

CONTRATO DE ADESÃO REFERENTE À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE  
DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO

A GAS NATURAL SÃO PAULO SUL S.A, CNP nº 02.863.830/0001-78, com sede na Av. Gisele Constantino 1850, 14º andar, Torre I, Edifício Iguatemi Business, Votorantim, Estado de São Paulo, CEP 18110-902, doravante denominada **NATURGY** Concessionária, e \_\_\_\_\_, portador do RG e/ou inscrito no CPF/MF sob número \_\_\_\_\_, doravante denominado Usuário, responsável pela Unidade Usuária nº \_\_\_\_\_, situada na(o) endereço \_\_\_\_\_, aderem, de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado para Unidade Usuária atendida em Média Pressão, na forma de Contrato de Adesão, devidamente aprovado pela Arsesp, nos termos da Deliberação Arsesp 749/17, e com base nas Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado, e pelos demais regulamentos que disciplinam a prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado c/c, incluindo a Lei 8.078, de 11-09-1990, quando aplicável.

DAS DEFINIÇÕES

**CLÁUSULA PRIMEIRA** - Para os efeitos deste Contrato de Adesão, doravante denominado simplesmente Contrato, são adotadas as seguintes definições:

**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 Usuário, na utilização do referido gás na Unidade Usuária, nos termos da Deliberação Arsesp 732 de 06-07-2017.

Arsesp: Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo, responsável pela regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços de energia no Estado de São Paulo.

**Instalação Interna:** infraestrutura de distribuição e utilização de Gás, construída a partir do Medidor, no caso de atendimento em baixa pressão ou do Conjunto de Regulagem e Medição, no caso de atendimento em média e alta pressão, e mantida pelo seu Usuário, que é constituída por tubos, conexões, válvulas e outros componentes, incluindo os equipamentos que utilizam o Gás fornecido pela Concessionária, e cuja finalidade é a de fazer fluir e consumir o Gás Canalizado, em consonância com as normas e os regulamentos exigíveis.

**Ponto de Entrega:** local físico, fixo e determinado, situado na divisa entre a via pública e a propriedade da Unidade Usuária, que caracteriza o limite de responsabilidade do fornecimento de Gás, da Concessionária para uma Unidade Usuária, salvo o disposto no §1º do artigo 10 da Deliberação 732/17, o qual prevê que Concessionária poderá, sob sua responsabilidade, inclusive no que se refere à manutenção do ramal interno, definir outro local para Ponto de Entrega da Unidade Usuária.

**Segmento de Usuários:** é todo o conjunto de Usuários considerado nas Tabelas de Tarifas que integram a regulamentação específica da Arsesp, aplicável a cada área de Concessão.

**Unidade Usuária:** imóvel onde se encontra localizado o Ponto de Entrega, podendo ser Ativo ou Inativo, nos termos do artigo 2º, XLIX da Deliberação 732/2017.

**Usuário:** pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que utilize os Serviços de Distribuição de Gás prestados pela Concessionária, em uma ou mais Unidades Usuárias e que assuma a responsabilidade pelo pagamento da(s) quantidade(s) de Gás consumida(s) e pelas demais obrigações legais, regulamentares e contratuais.

## DO OBJETO

**CLÁUSULA SEGUNDA** - Constitui objeto de o presente Contrato dispor sobre as principais condições da prestação e utilização do serviço público de distribuição de gás canalizado, que devem ser observadas pela Concessionária e pelo Usuário, de acordo com as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado (Deliberação 732/2017), e sem prejuízo dos demais regulamentos expedidos pela Arsesp.

## DA ABRANGÊNCIA

**CLÁUSULA TERCEIRA** - Este Contrato disciplina a prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado.

## DAS CONDIÇÕES BÁSICAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

**CLÁUSULA QUARTA** - Os principais direitos e obrigações do Usuário estão definidos, conforme seguem:

### **I- Os principais direitos do Usuário são os que se seguem**

#### **I.1. Da Conta de Gás**

- I.1.1. Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela Concessionária para vencimento da conta de gás, com diferença mínima de 5 (cinco) dias entre uma data e outra.
- I.1.2 Receber a conta de gás com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data do vencimento.
- I.1.3. Ser informado, na conta de gás, entre outras coisas, sobre a eventual constatação de débitos anteriores.
- I.1.4. Ser informado na conta de gás sobre os volumes de gás consumidos nos últimos 12 (doze) meses.
- I.1.5. Ser informado, na conta de gás: (i) da fórmula matemática que demonstre ao Usuário a composição do valor correspondente ao fornecimento de Gás, considerando o volume de Gás medido, os Fatores de Correção aplicáveis sobre o mencionado volume, a Tarifa do Gás considerada (com ICMS) e os Tributos incidentes; e (ii) da ocorrência de reajuste da tarifa de gás canalizado, número da Deliberação da Arsesp e a data de sua vigência.
- I.1.6. Receber Segunda Via da conta de gás, em até 3 (três) dias úteis, contados da data da solicitação pelo Usuário, devendo os eventuais custos serem informados por ocasião da solicitação.

