo de até 6 (seis) horas na Etapa de Adaptação, e de até 04 (quatro) horas na etapa de Aplicação, sem ônus para o Consumidor e sem prejuízo do ressarcimento legal.

CAPÍTULO VI - Limites de Pressão de Fornecimento

Art. 12. Compete à Concessionária informar ao interessado a pressão de fornecimento de gás para a Unidade Consumidora, observados os Limites de Pressão, por classe, de acordo com a tabela a seguir:

Tabela II - Limites de Pressão		
Classe de Pressão	Mínima	Máxima
Alta (kgf/cm ²)	13,01	52,00
Média (kgf/cm ²)	4,01	13,00
Baixa (kgf/cm ²)	0,05	4,00

§ 1º A pressão mínima no Ponto de Entrega de Consumidores ligados em baixa pressão é de 0,016 kgf/cm² ou 160 mmca.

§ 2º No prazo de até 30 dias, contados a partir da data da constatação de variações de pressão acima dos limites fixados neste Regulamento, a Concessionária deverá informar à ARPB as providências adotadas, descrevendo as causas e as ações executadas.

§ 3º Os resultados das medições, inclusive relatórios gerados pelos equipamentos utilizados para medição desses indicadores, devem ser arquivados pela Concessionária, pelo prazo de cinco anos, contados a partir da data do respectivo arquivamento.

§ 4º Após as providências para corrigir a pressão para os limites fixados neste Regulamento, uma nova medição deve ser realizada no prazo de até dois dias, devendo os registros dessa medição serem encaminhados à ARPB no prazo de até 7 dias contados da data da realização da medição.

§ 5º Quando houver programação de alteração da Pressão de Distribuição, em qualquer das Classes de Pressão existentes, a Concessionária deverá informar à ARPB, através de relatório circunstanciado e com antecedência mínima de 30 dias da data prevista para a efetiva alteração, as razões que motivaram tal medida, os níveis de pressão e a capacidade de vazão (antes e depois da alteração programada), a localização e a dimensão da região atingida e o número de Consumidores envolvidos.

§ 6º A utilização destes padrões não isenta a Concessionária das responsabilidades civil e criminal, em caso de vazamentos que causem acidentes, de qualquer natureza, a seres humanos e/ou a bens móveis e/ou imóveis de terceiros.

§ 7º O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre fruição e riscos.

§ 8º Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

§ 9º O Sistema de Distribuição de Gás deverá conter dispositivos de proteção contra sobrepressões, e nenhum componente do Sistema de Distribuição de Gás poderá ser operado a pressões superiores às de projeto do elemento de menor resistência mecânica do conjunto de componentes.

§ 10. Excepcionalmente, serão admitidas, mediante prévia autorização da ARPB, mudanças nos limites de pressão previstos na Tabela II – Limites de Pressão, do inciso I do presente artigo ou, ainda, a criação de outras classes de pressão, desde que haja conveniência técnica e econômica para o Sistema de Distribuição de Gás Canalizado da Concessionária e que não acarretem prejuízo aos Consumidores.

CAPÍTULO VII - Do Ponto de Entrega do Gás Canalizado

Art. 13. A distribuição de gás ocorre na forma canalizada e compreende a movimentação de gás pela Concessionária desde o Ponto de Recepção até os Pontos de Entrega das Unidades Consumidoras ou de outra Concessionária, a partir dos quais se dará a transferência de propriedade do gás da Concessionária para o Consumidor.

§ 1º O Ponto de Entrega deverá situar-se, preferencialmente, dentro da propriedade do Consumidor, próximo à via pública, a critério da Concessionária.

§ 2º A mudança da definição do local ou a definição de Pontos de Entrega adicionais na Unidade consumidora devem ser acordada entre as partes e estar localizados em uma mesma planta industrial ou unidade comercial.

Art. 14. É de responsabilidade da Concessionária, até o Ponto de Entrega, elaborar os projetos, executar as obras necessárias ao fornecimento e, nos termos da legislação específica, assumir os custos decorrentes, bem como operar e manter o seu sistema de distribuição, ressalvado o estabelecido no art. 5º, § 2º.

§ 1º Os Consumidores são responsáveis pelas obras de pavimentação, repavimentação ou paisagismo em área da Unidade Consumidora as quais se fizerem necessárias, em decorrência da instalação ou manutenção do Ramal Interno e dos equipamentos de medição de vazão e regulação de pressão de propriedade da Concessionária.

§ 2º A instalação interna, construída e conservada nas dependências da Unidade Consumidora, em conformidade com as normas e os regulamentos pertinentes da Concessionária e sob total responsabilidade do correspondente Consumidor, inicia-se no Ponto de Entrega e contempla toda a infra-estrutura de condução e utilização de gás.

CAPÍTULO VIII - Do Consumidor e da Unidade Consumidora

Art. 15. A Concessionária que atende ao Consumidor é aquela em cuja área de concessão está localizada a Unidade Consumidora.

Art. 16. Em prédio ou conjunto de edificações, cada Unidade Imobiliária Autônoma (UIA) deve se constituir em uma Unidade Consumidora, ressalvado o previsto no art. 18.

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

§ 2º Os prédios ou conjuntos de edificações com um único Ponto de Entrega devem ter as suas instalações internas de gás construídas ou adaptadas de forma a permitir a eventual colocação de medição individualizada, possibilitando que se constituam em diversas Unidades Usuárias Autônomas, quando assim os Consumidores o desejarem.

§ 3º Havendo um único Ponto de Entrega, nos termos do previsto no § 2º deste artigo, o medidor instalado terá caráter coletivo, com uma única medição por ciclo, cujo correspondente valor da fatura de gás será pago pela pessoa jurídica ou física responsável pela administração da Unidade Consumidora.

Art. 17. Prédio ou conjunto de edificações com predominância de utilização de gás, em estabelecimentos pertencentes ao Segmento de Consumo Comercial, podem ser considerados uma só Unidade Consumidora, se atendidas, cumulativamente, as seguintes condições:

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

II – que o valor relativo ao fornecimento dos Serviços de Gás Canalizado seja rateado entre seus integrantes, sem qualquer custo adicional, observadas as demais condições da respectiva fatura; e

III – que fique vedada a utilização de Serviço de Gás Canalizado por unidade que não integre o condomínio.

§ 1º A pessoa jurídica ou física responsável pelos estabelecimentos ou pela entidade de que trata o *caput* deste artigo deve, através de representante(s) legal(is), manifestar-se pela opção do fornecimento de gás, através de assinatura do pedido de ligação nas condições previstas neste artigo.

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

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

§ 4º As instalações internas de utilização de gás de Unidades Consumidoras, cujo consumo seja para fins produtivos, devem ser ligadas de forma a possuírem medição individualizada, constituindo-se em Unidade Consumidora Autônoma.

Art. 18. Será admitido o agrupamento de Unidades Imobiliárias Autônomas (UIA) em um único Ponto de Entrega, quando se tratar de condomínio constituído de Consumidores de um mesmo Segmento de Consumo, mediante contrato de fornecimento ou contrato de adesão, celebrado com o condomínio.

Parágrafo único. Para o caso previsto neste artigo, será realizada uma única medição e apresentada à Unidade Consumidora uma única fatura de gás relativa a cada ciclo de fornecimento.

CAPÍTULO IX - Da Classificação e Cadastro

Art. 19. A Concessionária classificará a Unidade Consumidora de acordo com a atividade nela exercida, nos termos do art. 21.

§ 1º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma Unidade Consumidora, cada atividade será classificada como uma Unidade Consumidora em separado.

§ 2º Empresas terceirizadas que prestem seus serviços nas instalações da unidade consumidora e que também sejam usuárias do gás natural serão tratadas como unidades consumidoras autônomas e classificados de acordo com a atividade exercida.

Art. 20. A fim de permitir a correta classificação da Unidade Consumidora, caberá ao interessado informar à Concessionária a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização do gás, bem como as alterações supervenientes que possam importar em reclassificação de Segmento de Consumidores, respondendo o informante, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informação.

Parágrafo único. Ocorrendo declaração falsa ou omissão de informação, o Consumidor não terá direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior, contudo sujeitar-se-á ao pagamento das diferenças resultantes de aplicação de tarifas no período em que a Unidade Consumidora esteve incorretamente classificada, limitado ao período de 12 (doze) meses.

Art. 21. Para os fins deste Regulamento, a Concessionária deve agrupar as Unidades Consumidoras em Segmentos de Consumo conforme o art. 2º, inciso LXV.

Art. 22. A ARPB pode criar ou modificar modalidades tarifárias em Segmentos de Consumo as quais venham a incentivar a otimização e a melhoria do fator de carga do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado da Concessionária.

Art. 23. A Concessionária deve organizar e manter atualizado o cadastro, em meio magnético, relativo às Unidades Consumidoras, constando, no mínimo, quanto a cada uma delas, as seguintes informações:

- I – nome completo do Consumidor;
- II – número ou código de referência da Unidade Consumidora;
- III – endereço completo da Unidade Consumidora;
- IV – CNPJ, CPF ou número de documento de identificação do Consumidor;
- V – Segmento de Consumo da Unidade Consumidora;
- VI – setor de atividade do Consumidor;
- VII – data de início do fornecimento;
- VIII – pressão de fornecimento;
- IX – volume nominal do fornecimento contratado, se for o caso;
- X – históricos de leitura e de faturamento, consecutivos e completos, inclusive com as alíquotas referentes a impostos incidentes sobre o faturamento realizado;
- XI – tarifa aplicável;
- XII – desconto aplicável, se houver;
- XIII – condições de eventuais obrigações adicionais;
- XIV – tipo e identificação dos equipamentos de medição de vazão.

Parágrafo único. Os dados relativos ao cadastro das Unidades Consumidoras devem ser mantidos durante todo o período de fornecimento do gás e por, no mínimo, 60 (sessenta) meses, contados da data do desligamento da Unidade Consumidora da rede de distribuição.

CAPÍTULO X - Do Contrato de Fornecimento

Art. 24. O fornecimento de gás caracteriza negócio jurídico de natureza contratual, de forma que a ligação da Unidade Consumidora implica responsabilidade, de quem solicitou o fornecimento, pelo pagamento correspondente aos serviços prestados e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes.

§ 1º A cada Unidade Consumidora, caberá a celebração de um único contrato, à exceção dos Segmentos de Consumo não sujeitos a classes tarifárias volumétricas.

§ 2º A tarifa aplicável será aquela correspondente ao Segmento de Consumo e à classe volumétrica da quantidade de gás efetivamente consumida ou contratada para cada Unidade Consumidora, observados os limites das tarifas-teto e as demais condições estabelecidas nos

regulamentos pertinentes editados pela ARPB.

§ 3º Quando houver, em uma única Unidade Consumidora, vários Pontos de Entrega, nos termos do § 2º do art. 13, será celebrado um único Contrato de Fornecimento ou Contrato de Adesão, resultante da totalização dos consumos medidos.

§ 4º Quando se tratar de mais de um Segmento de Consumo em uma mesma Unidade Consumidora, poderá ser celebrado um único Contrato de Fornecimento ou Contrato de Adesão, devendo ser especificadas as características e demais condições para cada um dos Segmentos de Consumo, observado o disposto nos §§ 5º e 6º do art. 28.

Art. 25. O Contrato de Fornecimento ou Contrato de Adesão, celebrado entre a Concessionária e o Consumidor, deve ser datado, assinado e conter, além das cláusulas essenciais aos contratos em geral, outras que abordem as condições gerais da prestação dos serviços, devendo ainda indicar:

I – a identificação do Consumidor e de seus representantes legais;

II – a localização da Unidade Consumidora;

III – a pressão de fornecimento no Ponto de Entrega, a classe volumétrica e as demais características técnicas do fornecimento de gás, as quais devem estar de acordo com a legislação vigente (ANP);

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

V – os critérios de medição, a tarifa aplicável e, se for o caso, o respectivo desconto, bem como os encargos fiscais incidentes e critérios de faturamento;

VI – cláusula específica que indique a superveniência de normas regulatórias da ARPB;

VII – as condições especiais do fornecimento;

VIII – as penalidades aplicáveis às partes, conforme a legislação em vigor; e

IX – a data de início do fornecimento e o prazo de vigência contratual.

§ 1º Cópia dos Contratos de Fornecimento e seus aditivos devem ser enviados pela Concessionária à ARPB, em até 30 (trinta) dias após a data de sua celebração.

§ 2º Os Contratos de Fornecimento e os Contratos de Adesão vigentes na data da publicação deste Regulamento, ao serem renovados ou aditados, deverão adaptar-se às normas aqui estabelecidas.

Art. 26. A Concessionária deve renegociar, a qualquer tempo, os Contratos de Fornecimento e os Contratos de Adesão, sempre que solicitado por Consumidores que implementarem medidas expressivas de conservação, de incremento à eficiência e ao uso racional de gás, a critério da ARPB.

Parágrafo único. Os quantitativos de fornecimento objeto da renegociação serão, no máximo, os equivalentes aos resultados comprovadamente obtidos pelo Consumidor nos programas de que trata este artigo, conforme regulamentação a ser editada pela ARPB.

CAPÍTULO XI - Da Alteração do Consumo

Art. 27. O aumento da capacidade contratada de gás ou demais alterações das condições de fornecimento devem ser previamente submetidos à apreciação da Concessionária, observados, além das disposições deste Regulamento, os prazos e as demais condições e obrigações estabelecidas no respectivo Contrato de Fornecimento ou Contrato de Adesão.

§ 1º Em caso de inobservância, pelo Consumidor, do disposto neste artigo, fica facultado à Concessionária:

I – interromper o fornecimento, desde que caracterizados prejuízos ao Sistema de Distribuição de Gás, arcando o infrator com eventuais danos ocasionados a terceiros ou à Concessionária;

II – cobrar o volume excedente ao contratado com base no valor da tarifa da classe tarifária correspondente a esse volume, o qual será obtido pela aplicação das penalidades estabelecidas em

contrato com relação ao consumo a maior, isto é, o verificado entre o volume contratado e o efetivamente consumido, sem a autorização expressa da Concessionária.

§ 2º Quando o acréscimo ao volume contratado de gás previsto no *caput* deste artigo implicar ampliação da capacidade da Rede de Distribuição devem ser observados os §§ 1º e 2º do art. 5º.

CAPÍTULO XII - Da Medição

Art. 28. A Concessionária realizará todas as ligações, obrigatoriamente, com instalação de Medidores de Vazão, devendo o Consumidor atender aos requisitos previstos na legislação e nos padrões técnicos definidos pela Concessionária, referentes à construção e à segurança das Instalações Internas da Unidade Consumidora e, quando for o caso, do Ramal Interno.

§ 1º A mudança nos padrões técnicos definidos pela Concessionária será precedida de audiência pública, a ser realizada pela ARPB, com, pelo menos, 6 (seis) meses de antecedência da entrada em vigor das mudanças.

§ 2º A Concessionária não pode invocar a indisponibilidade de Medidores de Vazão, para negar ou retardar a ligação e o início do fornecimento.

§ 3º Para o Segmento de Consumo Residencial, a Concessionária pode, excepcionalmente, efetuar a ligação ainda que indisponíveis os Medidores de Vazão, pelo prazo máximo de 90 (noventa) dias, devendo o faturamento corresponder à taxa mínima, conforme atos da ARPB que fixem os valores das tarifas, até que sejam devidamente instalados os referidos Medidores.

§ 4º Efetuada a ligação nos termos previstos no parágrafo anterior, a diferença, se houver, do volume faturado e o efetivamente consumido pelo Consumidor será ônus da Concessionária.

§ 5º No caso de retirada decorrente de quebra ou falha do Medidor de Vazão, a Unidade Consumidora pode permanecer até 90 (noventa) dias sem medição, período em que o consumo será apurado por estimativa, considerando-se a média dos últimos 3 (três) meses. Vencido este prazo, o faturamento corresponderá à taxa mínima, até a instalação de novo Medidor de Vazão.

§ 6º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma Unidade Consumidora, configurando-se distintos Segmentos de Consumo, devem ser instalados Medidores de Vazão individualizados para cada Segmento de Consumo, constituindo-se em Unidades Consumidoras autônomas.

§ 7º Nos casos previstos no parágrafo anterior e em que seja tecnicamente inviável a instalação de um Medidor de Vazão para cada atividade, será excepcionalmente permitida a instalação de um único Medidor de Vazão, estabelecendo-se a classificação conforme o art. 19.

Art. 29. A Concessionária é responsável pelas especificações dos equipamentos de medição que julgar adequados, bem como por sua substituição, quando necessária.

Art. 30. A medição do volume de Gás fornecido pela Concessionária ao Consumidor, para fins de faturamento, será efetuada pelos Medidores de Vazão da Concessionária instalados no Ponto de Entrega.

Art. 31. A Concessionária será responsável pela instalação, operação, manutenção, inspeção, calibração, aferição e retirada dos Medidores de Vazão.

Parágrafo único. Os Medidores de Vazão devem ser previamente calibrados e aferidos, conforme metodologia normatizada, por serviço especializado, em consonância com a norma ABNT ISO 10012 - 2004 - requisitos de garantia da qualidade para equipamentos de medição ou a que vier sucedê-la, devidamente certificado por órgão metrológico oficial.

Art. 32. Os lacres instalados nos Medidores de Vazão, outros equipamentos e instalações somente podem ser rompidos por representante devidamente autorizado pela Concessionária.

Parágrafo único. Constatado o rompimento indevido ou a violação de selos ou lacres instalados pela Concessionária, ou observadas alterações nas características da instalação, inicialmente aprovadas pela Concessionária, mesmo não provocando redução no faturamento, pode ser cobrado o custo administrativo adicional correspondente a 10% (dez por cento) do valor da primeira fatura, equivalente ao ciclo completo de faturamento, emitida após a constatação da irregularidade, ressalvada a prevalência do estabelecido no art. 45.

Art. 33. As margens de erro de medição admitidas, independentemente da classe de pressão, são as estabelecidas no contrato de concessão ou na legislação metrológica.

Parágrafo único. Constatados erros superiores aos admitidos no contrato de concessão ou na legislação metrológica, a Concessionária deve:

I – nos casos em que o erro ocasionar registro de consumo a maior, apurar a diferença e proceder à devolução nos prazos estabelecidos no art. 47;

II – nos casos em que o erro ocasionar registro de consumo a menor, a Concessionária deve proceder nos termos do art. 48.

Art. 34. A Concessionária pode proceder à inspeção ou à aferição dos Medidores de Vazão, sempre que julgar conveniente, ficando, entretanto, os custos por sua conta, observado o seguinte:

I – no caso de inspeção, a Concessionária fica obrigada a substituir o medidor, sempre que constatada ocorrência de defeito, observado, conforme aplicável, o estabelecido nos artigos 33, 47 e 48;

II – no caso de aferição, será observado o estabelecido, conforme aplicável, nos artigos 33, 47 e 48.

Art. 35. O Consumidor terá o direito de solicitar à Concessionária a inspeção e a aferição do Medidor de Vazão, observado o seguinte:

I – no caso de inspeção, a Concessionária fica obrigada a substituir o Medidor de Vazão, sempre que constatada ocorrência de defeito, observado, conforme aplicável, o estabelecido nos artigos 37, 46, 47 e 48;

II – no caso de aferição, será observado o estabelecido no art. 33 e, conforme aplicável, nos artigos 36, 46, 47 e 48.

§ 1º Para os casos previstos no inciso I deste artigo, quando houver duas solicitações sucessivas e improcedentes, o Consumidor ficará sujeito ao pagamento da taxa de inspeção a partir, inclusive, da segunda inspeção, observado o § 3º deste artigo.

§ 2º Por ocasião da solicitação de inspeção, a Concessionária deve dar ciência ao Consumidor do custo da eventual taxa de inspeção.

§ 3º Para os casos previstos no inciso II deste artigo, quando o erro for inferior aos admitidos no Contrato de Concessão ou na legislação metrológica e houver nova solicitação do Consumidor em um prazo de até 2 (dois) anos, as despesas de verificação e de teste de aferição correrão por conta do Consumidor.

Art. 36. Quando for procedida a aferição por solicitação do Consumidor, o Medidor de Vazão será substituído, acondicionado em invólucro específico, lacrado no ato de retirada e encaminhado à aferição, com entrega de comprovante desse procedimento ao Consumidor, sendo que o correspondente laudo técnico, realizado pela Concessionária, será remetido ao Consumidor, em até 8 (oito) dias úteis contados da data da substituição do medidor em análise, informando os erros verificados, os limites de erro admissíveis, a conclusão final e a possibilidade de solicitação de aferição por órgão metrológico oficial.

§ 1º A Concessionária deve informar, por escrito, a data da retirada do Medidor de Vazão, e, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, a data da realização da aferição, de modo a possibilitar ao Consumidor o acompanhamento, se for de seu interesse, sem que assista ao Consumidor, em caso de sua ausência, direito a quaisquer reclamações relativas aos eventos previstos neste parágrafo.

§ 2º O Consumidor pode, no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da comunicação por escrito do resultado, solicitar à Concessionária a aferição do Medidor de Vazão por órgão metrológico oficial, devendo ser observado o seguinte:

I – os custos de frete e os de aferição pelo órgão metrológico oficial devem ser previamente informados ao Consumidor e assumidos pela Concessionária, quando os limites de erro forem excedidos, e, caso contrário, pelo Consumidor, cuja cobrança será processada na primeira fatura após a realização da aferição;

II – os custos mencionados no inciso anterior devem constar de tabela emitida pela Concessionária, previamente aprovada pela ARPB.

§ 3º Os Medidores de Vazão substituídos, após a respectiva inspeção de rotina ou ainda aferição, nos termos deste artigo, podem voltar a ser utilizados, desde que tenham comprovadamente readquirido as condições originais garantidas pelos respectivos fabricantes ou seus representantes legais.

Art. 37. Os prazos máximos para substituição de Medidor de Vazão, constatada a ocorrência de defeito, são os seguintes:

I – Etapa de Adaptação: 4 (quatro) dias úteis; e

II – Etapa de Aplicação: 2 (dois) dias úteis.

Art. 38. Os agentes credenciados pela Concessionária terão, a qualquer tempo, livre acesso ao local dos Medidores de Vazão, com prévio aviso ao Consumidor, para fins de manutenção dos equipamentos de responsabilidade da Concessionária.

CAPÍTULO XIII - Do Calendário

Art. 39. A Concessionária deve organizar e manter atualizado o calendário em que constem, para cada roteiro, as respectivas datas previstas para a realização das leituras dos Medidores de Vazão, da apresentação e do vencimento das respectivas faturas, informando-as ao consumidor.

Parágrafo único. A modificação da data prevista de leitura dos Medidores de Vazão ou qualquer alteração do calendário deve ser comunicada, por escrito, ao Consumidor com o mínimo de 10 (dez) dias de antecedência da nova data da leitura, podendo ser feita, inclusive, por mensagens na fatura

de gás, ou ainda via correio eletrônico (e-mail), com exceção dos consumidores do segmento residencial.

CAPÍTULO XIV Da Leitura e do Faturamento

Art. 40. A Concessionária efetuará as leituras bem como os faturamentos dos Consumidores residenciais e comerciais em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observado o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três), de acordo com o calendário respectivo.

§ 1º O ciclo de faturamento dos Consumidores residenciais e comerciais compreende: o fornecimento de gás, a leitura do consumo registrado no Medidor de Vazão e a emissão/apresentação do documento de cobrança contendo a informação da data de vencimento da fatura de gás.

§ 2º A leitura inicial ou final dos Consumidores residenciais e comerciais pode corresponder a um ciclo de faturamento distinto do previsto no *caput* deste artigo, em se tratando de suspensão do fornecimento de gás natural ou de novos contratos de adesão, para este caso o período de consumo de gás não deve ser inferior a 15 (quinze) nem superior a 45 (quarenta e cinco) dias.

§ 3º Para determinação das tarifas aplicáveis nos casos previstos no § 2º deste artigo, a Concessionária deve considerar os volumes médios diários para o enquadramento na classe volumétrica aplicável de tarifa.

§ 4º Com exceção dos Segmentos de Consumo residencial e comercial, os demais têm o ciclo de faturamento semanal, condição que deve estar expressa nos contratos de fornecimento de gás ou nos contratos de adesão.

§ 5º Com exceção dos Segmentos de Consumo residencial e comercial, cujo ciclo de faturamento é mensal, os demais segmentos ou consumidores de pequeno porte dentro de um determinado segmento podem ter seu ciclo de faturamento estendido para quinzenal ou mensal, a critério da concessionária, fundamentada em suas políticas de crédito e faturamento.

Art. 41. Para efeito de faturamento, a unidade de volume será o metro cúbico de gás (m³), nas condições de referência estabelecidas em regulamentação da Agência Nacional de Petróleo - ANP.

Art. 42. Para várias Unidades Consumidoras de responsabilidade do mesmo Consumidor, admite-se, mediante acordo entre a Concessionária e o Consumidor, a emissão de uma única fatura, discriminando o volume de cada unidade e a respectiva tarifa aplicável, respeitados os prazos mínimos e condições previstas neste Regulamento.

Art. 43. Havendo necessidade de remanejamento de roteiro de leitura dos Segmentos de Consumo residencial e comercial ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras podem ser realizadas em intervalos de, no mínimo, 15 (quinze) e, no máximo, 45 (quarenta e cinco) dias, sendo a Concessionária obrigada a fazer comunicação, por escrito, aos Consumidores com a antecedência de, no mínimo, 10 (dez) dias da data da leitura programada, podendo ser, inclusive, por mensagens na fatura de gás.

Art. 44. Ocorrendo impedimento ocasional ao acesso para leitura do Medidor de Vazão, a Concessionária adotará, como volumes de consumo de gás para fins de faturamento, a média dos volumes medidos e faturados em período abrangido pelos 03 (três) faturamentos anteriores, aplicando-se a tarifa vigente.

§ 1º A situação prevista no *caput* deste artigo, quando por responsabilidade exclusiva do Consumidor, fica restrita a 03 (três) faturamentos consecutivos, sendo que, após este período, o fornecimento ficará sujeito à interrupção, nos termos do § 6º do art. 61.

§ 2º No faturamento subsequente à eliminação do impedimento, devem ser feitos os acertos, para mais ou para menos, relativos ao consumo de gás efetivamente utilizado e o faturado no período em que a leitura do Medidor de Vazão não foi realizada.

Art. 45. No caso de ser comprovado furto de gás por adulteração do Medidor de Vazão, ligações diretas ou em paralelo ao referido Medidor ou ainda outras formas de desvio, a Concessionária, sem prejuízo das ações judiciais cíveis e/ou criminais que decidir promover contra o Consumidor, pode cobrar os valores não faturados com base em consumos anteriores ou posteriores à identificação das irregularidades ou, ainda, por estimativa de consumo, horário e regime de funcionamento dos equipamentos ou aparelhos instalados na Unidade Consumidora, considerando todo o período, tecnicamente determinado, de prática da irregularidade apurada, adotando-se a tarifa vigente na data da constatação e o adicional de até 30% (trinta por cento) sobre o valor do débito, a ser acrescido ao mesmo, a título de custo administrativo.

§ 1º Na impossibilidade de determinação técnica para determinação do período da prática da irregularidade, a cobrança das diferenças fica limitada ao período de 24 (vinte e quatro) meses.

§ 2º Comprovado pela Concessionária, ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo Consumidor, que o início da irregularidade ocorreu em período anterior ao de sua responsabilidade pela Unidade Consumidora, o novo Consumidor somente será responsável pelas diferenças de

consumo de gás apuradas no período sob sua responsabilidade, exceto nos casos de sucessão civil e comercial.

§ 3º A critério da ARPB, a Concessionária poderá ser solicitada a apresentar o detalhamento dos valores cobrados no *caput* do artigo.

§ 4º Na fatura específica de cobrança relativa à recuperação de consumo, deverá ser destacado o valor do custo administrativo e/ou operacional.

Art. 46. O Consumidor pode exigir, a qualquer tempo, a verificação de leitura e de fornecimento de gás medido.

§ 1º O prazo máximo para a verificação de leitura e de consumo medido, a pedido do Consumidor, será de 4 (quatro) dias úteis contados a partir do dia útil seguinte à data da solicitação.

§ 2º Nos casos de defeito no Medidor de Vazão, será observado o previsto no art. 36.

§ 3º O resultado da análise será informado ao Consumidor, sendo que, verificados erros de leitura ou de registro do fornecimento, deve ser observado o disposto nos artigos 47 e 48.

Art. 47. As devoluções ao Consumidor de valores referentes a erros de faturamento, de leitura ou de medição, os quais tenham resultado em cobranças indevidas, devem ocorrer na fatura imediatamente seguinte à data da constatação do erro que a gerou, aplicando-se a tarifa vigente.

Parágrafo único. Caso os consumidores não estejam mais ligados à rede de distribuição da concessionária, as devoluções de que trata este artigo devem ocorrer nos prazos máximos, contados da data da constatação do erro, de 10 (dez) dias úteis, na Etapa de Adaptação, e de 07 (sete) dias úteis, na Etapa de Aplicação, empregando-se a tarifa vigente.

Art. 48. Caso a Concessionária, por qualquer motivo de sua responsabilidade, tenha faturado valores inferiores aos corretos ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, esta poderá cobrar os valores não faturados corretamente em contas anteriores, limitados a um período máximo de 12 (doze) meses, contados da constatação ou da última aferição, prevalecendo o que for menor.

§ 1º As comunicações ao Usuário as quais versem sobre a constatação de erro no faturamento deverão ser formalizadas por escrito e entregues com Aviso de Recebimento (AR) ou por outra forma que assegure o seu recebimento, devendo conter o respectivo demonstrativo, mensalmente, aplicando-se, quando for o caso, o § 2º do artigo 46.

§ 2º As cobranças das diferenças serão a valores históricos.

Art. 49. Nas hipóteses previstas no art. 44 e no art. 45, a Concessionária dará ciência ao Consumidor das diferenças de consumo de gás, dos elementos de apuração da irregularidade e dos critérios adotados na revisão dos faturamentos, no ato de apresentação da fatura.

CAPÍTULO XV - Da Fatura de Gás e Seu Pagamento

Art. 50. A fatura de gás deve conter as seguintes informações, dentre outras, obrigatoriamente:

I – nome completo do Consumidor;

II – número de inscrição no CNPJ, quando se tratar de pessoa jurídica;

III – número ou código de referência e classificação da Unidade Consumidora;

IV – endereço completo da Unidade Consumidora;

V – identificação do Medidor de Vazão;

VI – datas e correspondentes leituras anterior e atual dos Medidores de Vazão;

VII – indicação do fator de correção do volume do gás fornecido;

VIII – indicação dos volumes medidos, corrigidos e faturados nos últimos 12 (doze) faturamentos, faturamento a faturamento;

IX – datas de apresentação e vencimento da fatura de gás;

X – valor da tarifa aplicada;

XI – identificação e valor de outros serviços regulados cobrados na fatura;

XII – valor de eventual multa por atraso de pagamento e juros de mora;

XIII – restituição de valores relativos a erro de faturamentos anteriores;

XIV – parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado;

XV – valor total a pagar;

XVI – data prevista da próxima leitura;

XVII – informação acerca da leitura, se real ou estimada;

XVIII – horários e locais de atendimento ao público;

XIX – informações da disponibilidade, para consulta pelos Consumidores nos escritórios e no endereço eletrônico da Concessionária, sobre as condições gerais de fornecimento, tarifas e tributos;

XX – número do telefone da Ouvidoria e do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da Concessionária;

XXI – número do telefone da Ouvidoria da ARPB;

XXII – número do telefone de emergência da Concessionária; e

XXIII – informações sobre eventuais débitos anteriores.

§ 1º Fica a Concessionária obrigada a veicular mensagens e informações da ARPB nas faturas de gás, visando a orientar os Consumidores sobre os seus direitos e obrigações no uso dos serviços públicos de distribuição de gás.

§ 2º Sem prejuízo às exigências contidas neste artigo, fica facultado à Concessionária a mudança no leiaute da Nota Fiscal/Fatura de Gás ou do Demonstrativo de Consumo, mediante prévia aprovação da ARPB.

Art. 51. Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultada à Concessionária a inclusão, na fatura de gás, de outras informações, bem como a veiculação de publicidades comerciais ou institucionais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas mensagens político-partidárias.

Parágrafo único. Fica também facultada à Concessionária, mediante acordo e autorização, por escrito, do Consumidor, a inclusão, na fatura de gás, de forma discriminada, da cobrança de outros serviços, observado o previsto no § 7º do artigo 61 e no artigo 69.

Art. 52. A Concessionária deve disponibilizar, no mínimo, 6 (seis) datas de vencimento das faturas residenciais e comerciais, com diferença mínima de 5 (cinco) dias entre uma data e outra, podendo o Consumidor optar pela que lhe convier.

Parágrafo único. O Consumidor não pode eleger nova data de vencimento da fatura senão após 12 (doze) meses contados da opção anterior, ressalvados os casos devidamente justificados e aceitos pela Concessionária.

Art. 53. A fatura de gás deve ser entregue, até a data fixada para sua apresentação, no endereço da Unidade consumidora.

Parágrafo único. O Consumidor pode indicar outro endereço para a apresentação da fatura de gás de sua responsabilidade, sendo facultada à Concessionária a eventual cobrança de despesas adicionais aplicáveis.

Art. 54. O prazo para vencimento da fatura de gás, contado da data da respectiva apresentação, será de acordo com o ciclo de faturamento semanal ou mensal.

§ 1º Para os Segmentos de Consumo Residencial e Comercial, cujo ciclo de faturamento é mensal, o prazo para vencimento da fatura de gás, será de, no mínimo, 10 (dez) dias corridos a partir da data de apresentação.

§ 2º Para os Segmentos de Consumo Industrial e Gás Natural Veicular (GNV), cujo ciclo de faturamento é semanal, o prazo para vencimento da fatura de gás, será de, no mínimo, 03 (três) dias, a partir da data de apresentação, a ser estabelecida nos contratos.

§ 3º Para os demais Segmentos de Consumo, o prazo para vencimento da fatura de gás será compatível com o ciclo de faturamento, correspondendo, em dias corridos, a um terço do referido ciclo, no mínimo.

Art. 55. O intervalo entre o vencimento de uma fatura de gás e o da seguinte dos Consumidores residenciais e comerciais deve ser de no mínimo 25 (vinte e cinco) dias e no máximo 35 (trinta e cinco) dias, ressalvados os casos específicos previstos neste Regulamento.

Art. 56. A segunda via da fatura de gás será emitida por solicitação do Consumidor, e nela constará, destacadamente, a expressão "SEGUNDA VIA".

§ 1º A segunda via conterá os mesmos dados da primeira via.

§ 2º A taxa de emissão de segunda via, quando cobrável, nos termos do art. 69 deste Regulamento, deve ser informada ao Consumidor, no ato da solicitação.

Art. 57. O prazo para fornecimento de segunda via de fatura de gás será, no máximo, de 03 (três) dias úteis, contados da data da solicitação, quando feita por telefone e com entrega imediata, se a solicitação for feita nos locais de atendimento da Concessionária.

§ 1º Caso haja concordância por parte do Consumidor, a Concessionária poderá enviar a segunda via de fatura de gás via endereço eletrônico.

§ 2º A Concessionária poderá ainda disponibilizar a segunda via de fatura de gás em seu portal de internet, garantindo, para tal, o sigilo das informações cadastrais do Consumidor.

Art. 58. Na constatação de duplicidade no pagamento de fatura de gás, a devolução ao Consumidor do valor pago indevidamente deve obedecer ao mesmo prazo estabelecido no art. 47.

Parágrafo único. A Concessionária deve dispor de sistemas que possibilitem a constatação automática da ocorrência de pagamentos em duplicidade.

CAPÍTULO XVI - Das Multas e Penalidades

Art. 59. Na hipótese de atraso do pagamento da fatura de gás, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste Regulamento, na legislação vigente e nos respectivos Contratos de Fornecimento, serão cobrados do Consumidor multa e juros de mora, nos termos da lei.

Art. 60. O descumprimento de disposições deste Regulamento sujeita a Concessionária às penalidades nele estabelecidas, podendo, conforme o caso, o valor da multa ser revertido em favor do Consumidor, se assim dispuser o respectivo Contrato de Concessão, Contrato de Adesão ou normas regulamentares editadas pela ARPB.

CAPÍTULO XVII - Da Suspensão do Fornecimento

Art. 61. Os Serviços de Distribuição de Gás Canalizado somente podem ser interrompidos, ressalvado o previsto nos Contratos de Fornecimento ou de Adesão, quando ocorrer:

- I – motivo de ordem técnica ou de segurança das instalações da Concessionária ou do Consumidor;
- II – atividade necessária para manutenção, ampliação ou modificação de obras e instalações da Concessionária e do Supridor;
- III – irregularidade praticada pelo Consumidor, inadequação de suas instalações ou inadimplemento de faturas de gás nos casos em que, se notificado, não efetuar, no prazo estabelecido, os pagamentos devidos ou não cessar a prática que configure utilização irregular do gás ou, ainda, não atender à recomendação que lhe tenha sido feita, para adequar suas instalações aos requisitos de segurança exigidos pelas normas técnicas e de segurança;
- IV – caso fortuito ou de força maior;
- V – atraso no pagamento de prejuízos causados nas instalações da Concessionária, cuja responsabilidade seja comprovadamente imputada ao Consumidor;
- VI – rompimento de lacre, cuja responsabilidade seja imputável ao Consumidor, mesmo que não provoque alterações nas condições do fornecimento ou da medição;
- VII – impedimento ao acesso de empregados e prepostos da Concessionária a qualquer local onde se encontrem as instalações, medidores de vazão e equipamentos de propriedade desta, para fins de leitura, bem como para as inspeções necessárias em suas instalações, observado o estabelecido no § 1º do art. 44;
- VIII – utilização de artifício ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, causar danos nos equipamentos de propriedade da Concessionária, os quais provoquem alterações nas condições de fornecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás;
- IX – revenda ou fornecimento de gás a terceiros; e
- X – interligação clandestina ou religação à revelia da Concessionária.

§ 1º A Concessionária deve notificar o Consumidor inadimplente sobre a fatura de gás vencida e não paga, por intermédio de aviso de débito, informando-o de que o não pagamento da fatura de gás o sujeitará à suspensão do fornecimento.

§ 2º A Concessionária não pode interromper o fornecimento em prazo inferior a 21 (vinte e um) dias de atraso no pagamento da fatura, devendo informar o corte do serviço ao Consumidor, além do aviso previsto no parágrafo anterior, com antecedência mínima de 07 (sete) dias da data prevista para a suspensão, sendo que a interrupção não pode ocorrer em feriados, sextas-feiras, sábados, domingos ou em vésperas de feriados.

§ 3º Para o Consumidor do Segmento de Consumo Residencial, o prazo previsto para a interrupção do fornecimento não pode ser inferior a 60 (sessenta) dias, mantidas as condições e os prazos previstos nos §§ 1º e 2º deste artigo.

§ 4º A suspensão de fornecimento por falta de pagamento não exime o Consumidor da quitação da sua dívida, respectiva multa e juros de mora, os quais incidirão sobre o montante, valores que devem ser pagos antes de o Consumidor requerer a religação ou novo fornecimento.

§ 5º Por ocasião do encerramento ou da interrupção do fornecimento de gás canalizado, a Concessionária deve proceder à leitura da medição, objetivando o respectivo faturamento final, observados os §§ 3º e 4º do art. 40.

§ 6º A Concessionária pode retirar o medidor da Unidade Consumidora, depois de decorridos 30 (trinta) dias da suspensão do fornecimento.

§ 7º Nos casos de que tratam os incisos III, V, VI e VII deste artigo, a comunicação da interrupção deve ser feita por escrito e com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a menos que se ratifique o comprometimento da segurança do Consumidor, de terceiros ou de bens e instalações, situação em que fica dispensado o referido aviso.

§ 8º Nos casos em que houver débitos relativos a outros serviços diferentes do fornecimento de gás, fica vedada a suspensão do fornecimento por inadimplência de pagamento pelo Consumidor.

§ 9º Nas situações previstas no parágrafo anterior, a Concessionária deve reemitir o faturamento contemplando, em uma fatura, o valor do consumo de gás e dos serviços a ele correlatos, com suas respectivas incidências, e, em outra, o de outros serviços, sendo que a interrupção do fornecimento por inadimplência de pagamento terá o prazo contado a partir da data da emissão da nova fatura de gás, bem como a sujeição às penalidades previstas no art. 59.

§ 10. A Concessionária deverá avisar aos Consumidores sobre a interrupção do fornecimento de Gás com antecedência mínima de 3 (três) dias, na Etapa de Implantação e na de Adaptação, e de 7 (sete) dias na Etapa de Aplicação.

§ 11. Quando ocorrer o previsto no inciso IV deste artigo, exigindo da Concessionária suspender, restringir ou modificar as características dos serviços, esta deve fazê-lo com o conhecimento dos Consumidores, divulgando o fato pelos veículos de comunicação de maior difusão nas localidades atingidas, indicando o tempo estimado em que ficará suspenso o fornecimento, as datas, os horários e as áreas em que ocorrerá.

§ 12. Quando a suspensão, prevista no parágrafo anterior, tiver previsão de se prolongar por mais de 05 (cinco) dias, a Concessionária deve apresentar, no menor prazo possível, à ARPB, que terá até 02 (dois) dias para aprovação, o programa que executará para enfrentar a situação.

§ 13. O programa previsto no parágrafo anterior visará a reduzir os inconvenientes aos Consumidores, provocados pela suspensão, estabelecendo critérios para a alocação de gás disponível entre os diferentes usos e segmentos de consumidores, devendo ser dada prioridade aos serviços essenciais (escolas, hospitais) e indústrias.

§ 14. O prazo máximo de interrupções do fornecimento de gás resultantes das atividades consideradas no inciso II, deste artigo, não pode exceder a 24 (vinte e quatro) horas, na Etapa de Adaptação, e a 12 (doze) horas, na Etapa de Aplicação, devendo ser observada, em tais situações, a antecedência mínima com que os Consumidores devem ser informados das referidas interrupções, conforme estabelece o § 9º deste artigo.

§ 15. A interrupção do fornecimento pelos motivos apresentados nos incisos III, V, VI VIII, IX e X deste artigo não isenta o Consumidor de responsabilidade civil e/ou criminal, quando for o caso.

Art. 62. A Concessionária deve restringir ou interromper o fornecimento de gás a qualquer Consumidor, na ocorrência de eventual situação de emergência que ameace a integridade de pessoas ou instalações da própria Concessionária, de Consumidores ou de terceiros, com o objetivo de prevenir ou eliminar a situação de emergência detectada.

Art. 63. A Concessionária não iniciará ou restabelecerá o fornecimento de gás, se as instalações da Unidade Consumidora não forem aprovadas em teste de estanqueidade, executado sob a responsabilidade da Concessionária, ou estiverem em desacordo com as normas técnicas exigíveis e os padrões de instalação da Concessionária.

CAPÍTULO XVIII - Da Segurança e Prevenção quanto a Riscos

Art. 64. A Concessionária deve adotar prática de segurança e demais medidas necessárias, baseadas em Estudos de Análises de Riscos, para evitar ou minimizar a exposição dos Consumidores ou de terceiros a riscos decorrentes da inadequada utilização do gás canalizado ou da não conformidade dos serviços prestados com as normas técnicas ou regulamentos aplicáveis.

Parágrafo único. A Concessionária deve manter equipes de de resposta às emergências, disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano.

Art. 65. A Concessionária, quando solicitada, é obrigada a executar os serviços de bloqueio de vazamento de gás nas Unidades Consumidoras, cabendo aos Consumidores assumir os custos ocasionados por vazamentos e os correspondentes reparos em instalações de sua responsabilidade.

Art. 66. É de responsabilidade do Consumidor, a qualquer tempo, observar a adequação técnica e de segurança das instalações localizadas após o ponto de entrega.

§ 1º As instalações de responsabilidade do Consumidor as quais estiverem em desacordo com as normas ou padrões a que se refere a alínea "a" do inciso I do art. 5º, devem ser reformadas ou substituídas.

§ 2º Após o Ponto de Entrega, a Concessionária não é responsável por danos causados a pessoas ou bens, decorrentes de deficiência técnica em instalações de responsabilidade do Consumidor ou de sua má utilização.

Art. 67. Comprovada a responsabilidade do Consumidor em quaisquer dos casos de procedimentos irregulares, revenda ou fornecimento a terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica ou de segurança, rompimento de lacres, danos causados nas instalações da Concessionária, caberá ao Consumidor responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

Art. 68. A Concessionária deve desenvolver, em caráter permanente e de maneira adequada, campanhas com vistas a informar o Consumidor sobre os cuidados especiais que o gás requer na sua utilização, divulgar seus direitos e deveres, conforme disposto no Código de Defesa do Consumidor e nas normas regulatórias da ARPB.

Parágrafo único. Além do previsto no *caput* deste artigo, a Concessionária deverá divulgar o seu PEL (Plano de Emergência Local) junto a todos os seus Consumidores, aos órgãos públicos e privados e à comunidade em geral onde está implantada a rede de distribuição da concessionária.

CAPÍTULO XIX - Da Cobrança dos Serviços

Art. 69. Os valores dos serviços correlatos, acessórios, bem como taxas, cobráveis dos interessados ou dos Consumidores, são calculados com base em tabela específica.

§ 1º A cobrança dos serviços previstos neste artigo é facultativa e só pode ser feita em contrapartida de serviço efetivamente prestado pela Concessionária.

§ 2º A cobrança de qualquer serviço obriga a Concessionária a implantá-la em toda a sua área de concessão, para todos os Consumidores, exceto aqueles estabelecidos no § 4º deste artigo.

§ 3º As taxas e os valores cobrados pela Concessionária relativos aos serviços correlatos à distribuição de gás canalizado devem ser previamente aprovados e homologados pela ARPB.

§ 4º Excepcionalmente, a Concessionária poderá apresentar, para aprovação e homologação pela ARPB, outros valores de serviços correlatos, acessórios, bem como taxas cobráveis dos interessados ou dos consumidores, cuja cobrança tenha caráter regionalizado e/ou temporário.

CAPÍTULO XX - Dos Indicadores Coletivos

Art. 70. Os indicadores coletivos, para avaliação do atendimento comercial, deverão ser apurados mensalmente, referentes ao mês anterior, e anualmente, referentes aos 12 (doze) meses imediatamente anteriores, sendo encaminhados à ARPB por trimestre, obedecidos os procedimentos fixados neste Capítulo.

Art. 71. Os padrões correspondentes aos indicadores coletivos do atendimento comercial estão apresentados na Tabela III, a seguir:

TABELA III - Padrões Coletivos de Qualidade do Atendimento Comercial

Indicador	Etapa de Implantação e Adaptação (*)	Etapa de Aplicação (*)
AVISO	3 dias	7 dias
FONE	85% das chamadas atendidas no 2º toque	90% das chamadas atendidas no 2º toque

§ 1º **AVISO:** antecedência mínima de aviso para Consumidores afetados por interrupção programada no fornecimento de gás.

§ 2º **FONE:** relação entre número de chamadas telefônicas atendidas até o segundo toque e o número total de chamadas telefônicas, calculada mensalmente.

Art. 72. As interrupções consideradas no § 1º do artigo anterior estão relacionadas com a realização de serviços de manutenção ou de manobras operacionais, devendo a Concessionária informar ao(s) Consumidor(es) afetado(s) pelo procedimento, com a antecedência mínima estipulada neste Regulamento, e informar a data, o horário e a duração prevista para as mesmas. Para os Consumidores residenciais e comerciais, esse AVISO, a critério da Concessionária, poderá ser realizado através de jornal de grande circulação no Estado da Paraíba e de estações de rádio locais.

Parágrafo único. O horário e a data em que tais informações forem repassadas ao(s) Consumidor(es) envolvido(s), mencionados no *caput* deste artigo, deverão ser registrados em sistema informatizado, assim como o horário e a data do efetivo início e término da interrupção. Apesar de o indicador ser de caráter coletivo, para fins de aplicação de penalidade, bastará a reclamação de um único Consumidor.

Art. 73. A Concessionária deverá dispor de sistema informatizado que gerencie o recebimento das chamadas telefônicas de Consumidores e de interessados em geral e as distribua para os postos de atendimento que estiverem disponíveis.

Parágrafo único. Através do mesmo sistema ou de outro interligado ao primeiro, deverá ficar assegurado, ainda, o registro das chamadas, em termos de data e horário de início e término das mesmas, assim como da solicitação e / ou reclamação apresentada.

Art. 74. O referido sistema deverá, também, ter condições de controlar o número de toques ou pulsos telefônicos ocorridos, até o momento do efetivo início do atendimento, permitindo, inclusive, sempre que julgado desejável, com prévia concordância do interlocutor, a gravação do diálogo do(a) atendente com o(a) solicitante ou reclamante.

Art. 75. O serviço de atendimento telefônico deverá estar disponível no regime de 24 horas por dia, todos os dias do ano, para chamadas referentes a ocorrências de emergência, e, em outro regime a ser dimensionado pela própria Concessionária, para outras ocorrências, considerando-se chamadas feitas por Consumidores e interessados em geral.

Art. 76. A Central de Atendimento deverá ser implantada pela Concessionária até a data do início da Etapa de Aplicação, sendo que o percentual de atendimento no segundo toque deverá ser de atendimento efetivo, mesmo que eletrônico, sem considerar-se a espera com músicas ou mensagens.

CAPÍTULO XXI - Dos Procedimentos para Coleta, Apuração e Apresentação dos Indicadores de Qualidade do Atendimento Comercial

Art. 77. Os indicadores aqui considerados deverão ser apurados, separadamente, em toda área de concessão, para os seguintes grupos:

I – região geográfica: Municípios;

II – classe de pressão: Baixa Pressão, Média Pressão e Alta Pressão; e

III – segmento de consumo: residencial, comercial, industrial, automotivo, cogeração, termoelectricidade e Poder Público.

Art. 78. O período para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento comercial corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências relativas ao grupo considerado.

Parágrafo único. Para fins destes procedimentos, as apurações deverão ser realizadas mensalmente, contemplando, de forma separada, o mês anterior e os últimos doze meses.

Art. 79. O encaminhamento dos relatórios das apurações dos indicadores individual e coletivo referido no parágrafo único do art. 78 deverá ser providenciado até o 10º (décimo) dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada trimestre civil.

Art. 80. O atendimento comercial será avaliado com base na evolução dos indicadores selecionados e na comparação dos mesmos com os correspondentes padrões de qualidade estabelecidos. De modo geral, para fins destes procedimentos, os indicadores e padrões definidos visam a conhecer:

I – o período que um Consumidor aguarda, para ser atendido, a partir da data / horário de determinada solicitação ou reclamação dirigida à Concessionária; e

II – outros aspectos relativos à qualidade do atendimento comercial, os quais complementam a avaliação decorrente da evolução dos indicadores de tempo.

Art. 81. Os dois indicadores coletivos que representam valores médios dos resultados alcançados pela Concessionária, AVISO e FONE, estão sujeitos a penalidades diretas, revertidas em favor da ARPB. Quanto aos indicadores individuais, seus padrões estabelecem limites máximos que, se superados, sujeitarão a Concessionária a penalidades a serem revertidas em favor do(s) Consumidor (s) envolvido(s).

Parágrafo único. A Concessionária deverá dotar-se de instrumento de controle que assegure o fornecimento a Consumidores, reclamantes ou solicitantes de protocolo com a indicação dos prazos de atendimento regulamentares relativos aos serviços envolvidos.

CAPÍTULO XXII - Da Manutenção dos Registros de Reclamações e Sugestões dos Consumidores

Art. 82. Nos casos de manutenção, remanejamento e/ou extensão de redes de distribuição de gás, a Concessionária não deverá utilizar padrões construtivos diferentes dos adotados nas redes já implantadas, salvo se for para melhorar as condições de atendimento aos Consumidores, sem prejuízo das características urbanísticas ou ambientais existentes.

Art. 83. A Concessionária deverá informar à ARPB, até o final do mês de setembro de cada ano, plano de inspeção e / ou aferição programada de Medidores de Vazão instalados nas Unidades Consumidoras com medição diária de consumo, para o ano seguinte.

Parágrafo único. A Concessionária deverá fornecer à ARPB, até o final do mês de janeiro de cada ano, os resultados das substituições e/ou aferições realizadas, referentes ao ano imediatamente anterior, constantes no *caput* deste artigo.

Art. 84. A Concessionária deverá requerer, como exigência contratual, uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias, em todas as etapas da regulamentação, para avisos de interrupção programada do suprimento de gás, por parte da empresa supridora, para realização de serviço de manutenção programada e manobras de operação nos sistemas de produção e na rede de transporte.

CAPÍTULO XXIII - Do Indicador de Qualidade do Produto e do Serviço (PRESSÃO)

Art. 85. O indicador global da pressão referente ao limite do valor eficaz de pressão no ponto de entrega correspondente a cada um de seus grupos de Consumidores deve ser apurado pela Concessionária e enviado periodicamente à ARPB. O controle do indicador se dará através de amostragem periódica e de auditorias do processo de medição.

Art. 86. A apuração dos níveis de pressão, quando solicitada, deve ser feita de modo individual e coletivo, obedecendo ao que segue:

I – individual, no ponto de entrega da unidade consumidora referente à solicitação;

II – coletivo, em cada PTC/EG do Sistema de Distribuição.

§ 1º Em termos coletivos, a apuração da pressão deverá ocorrer de maneira contínua, diariamente, a cada hora inteira, durante todo o período da concessão, em todos os PTC's/EGs a serem definidas pela ARPB, sendo que os resultados obtidos deverão ser apresentados à ARPB trimestralmente, até o 10º (décimo) dia útil após o encerramento de cada trimestre civil.

§ 2º Os dados coletados, previstos neste artigo, deverão ser registrados em arquivos em meio magnético e mantidos à disposição da ARPB, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos contados da data da respectiva coleta, para o caso de consultas, reclamações de Consumidores e auditorias da ARPB.

Art. 87. Com relação à pressão medida por solicitação, nos termos do art. 85, o período mínimo considerado para a medição é de 48 horas, considerando-se para tanto apenas dias úteis, quando a reclamação for por redução ou falta de pressão, para o sistema de Baixa Pressão; e de 48 horas corridas, se a reclamação for por excesso de pressão.

Art. 88. Os resultados apurados, previstos no art. 85, deverão ser referentes aos limites máximos permitidos para o Sistema de Distribuição de Gás Canalizado ou aos valores máximos fixados para os Pontos de Entrega, definidos para as diferentes classes de pressão, isto é, se estão acima dos limites de pressão medida.

Art. 89. A medição do nível de pressão deve ser realizada por um período mínimo de 48 horas, em ponto imediatamente posterior ao medidor instalado nas dependências do Consumidor, com auxílio de aparelho apropriado para esta finalidade, devendo ficar assegurado o registro dos resultados alcançados, cuja análise deverá apontar se o nível de pressão encontra-se acima do limite fixado para o valor máximo da pressão no Ponto de Entrega, incluindo, no caso de Baixa Pressão, a possibilidade de o mesmo encontrar-se abaixo do valor mínimo.

Art. 90. A Concessionária informará os resultados da medição do nível de pressão ao Consumidor e à ARPB, ficando os custos da medição por conta do Consumidor solicitante, caso o resultado apurado não ultrapasse o valor máximo estabelecido para a correspondente classe de pressão ou não fique abaixo do valor mínimo, no caso de Baixa Pressão.

§ 1º Os custos, previstos no *caput* deste artigo, deverão ser informados ao Consumidor, por escrito, no momento da solicitação da medição. Assim, a realização da medição deve ocorrer após a manifestação de concordância do Consumidor, por escrito, em pagar o valor correspondente aos custos da medição.

§ 2º Se o resultado da medição ultrapassar o valor máximo estabelecido para as diferentes classes de pressão ou ficar abaixo do valor mínimo, no caso de Baixa Pressão, os custos da medição ficarão por conta da Concessionária, que, em tal situação, estará, ainda, sujeita ao pagamento do valor da multa prevista no anexo referente às penalidades.

Art. 91. A data programada para a realização da medição deve ser informada ao Consumidor e à ARPB, com antecedência mínima de 2 dias úteis da efetiva medição, para que estes, se o desejarem, acompanhem os trabalhos de apuração. Em casos especiais, a critério da ARPB, poderá ser definido outro prazo para a realização da medição.

Parágrafo único. Se, na data e no horário programados, não estiver presente nem um representante da parte solicitante, a medição será processada, sem que resulte em direito a qualquer reclamação por parte do Consumidor.

Art. 92. Em termos coletivos, caso o valor da pressão apurado em uma PTC/EG qualquer fique acima dos limites máximos fixados para o Sistema de Distribuição de Gás Canalizado, a Concessionária ficará sujeita ao pagamento do valor correspondente à multa prevista no Anexo II deste Regulamento, referente às penalidades do Grupo 2.

Art. 93. A Concessionária deverá manter em seus arquivos e apresentar à ARPB, caso seja solicitado, laudo de aferição emitido por entidade homologada pelo INMETRO, correspondente aos aparelhos utilizados para a medição da pressão do gás, tanto no modo individual quanto no coletivo.

CAPÍTULO XXIV - Dos Indicadores e Obrigações de Segurança no Fornecimento

Art. 94. O gás no Sistema de Distribuição de Gás Canalizado deve ser mantido odorizado, de maneira uniforme e em níveis que assegurem, tanto aos Consumidores quanto à população em geral, a constatação de sua presença. O odorante do gás deve ter cheiro característico e ser o mesmo em toda a área de concessão.

Art. 95. O odor conferido ao gás deverá assegurar a percepção da presença do mesmo no ambiente, em uma concentração mínima de 20 por cento do seu limite inferior de explosividade, condição que deverá ficar assegurada, a qualquer momento e em qualquer ponto do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado, devendo-se observar o seguinte:

I – os produtos da combustão do odorante não podem ser tóxicos, quando inalados, nem corrosivos ou danosos aos materiais expostos a seu contato;

II – o odorante não pode ser solúvel em água mais que 2,5 partes em 100, em volume;

III – o controle desses indicadores será realizado pela Concessionária, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás Canalizado, inclusive nos Pontos de Entrega, de acordo com os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do indicador que consta deste Capítulo; e

IV – os valores mensais e anuais desses indicadores, referentes, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados diariamente e encaminhados todos os meses à ARPB.

Art. 96. O odorante, ou sua mistura com diluentes, não pode contribuir para tornar corrosivo ou tóxico o gás distribuído.

Art. 97. A Concentração de Odorante no Gás (COG) que a Concessionária deve garantir, em todos os pontos da rede, obedecerá aos limites estabelecidos na Tabela IV.

Tabela IV - Limites máximo e mínimo para o COG - Concentração de Odorante no Gás – mg / m³ de Gás Natural

Etapa	Gás Canalizado	
	Valor mínimo	Valor máximo
Etapa de Implantação	8	30
Etapa de Adaptação	9	25
Etapa de Aplicação	10	25

Parágrafo único. Estes limites são válidos para o odorante Etil Mercaptan (C₂H₅SH), devendo a Concessionária, a partir da Etapa de Aplicação, no caso de mudança de odorante, informar à ARPB, com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias, para que esta homologue os limites do novo odorante.

Art. 98. Com a finalidade de viabilizar o controle da COG, a Concessionária deverá adotar as seguintes ações:

I – providenciar para que os dois indicadores relativos à odorização tenham os seus padrões assegurados durante todo o período da Concessão, obedecidos os procedimentos constantes deste Capítulo, efetuando testes através de odorímetros ou cromatógrafos, com a finalidade de comprovar a manutenção desses padrões;

II – possuir estações de odorização automatizadas de alta precisão, nos PTC's e nas EG's que interligam os gasodutos que abastecem os Consumidores nos segmentos residencial e comercial, as quais sejam capazes de ajustar o COG em níveis compatíveis com as variações de vazão e pressão do gás; e

III – manter o sistema de distribuição sob supervisão, também para realização de auditorias, por sua conta ou a pedido da ARPB, sem ônus para esta.

Art. 99. A partir do início da Etapa de Aplicação, a Concessionária só poderá alterar a concentração máxima do odorante no gás com aviso prévio aos Consumidores envolvidos e à ARPB, por tempo máximo de 180 dias, sem ultrapassar os 70 mg/m³ de enxofre total por m³ de Gás natural, previstos na Portaria ANP n° 104/2002, sendo que, após este período, deverá retornar aos padrões estabelecidos para este indicador na Tabela IV.

§ 1º A Concessionária poderá utilizar-se da prática de superodorização do gás, no limite descrito no *caput* deste artigo, na passivação de novos trechos de redes, caracterizados por subsistemas em início de operação, aplicável a qualquer ponto do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado e nos pontos de entrega do gás.

§ 2º A Concessionária também poderá utilizar-se da prática de superodorização do gás, no limite descrito no *caput* deste artigo, a jusante de instalações com sistema portátil de injeção suplementar de odorante, aplicável em redes de distribuição de gás canalizado, ou novos trechos de redes incorporadas a subsistemas existentes e já passivados.

§ 3º As situações de que tratam os §§ 1º e 2º anteriores devem ser submetidos à prévia aprovação da ARPB, por intermédio de justificativas técnicas, considerando-se os prazos necessários para passivação das redes implantadas.

Art. 100. O indicador COG, aqui considerado, deverá ser apurado para os seguintes grupos:

I – região geográfica: Municípios;

II – classe de pressão: BP, MP e AP;

III – EG's.

Parágrafo único. O período de apuração do indicador COG corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências relativas a um determinado grupo de Consumidores.

Art. 101. A periodicidade de apuração da COG será mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

Art. 102. Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, apurados conforme exposto, deverão ser encaminhados à ARPB, mensalmente, até o décimo dia útil do mês posterior ao período de apuração de referência.

Art. 103. Em qualquer das situações em que a Concessionária tomar conhecimento de uma ocorrência de concentração de odorante acima do estabelecido no art. 97, exceto nas situações previstas nos §§ 1º, 2º e 3º do art. 99, ou de concentração fora dos limites definidos na Tabela IV, seja por reclamação de Consumidor(es) ou de terceiro, seja por constatação feita diretamente pela Concessionária, as informações coletadas em função das referidas ocorrências deverão ser registradas pela Concessionária em documentos especialmente desenvolvidos por ela, para esta finalidade, e mantidas à disposição da ARPB, por um período mínimo de 5 anos.

Parágrafo único. As informações de que trata o art. 103 deverão ser registradas de maneira a assegurar a fidelidade, a precisão e a disponibilização das mesmas, para as consultas e auditorias que a ARPB julgar necessário realizar, devendo constar dos documentos a serem produzidos, dentre outras, as seguintes informações:

I – EG ou qualquer outro ponto do sistema de distribuição, inclusive ponto de entrega;

II – região afetada (Município ou bairro);

III – período em que o indicador apresentou variação em relação ao padrão; e

IV – número estimado de Consumidores afetados (por grupo).

Art. 104. A medição da COG será realizada, diariamente, com a utilização de odorímetros ou cromatógrafos, durante todo o período de concessão, na EG mais distante do PTC.

§ 1º Caso haja mais de um PTC, o mesmo procedimento de medição da concentração do odorante no gás deverá ser adotado em todos os casos, durante todo o período da Concessão, através de amostras coletadas ao longo do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado, a critério da ARPB, considerados os limites operacionais, às custas da Concessionária, para aferir a concentração de odorante e verificar a eficácia do processo de odorização.

§ 2º Se os valores apurados estiverem acima do padrão máximo ou abaixo do mínimo, fixado como padrão para o COG, ressalvado o disposto nos §§ 1º, 2º e 3º do art. 99, será aplicada a penalidade prevista no Anexo II deste Regulamento.

§ 3º Se houver necessidade de medição no ponto de entrega, face à reclamação de Consumidor, a determinação da COG deverá ser feita, considerando-se as seguintes hipóteses:

I – a utilização de odorímetro para apuração imediata, no ponto de entrega; ou

II – coleta de duas amostras do gás no mesmo ponto de entrega, sendo uma para prova e outra para contraprova, a serem levadas para análise cromatográfica e determinação do valor a ser apurado.

Art. 105. A apuração do COG deverá ter início, no máximo, 4 horas após o recebimento do registro da solicitação, considerando-se o horário comercial, seja ela feita por um determinado Consumidor ou pela ARPB, devendo os resultados obtidos serem informados à parte solicitante, no prazo máximo de 4 dias, após o término da apuração.

Art. 106. A medição do COG deve ser realizada conforme procedimentos descritos neste Regulamento, devendo ficar assegurado, independentemente do aparelho utilizado, o registro dos resultados alcançados, cuja análise deverá apontar se os níveis de COG atendem à condição estabelecida.

Parágrafo único. A Concessionária deverá, ainda, apresentar à ARPB, no início da Etapa de Adaptação, programa de controle de odorização, que deverá ser aprovado pela ARPB, e seu desenvolvimento servirá para avaliar os critérios de apuração e medição da COG e até mesmo os valores indicados para o padrão deste indicador, de modo a permitir a confirmação ou a necessidade de alteração dos mesmos, até o final desta etapa, o que poderá, portanto, resultar no estabelecimento de novos valores para o padrão deste indicador na Etapa de Aplicação.

CAPÍTULO XXV - Do Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás Canalizado (IVAZ)

Art. 107. A Concessionária controlará o indicador IVAZ, em todo o Sistema de Distribuição de Gás Canalizado, atendendo às seguintes exigências:

I – os valores mensais e anuais do IVAZ relativos, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, serão apurados mês a mês;

II – os procedimentos para coleta, apuração e apresentação são os estabelecidos neste Regulamento;

III – o IVAZ, calculado por bairro, em área urbana, e por Município, em área rural, identificará áreas de maior ou menor risco, em função de valores-padrão definidos pela ARPB;

IV – será considerado, para efeito do cálculo deste indicador, todo e qualquer vazamento, independentemente da sua vazão, no Sistema de Distribuição de Gás Canalizado da Concessionária;

V – os padrões de IVAZ adotados nas etapas de Implantação, Adaptação e Aplicação são os apresentados na Tabela V, a seguir:

Tabela V – Padrões de qualidade do IVAZ, em número de vazamentos por km de rede por ano, para o Sistema de Distribuição de Gás Canalizado da Concessionária.

Descrição	Etapas de Implantação e de Adaptação	Etapa de Aplicação
Áreas urbanas – rede de polietileno ou aço	0,20	0,15
Áreas rurais - rede de polietileno ou aço	0,20	0,15

Art. 108. Em seus programas de operação e manutenção, a Concessionária deve prever monitoramento diário de 24h, das diferentes áreas abrangidas pelo Sistema de Distribuição de Gás Canalizado.

§ 1º Nas áreas críticas do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado, este monitoramento deve estar concluído em período trimestral, não podendo ser superior a seis meses nas demais áreas.

§ 2º A Concessionária também deve manter registro atualizado e informatizado da situação da rede, por bairro, por Município e por material empregado na tubulação, quanto a vazamentos, por um período mínimo de cinco anos.

§ 3º O programa de pesquisa de vazamentos será exigido pela ARPB, a partir do fim do segundo ano após a publicação deste Regulamento no Diário Oficial do Estado da Paraíba.

§ 4º A utilização destes padrões pela ARPB não isenta a Concessionária das responsabilidades civil e criminal, em caso de vazamentos que causem acidentes, de qualquer natureza, a seres humanos e / ou a bens móveis e / ou imóveis de terceiros.

Art. 109. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação do indicador Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás (IVAZ) serão dados por:

- I – região geográfica: Municípios;
- II – classe de pressão: BP, MP e AP;
- III – material da RD: aço, polietileno e outros; e
- IV – EG's.

§ 1º O período de apuração do indicador IVAZ corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências relativas a um determinado grupo de Consumidores.

§ 2º A periodicidade de apuração do IVAZ será mensal, devendo referir-se, também, aos doze meses anteriores.

§ 3º Os dados correspondentes ao indicador aqui considerado, apurado conforme estabelecido neste Regulamento, deverão ser encaminhados à ARPB, mensalmente, até o décimo dia útil do mês subsequente ao de apuração.

Art. 110. Em qualquer das situações em que a Concessionária tomar conhecimento de uma ocorrência de vazamento, seja por reclamação de Consumidor(s) ou de terceiros, ou ainda constatada diretamente pela Concessionária, as informações coletadas em função das referidas ocorrências deverão ser registradas pela Concessionária em documentos especialmente desenvolvidos por ela, para esta finalidade, e mantidas à disposição da ARPB, por um período mínimo de 5 anos.

§ 1º As informações relativas à ocorrência de vazamentos deverão gerar relatórios de maneira a assegurar a fidelidade, a precisão e a disponibilização das mesmas, para as consultas e as auditorias que a ARPB julgar necessário realizar.

§ 2º Dos relatórios a serem produzidos, deverão constar, dentre outras, as seguintes informações:

- I – número total de vazamentos identificados pela Concessionária, reclamados por Consumidores e por terceiros;
- II – classe de pressão (BP, MP e AP) e respectivo comprimento total (km); e
- III – RD: material (aço, polietileno, outros) e respectivo comprimento total (km).

Art. 111. A fórmula de cálculo do IVAZ é a seguinte:

$$IVAZ = \sum_{i=1}^{12} (V_m / C)_i \quad , \text{ onde:}$$

V_m – número total de vazamentos confirmados a cada mês e por tipo de material utilizado no sistema de distribuição;

C – comprimento total do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado cadastrado ao final de cada mês (excluídos ramais), expresso em quilômetros e por tipo de material empregado; e

i – número total de meses de apuração.

CAPÍTULO XXVI - Do Tempo de Atendimento de Emergência (TAE)

Art. 112. O indicador TAE, que representa o tempo transcorrido desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma determinada emergência (vazamento ou falta de gás), feita por Consumidor ou não, até a interrupção da situação de risco detectada ou o restabelecimento das condições normais de fornecimento, deverá obedecer às seguintes disposições:

I – seu controle será realizado pela Concessionária, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás Canalizado;

II – os valores mensais e anuais deste indicador, referentes, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados todos os meses.

Art. 113. O TAE será controlado, ainda, através de auditorias motivadas ou não por reclamações de Consumidores.

Art. 114. Os procedimentos adotados para a normalização das situações relacionadas ao TAE devem obedecer aos procedimentos para situações de emergência caracterizadas neste Regulamento.

Art. 115. Os limites máximos de TAE, para as etapas de Implantação, Adaptação e de Aplicação, serão os valores indicados na Tabela VI, a seguir, para todos os grupos de Consumidores:

Tabela IV – Padrões de TAE

Etapas	Vazamento (horas)	Falta de Gás (horas)
Etapa de Implantação	3	8
Etapa de Adaptação	2	6
Etapa de Aplicação	1	4

Parágrafo único. Quando a emergência envolver vazamento e falta de gás, será considerado o tempo transcorrido para ambos os eventos, desde o recebimento da solicitação de atendimento, separadamente.

Art. 116. O indicador TAE deverá ser apurado, para os seguintes grupos:

I – região geográfica: Municípios;

II – classe de pressão: BP, MP e AP;

III – segmento de Consumidor: residencial, comercial, industrial e automotivo, cogeração e termoeletricidade; e

IV – tipo de ocorrência: vazamento no Sistema de Distribuição de Gás Canalizado ou na Instalação Interna do Consumidor e falta de gás.

Art. 117. O período de apuração do indicador TAE corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências de emergência relativas a um determinado grupo de Consumidores, devendo ser considerados períodos de apuração mensal e anual.

§ 1º Os valores mensais e anuais de cada um dos indicadores aqui considerados, a serem apurados mensalmente, deverão referir-se, respectivamente, ao último mês e aos doze meses anteriores.

§ 2º Os dados correspondentes ao TAE, coletados conforme exposto neste Regulamento, deverão ser encaminhados mensalmente à ARPB.

Art. 118. A fórmula de cálculo do Tempo de Atendimento de Emergência (TAE) é a seguinte:

$$TAE = \sum_{i=1}^n TE_i / E, \text{ onde:}$$

$$\sum_{i=1}^n TE_i / E - \text{somatória dos intervalos de tempo transcorridos entre os horários } i=1 \text{ a } n \text{ de solicitações}$$

de atendimento das ocorrências de emergência, registradas no período de apuração, e os horários em que o fator de risco das mesmas ocorrências foi interrompido; e

E – número total de solicitações de emergência recebidas no período de apuração, para cada grupo de Consumidores considerado (residencial, comercial, industrial, automotivo, cogeração, termoeletricidade e serviço público).

Parágrafo único. Os intervalos de tempo entre o recebimento da solicitação de atendimento das ocorrências de emergência e a interrupção dos correspondentes fatores de risco deverão ser expressos em minutos.

CAPÍTULO XXVII - Das Obrigações Relativas à Segurança no Fornecimento

Art. 119. A Concessionária deverá gerar relatórios sobre a Gestão de Segurança, Meio Ambiente e Saúde, contendo todas as ocorrências, referente aos riscos de Segurança e Saúde no Trabalho e aos riscos Ambientais, resultantes das diferentes atividades inerentes à Distribuição do Gás Canalizado, inclusive as que envolverem prepostos, sendo que destaque especial deverá ser dado às que resultarem em acidentes pessoais, envolvendo empregados da Concessionária ou não.

§ 1º Os relatórios citados no *caput* deste artigo deverão ser permanentemente confrontados com padrões de referência do Sistema de Gestão de Segurança, Meio Ambiente e Saúde, indicando o adequado nível da Gestão de Segurança, Meio Ambiente e Saúde do serviço prestado e resultando, quando for o caso, em providências para adequá-lo.

§ 2º Anualmente, deverá ser encaminhado à ARPB relatório contemplando, no mínimo:

I – valores verificados dos indicadores quantitativos referentes à segurança do fornecimento, definidos neste Regulamento;

II – nome dos empregados acidentados no ano, inclusive os de empresas contratadas, com indicação, no mínimo, de causas e níveis de gravidade dos acidentes ocorridos;

III – acidentes com terceiros (Consumidores ou não) resultantes de ocorrências no Sistema de Distribuição de Gás Canalizado, com indicação das respectivas causas e correspondentes medidas adotadas e dos níveis de gravidade dos mesmos;

IV – campanhas preventivas / educativas de difusão sócioambiental sobre o uso seguro do gás.

§ 3º Sem prejuízo do disposto neste artigo, a partir da Etapa de Aplicação, quando houver acidentes fatais e/ou com ferimentos graves envolvendo terceiros (Consumidores ou não) e / ou empregados, a Concessionária deverá encaminhar à ARPB relatório preliminar em 24 (vinte e quatro) horas e, definitivo, em 10 (dez) dias corridos.

CAPÍTULO XXVIII - Das Disposições Gerais

Art. 120. A Concessionária fica obrigada a informar aos Consumidores, anualmente, os resultados decorrentes da gestão dos Serviços Públicos de Gás Canalizado concedidos, fornecendo informações específicas sobre os níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e modicidade das tarifas, assegurando ampla divulgação nos meios de comunicação acessíveis aos Consumidores da sua área de Concessão.

Art. 121. Quando o pedido de serviços à Concessionária for feito pessoalmente, esta deve fornecer ao interessado protocolo ou número da ordem de serviço, com os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados.

Parágrafo único. Quando o pedido de serviços for realizado através de atendimento telefônico, os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados devem ser informados, juntamente com a identificação do(a) atendente e do número do protocolo ou da ordem de serviço de atendimento.

Art. 122. A Concessionária deve sempre atender aos Consumidores e aos interessados através de meios que garantam maior agilidade, conforto e disponibilidade de acesso, utilizando-se recursos de comunicação e telecomunicação e, quando for o caso, de atendimento pessoal (lojas próprias, agentes credenciados ou franqueados).

§ 1º A obrigação de instalação de lojas ou agências credenciadas, franqueadas ou próprias da Concessionária, fica condicionada à presença de ligações de Unidades Consumidoras dos Segmentos Residencial e Comercial, desde que a demanda justifique a referida instalação.

§ 2º A proposta de localização de agência deve ser submetida à apreciação e à aprovação da ARPB.

§ 3º Quando disponibilizado o atendimento pessoal, o tempo máximo de espera do interessado ou do Consumidor até o efetivo atendimento não pode exceder 20 (vinte) minutos nas Etapas de Implantação e Adaptação e 15 (quinze) minutos na Etapa de Aplicação.

Art. 123. A Concessionária não pode dispensar tratamento discriminatório, inclusive tarifário, a Consumidores em situações similares.

Parágrafo único. Não se consideram discriminatórias diferenças de tratamento que possam existir nas seguintes situações:

I – diferentes Segmentos de Consumidores, classes e modalidades de serviço;

II – localização das Unidades Consumidoras; ou

III – diferentes condições de prestação do serviço.

CAPÍTULO XXIX - Das Disposições Transitórias e Finais

Art. 124. A sistemática de controle da qualidade dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, de que trata este Regulamento, prevê a sua implantação em 3 (três) etapas sucessivas, denominadas como Etapa de Implantação, de Adaptação e de Aplicação, tendo sido considerados os seguintes aspectos: qualidade do produto e do serviço, segurança do fornecimento e qualidade do atendimento comercial.

Parágrafo único. O controle desses aspectos será executado considerando indicadores e padrões individuais e coletivos, sendo que a violação dos padrões definidos poderá gerar penalidades a serem recolhidas em favor dos Consumidores ou da ARPB. Adicionalmente, a sistemática de controle considera a possibilidade de inclusão de novos indicadores e respectivos padrões, a qualquer

momento, a critério da ARPB. Os procedimentos para coleta, análise e encaminhamento dos indicadores à ARPB estão apresentados nos Anexos desta regulamentação, sendo válidos para todas as etapas detalhadas a seguir:

I – Etapa de Implantação – contemplará o período de 12 meses seguinte à data de publicação deste Regulamento no Diário Oficial do Estado da Paraíba, servindo para que a Concessionária tome conhecimento das regras e se prepare para a fase de Adaptação, bem como, juntamente com a ARPB, efetue ajustes visando à melhor adequação e funcionalidade deste Regulamento;

II – Etapa de Adaptação – contemplará o período de 12 meses, subseqüente ao término da etapa de implantação, servindo para que a ARPB possa ajustar as formas de controle e exercer a fiscalização com a finalidade prioritariamente orientativa/educativa, de forma que a Concessionária possa se adaptar/ajustar à sistemática objeto do Regulamento. Nesta etapa, a ARPB efetuará o acompanhamento de todos os indicadores e seus respectivos padrões definidos na regulamentação, ficando estabelecido que não haverá aplicação das penalidades previstas para os casos de transgressões dos padrões dos indicadores deste Regulamento. Neste período, deverão ser preparados pela Concessionária os sistemas e os procedimentos operacionais que serão utilizados, para tornar disponíveis os indicadores a serem controlados. Ainda nesta etapa, poderão ser definidos novos indicadores para acompanhamento e controle na etapa subseqüente. Ao final desta etapa, a ARPB reavaliará todos os indicadores e seus respectivos padrões, com base nos indicadores verificados na prática, podendo, a seu exclusivo critério, mantê-los, alterá-los, reduzi-los ou ampliá-los, objetivando a melhoria da qualidade dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado através da fixação de novos padrões para os indicadores existentes e, caso julgue oportuno, o estabelecimento de novos indicadores. Na sua avaliação, a ARPB levará em consideração o impacto econômico na tarifa de gás da Concessionária, na fixação de novos padrões, bem como as dimensões da Concessionária;

III – Etapa de Aplicação – será iniciada a partir do término da Etapa de Adaptação e durará até o final da concessão, quando serão controlados e fiscalizados os padrões dos indicadores fixados pela ARPB desde o início da concessão e outros que venham a ser definidos. A qualquer tempo, quando da implantação de novos indicadores e padrões, a ARPB definirá um período de carência compatível com a complexidade da apuração do novo indicador, durante o qual sua apuração será acompanhada, sem a aplicação de penalidade à Concessionária.

Art. 125. Aplicam-se aos contratos de concessão vigentes as disposições deste Regulamento.

ANEXO I

Penalidades por Descumprimento de Padrões de Qualidade do Atendimento Comercial

1. Penalidade do Grupo 1:

Para os indicadores de qualidade do atendimento comercial, as penalidades do Grupo 1, referentes ao descumprimento de padrões que afetam um Consumidor, individualmente, serão calculadas de acordo com a expressão seguinte:

Penalidade = [INT (INDc / INDp)] x Q x VUP, onde:

INT – Parte inteira do resultado da operação indicada entre parênteses;

INDc – Valor coletado do indicador;

INDp – Padrão estabelecido para o indicador;

Q – Quantidade de VUP, aplicável para cada transgressão de padrão, fixado pela ARPB, conforme indicado na Tabela VII;

VUP – Valor Unitário de Penalidade (VUP = R\$ 1,00 , corrigido pelo IGP-DI, ou outro índice que vier a substituí-lo, a partir da data de publicação do Regulamento no Diário Oficial do Estado da Paraíba).

Tabela VII - Penalidade do Grupo 1 para transgressão dos padrões de qualidade do atendimento comercial		
Descrição		Q
1) Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação, excluídos os casos de inexistência de RD em frente à unidade do Consumidor, de necessidade de remanejamento ou de ampliação do Sistema de Distribuição, de necessidade de construção de RE ou RS pela Concessionária e de RI pelo Consumidor, de necessidade de instalação de CRM ou de adequação das instalações do Consumidor aos padrões técnicos da Concessionária, com base em notificação feita por escrito.	AP	100
	MP	50
	BP	20
2) Prazo máximo para atendimento a pedidos de religação, após o encerramento do motivo que gerou a suspensão do fornecimento de Gás e desde que tenham sido pagos os débitos, taxas, multas e acréscimos incidentes.		100
3) Prazo máximo para religação de Consumidores que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de Gás.		100
4) Tempo máximo de interrupção do fornecimento de Gás para realização de Serviço de manutenção programada no SD.		100
5) Prazo máximo para devolução, ao Consumidor, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças indevidas.		50
6) Prazo máximo para troca de medidor de vazão, na ocorrência de defeito no(s) medidor(es) instalado(s) na Unidade Consumidora.		100
7) Prazo mínimo de antecedência, em relação ao vencimento, para entrega da nota fiscal e / ou fatura ao Consumidor.		30
8) Prazo máximo para verificação de Pressão, a contar do recebimento da solicitação.		50
9) Prazo máximo para envio de segunda via da fatura, solicitado pelo Consumidor.		50
10) Prazo máximo para resposta, por escrito, de correspondência enviada por Consumidor, referente a consulta ou reclamação.		50
11) Prazo máximo para corte de ligação existente, a pedido do Consumidor.		50
12) Prazo máximo para verificação de leitura e consumo, a pedido do Consumidor.		20
13) Prazo máximo para aferição e emissão de laudo de medidor de vazão suspeito, em decorrência de verificação de leitura e consumo.		20

Nos casos em que houver descumprimento dos padrões individuais, a Concessionária terá o prazo de 20 dias para pagamento, ao Consumidor, da penalidade estipulada pela ARPB, podendo esta ser abatida do valor do fornecimento mensal, na nota fiscal / conta de gás seguinte. Se o valor da penalidade for superior ao valor da conta, a diferença poderá ser abatida em parcela única ou em mais de uma, conforme o caso, nas contas de gás subseqüentes, corrigidas com base em eventuais atualizações das tarifas de fornecimento aplicáveis. Todos os valores deverão ser discriminados nas respectivas notas fiscais / contas de gás.

1. Penalidade do Grupo 2:

Para os indicadores de qualidade do atendimento comercial, de caráter coletivo, as penalidades referentes ao descumprimento dos padrões estabelecidos na Tabela VII serão calculadas de acordo com a Tabela VIII a seguir, devendo o pagamento das mesmas ser revertido em favor da ARPB.

Tabela VIII - Penalidade do Grupo 2 para transgressão dos padrões de qualidade do atendimento comercial

Indicador	1.º ano da Etapa de Aplicação	2.º ano da Etapa de Aplicação até o final da Concessão
AVISO	300 VUP por Consumidor não avisado	400 VUP por Consumidor não avisado
FONE	Valor absoluto da diferença entre a porcentagem das chamadas efetivamente atendidas e o padrão estabelecido para a etapa de Aplicação, respectivamente, multiplicado por 100 VUP	Valor absoluto da diferença entre a porcentagem das chamadas efetivamente atendidas e o padrão estabelecido para a etapa de Aplicação, respectivamente, multiplicado por 200 VUP

Obs: VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP = R\$ 1,00, corrigido pelo IGPD, a partir da data de Publicação do Regulamento no Diário Oficial do Estado da Paraíba).

1. Penalidade por Descumprimento de Outras Obrigações da Concessionária:

Haverá aplicação de multa à Concessionária, e seu valor será definido pela ARPB, cada vez que for constatado o descumprimento de qualquer uma das suas obrigações citadas neste Regulamento.

As infrações serão graduadas em leves, graves ou muito graves, observando-se os seguintes aspectos:

- nível e eventual reincidência da infração;
- nível geral de descumprimento das obrigações deste Regulamento, por parte da Concessionária;
- dificuldades ou prejuízos que a infração ocasione na prestação dos serviços de distribuição de gás a Consumidores e a terceiros;
- nível de prejuízo para o interesse público; e
- ocultação deliberada da situação de infração mediante registros ou informações incorretas, declarações falsas ou incompletas e outros artifícios similares.

Os limites superiores das multas para as infrações leves, graves ou muito graves serão de 0,5%, 1,0% e 2,0% do faturamento anual, respectivamente. As infrações leves poderão ser punidas com advertência por escrito, quando a transgressão do padrão não caracterizar reincidência no período mínimo de 12 meses anteriores à ocorrência da transgressão.

ANEXO II

Penalidades por Descumprimento de Padrões Técnicos de Qualidade

1. Tipos de Penalidades:

Quando se verificar a transgressão dos padrões estabelecidos dos indicadores controlados, será imputada à Concessionária uma penalidade correspondente, classificada em dois grupos de degradação de qualidade:

Grupo 1

Fato Gerador: Violação de padrão de qualidade que afeta um único Consumidor.

Penalidade: A Concessionária recolherá multa específica conforme o padrão não atendido, a ser compensada ao Consumidor afetado, na primeira fatura do mês subsequente, devendo estar creditada nas notas fiscais/contas de gás dos faturamentos subsequentes ao da ocorrência.

Grupo 2

Fato Gerador: violação de padrão de qualidade que afeta um grupo de Consumidores ou transgressão de outras obrigações descritas neste Regulamento.

Penalidade: quando se tratar de violação de padrão de qualidade do produto e do serviço e/ou da segurança do fornecimento, a Concessionária recolherá, à ARPB, multa específica correspondente ao padrão não atendido, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da autuação formal.

As penalidades do Grupo 1, especificamente, deixarão de ser aplicadas no caso de acordo formal celebrado entre a Concessionária e o Consumidor, em que se estabeleçam padrões de qualidade do produto e do serviço ou do atendimento comercial mais exigentes que os fixados neste Regulamento. Além das penalidades fixadas neste Regulamento, outras poderão ser convencionadas entre Consumidores e Concessionária, de acordo com contratos celebrados entre as partes, os quais, obrigatoriamente, deverão ser submetidos à homologação da ARPB.

2. Penalidade por Descumprimento de Padrões de Qualidade do Produto e do Serviço e da Segurança do Fornecimento:

As penalidades correspondentes ao descumprimento de padrões de qualidade do produto, do serviço e da segurança do fornecimento são calculadas, para o Grupo 1, com base no faturamento mensal resultante do fornecimento de gás, realizado pela Concessionária para o(s) Consumidor (es) afetado(s). Para o Grupo 2, as penalidades são calculadas com base no volume de gás efetivamente medido na ETC/EG, no período de tempo em que o padrão do indicador foi ultrapassado.

2.1. Penalidade do Grupo 1

Serão aplicadas penalidades do Grupo 1 para os casos de descumprimento dos padrões fixados para pressão, quando envolverem Consumidores atendidos em qualquer classe de pressão.

Constatado o atendimento de Consumidor (es) com nível de pressão inadequado no Ponto de Entrega, será aplicada multa à Concessionária, em favor do(s) Consumidor (es) afetado(s), calculada com base na seguinte expressão:

Penalidade = T x CM x 2, onde:

T – Período de tempo, expresso em horas, em que a pressão ultrapassou o limite estabelecido, apurado através de medição, dividido pelo tempo total da medição; e

CM – Média dos importes das notas fiscais / contas de gás mensais do Consumidor afetado, relativa aos três meses anteriores à ocorrência.

Na expressão apresentada, entende-se por importe da conta do Consumidor afetado o seu valor líquido, referente exclusivamente ao faturamento do gás fornecido, excluídos impostos, taxas e outras cobranças e obrigações.

A Concessionária deverá restituir ao Consumidor a penalidade estipulada, devendo esta ser abatida da nota fiscal / conta de gás do Consumidor. Caso o valor da penalidade seja superior ao valor da conta, as parcelas restantes deverão ser abatidas das contas subsequentes, corrigidas com base em eventuais atualizações das tarifas de fornecimento aplicáveis ao interessado, sendo que todos os valores deverão ser discriminados nas respectivas notas fiscais / contas de gás.

2.2. Penalidade do Grupo 2:

2.2.1. Por violação dos padrões dos indicadores Pressão, COG e IVAZ:

A aplicação de penalidades decorrentes da violação dos padrões de Pressão, COG e IVAZ para Consumidores atendidos em qualquer classe de pressão considerará grupos de Consumidores, tendo, portanto, caráter coletivo. Identificar-se-á a quantidade de ocorrências destes indicadores que ultrapassarem os limites fixados.

A aplicação de penalidade pela violação dos padrões de Pressão, COG e IVAZ, de caráter coletivo, será fundamentada em dois fatores:

- na gradualidade da intensidade das sanções, sendo proporcional ao número de ocorrências em que os indicadores, aqui considerados, apresentarem valores que ultrapassem os limites estabelecidos; e
- no montante do volume do gás efetivamente medido na ETC/EG, no período de tempo afetado.

Fórmula de Cálculo da Penalidade de Pressão ou COG:

Penalidade = $[ABS (Pc / Pn-1)] \times Vgás \times VUP$, onde:

Pc – Valor de Pressão ou COG coletado;

Pn – Valor-padrão da Pressão ou COG.

No caso da Pressão, o Pn será igual à pressão nominal do sistema de distribuição;

No caso da PCS, o Pn será igual ao valor médio, entre o máximo e o mínimo do Padrão estabelecido neste Regulamento;

No caso do COG, o Pn será igual ao valor médio, entre o máximo e o mínimo do Padrão estabelecido neste Regulamento.

Vgás – Volume de Gás efetivamente medido no PTC / EG, no período de tempo em que o padrão do indicador foi ultrapassado;

VUP – Valor Unitário de Penalidade (VUP = R\$ 1,00, corrigido mensalmente pelo IGP-DI, a partir da data de Publicação do Regulamento no Diário Oficial do Estado da Paraíba).

Fórmula de Cálculo da Penalidade de IVAZ:

Penalidade = $INDc / INDp \times 10.000 \times VUP$, onde:

INDc – Valor de IVAZ coletado mensalmente, referido aos últimos doze meses;

INDp – Valor-padrão de IVAZ;

VUP – Valor Unitário de Penalidade (VUP = R\$ 1,00, corrigido pelo IGP-DI, a partir da data de publicação do regulamento no Diário Oficial do Estado da Paraíba).

O valor mínimo da penalidade para o COG e o IVAZ será de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser corrigido pelo IGP-DI, a partir da data de publicação do Regulamento no Diário Oficial do Estado da Paraíba.

2.2.2. Por violação dos padrões dos indicadores TAE:

A penalidade deste indicador terá caráter apenas coletivo, adotando-se, para tanto, a coleta de informações originadas ou não de reclamações / solicitações de Consumidores e / ou de terceiros. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação desses indicadores estão apresentados no Capítulo XXVI, ficando a critério da ARPB a aplicação da penalidade, graduada como leve, grave ou muito grave, de acordo com os padrões estabelecidos neste Regulamento.

ANEXO III

Procedimentos para Atuação em Situações de Emergência

1. Tipologia das Emergências

Para fins destes procedimentos, as situações de emergência estão assim caracterizadas:

- Falta de Odorização;
- Vazamento nas instalações internas do Consumidor;
- Vazamento no Sistema de Distribuição (SD);
- Falta de Gás, devido à deficiência de suprimento; e
- Falta de Gás ocasionada por necessidade de manutenção no Sistema de Distribuição.

2. Procedimentos Operacionais

A Concessionária deverá elaborar procedimentos correspondentes a cada uma das situações relacionadas, baseado nas hipóteses acidentais identificadas nos Estudos de Análises de Riscos, encaminhando-os à ARPB, no início da Etapa de Aplicação. Até o envio da documentação correspondente, a Concessionária deverá fazer uso dos procedimentos por ela utilizados.

3. Período de Apuração e Apresentação de Relatórios dos Indicadores A Concessionária deverá entregar à ARPB, anualmente, até o último dia útil do mês de janeiro, relatório específico contendo todas as situações de emergência registradas durante o período de 12 (doze) meses anteriores, apontando, dentre outras informações, a data e o horário de início da emergência, a caracterização da emergência e o diagnóstico da causa da mesma, o TAE correspondente e a duração das providências necessárias à normalização, o número estimado de Consumidores afetados pela mesma, por grupo de Consumidores (*), além das providências tomadas, em decorrência da caracterização da emergência.

(*) região geográfica: Municípios, PTC's e EG's; classe de pressão: BP, MP e AP; e Segmento de Consumo: residencial, comercial, industrial, automotivo, cogeração e termoeletricidade.

4. Contagem de Tempo

Para fins destes procedimentos, no que diz respeito à contagem do tempo de atendimento de situações de emergência, a Concessionária deverá caracterizar esta informação de forma a fazer constarem, nos relatórios encaminhados à ARPB, o TAE e o tempo posterior, necessários à normalização da situação.

5. Registro de Informações e Sistema Informatizado

Para se evitar distorções na contagem do tempo, a Concessionária deverá providenciar controle, através de sistema informatizado, onde fiquem registrados todas as ocorrências, bem como as datas e os horários necessários à comprovação do início e término de cada ocorrência de emergência.