#### **I.2. Do Atendimento das Solicitações/Reclamações (por escrito, pessoal e telefônico)**

- I.2.1. Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia para chamadas referentes a ocorrências de emergência.
- I.2.2. Receber da Concessionária o número do protocolo ou o número da ordem de serviço e os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados, tanto em atendimento pessoal como por telefone.
- I.2.3. Ser informado, antecipadamente, do(s) custo(s) do(s) serviço(s) solicitado(s), quando for o caso.
- I.2.4 Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à Concessionária, sem ter que se deslocar do município onde está situada a Unidade Usuária.
- I.2.5. Ser informado, no prazo máximo de 10 (dez) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações, consultas, informações e reclamações, ressalvados os casos em que houver outra determinação da Arsesp.
- I.2.6. Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso às Normas e Padrões da Concessionária e às Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado.
- I.2.7. Ser atendido em até 15 (quinze) minutos, quando o atendimento (pessoal) for realizado em agência ou loja credenciada pela Concessionária.
- I.2.8. Receber, para fins de consulta, sempre que solicitar cadastro de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução de obras necessárias à ligação, bem como modificação das instalações existentes.
- I.2.9. Em logradouros servidos pela rede de distribuição, excluídos os casos de necessidade de obras, ter sua ligação efetuada no prazo de até 1 (um), 2 (dois) ou 5 (cinco) dias úteis, quando o pedido referir-se a Unidade Usuária atendida, respectivamente, em baixa, média ou alta pressão.

### **I.3. Da Interrupção do Fornecimento do Gás**

I.3.1. Ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, sobre a possibilidade da interrupção de fornecimento por falta de pagamento, sendo que a interrupção deverá ocorrer em dia úteis, no horário de 08h às 18hs.

I.3.2. Ser informado sobre a previsão de interrupções programadas, por meio de jornais, revistas, rádio, televisão, ou outro meio de comunicação, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, sendo que o tempo máximo para a interrupção não poderá exceder a 12 (doze) horas, devendo a informação incluir a programação, contendo: data, horário e duração da interrupção do serviço e de seu restabelecimento, bem como os limites da área afetada.

I.3.3. As antecedências mínimas, os tempos máximos para interrupção e demais procedimentos constantes do item I.3.2 supracitado devem ser informados, por meio de documento escrito e individual, quando se tratar de Unidades Usuárias ligadas a atividades essenciais (escolas, presídios, hospitais) e indústrias.

### **I.4. Da Religação**

I.4.1. Ter os serviços de distribuição de gás religados, no caso de interrupção indevida, no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, a partir da constatação pela Concessionária ou de manifestação do Usuário, sem exigência de quaisquer despesas ao Usuário.

I.4.2. Ter os serviços de distribuição de gás religados, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, após comunicação do pagamento de fatura pendente, obrigando-se o Usuário a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação.

### **I.5. Da Medição (equipamentos de medição e leitura)**

I.5.1. Ter, em 1 (um) dia útil, substituído o medidor instalado na Unidade Usuária, após a constatação de defeito.

I.5.1.1. Obter a resposta à solicitação de verificação de leitura e consumo, em até 3 (três) dias úteis, contados da data da solicitação.

I.5.1.2. Obter, quando solicitado pelo Usuário, resultado de aferição e laudo correspondente a medidor suspeito, em decorrência de verificação de leitura e consumo, em até 8 (oito) dias úteis, contados da data em que ocorreu troca do medidor.

I.5.1.3. Ser comunicado, por escrito e com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, sobre a substituição dos equipamentos de medição instalados na Unidade Usuária.

I.5.2. Ser informado, por escrito, sobre modificação da data prevista para leitura dos medidores ou qualquer alteração do calendário com o mínimo de 10 (dez) dias de antecedência, o que pode ser feito inclusive por mensagens na Fatura de Gás. I.5.3. Obter resposta sobre sua solicitação de verificação de pressão e de Poder Calorífico Superior - PCS do gás, em até 10 (dez) dias úteis, contados da data de recebimento da solicitação, pela Concessionária.

### **I.6. Dos Valores**

I.6.1. Ter a devolução de valores cobrados indevidamente, em decorrência de erros de faturamento, inclusive quando ocorrer pagamento em duplicidade da conta, em até 3 (três) dias úteis, ou na conta de gás seguinte, conforme a preferência do Usuário.

I.6.2. Ser ressarcido, em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo hipótese de engano justificável.

### **I.7. Do Ressarcimento**

I.7.1. Receber pagamento de penalidade, a título de ressarcimento, nos termos do Contrato de Concessão da Concessionária, em até 20 (vinte) dias úteis contados da data da reclamação pelo Usuário, sempre que ficar demonstrada a sua procedência, no caso de não cumprimento das obrigações previstas nos seguintes itens deste contrato: I.2.9; I.3.2; I.4.1; I.4.2; I.5.1; I.5.3; I.6.1 e I.8.2.

## **I.8. Da Assistência e Orientação Técnica**

I.8.1. Receber informações, de forma permanente e adequada, sobre os cuidados especiais que o gás requer na sua utilização.

I.8.2. Ter o pedido para execução de serviços de assistência técnica atendido, em até 1 (um) dia útil, quando o pedido for responder a Unidade Usuária atendida em baixa pressão, e 2 (dois) dias úteis, quando se tratar de Unidade Usuária atendida em média ou alta pressão, contado da data de aceitação do correspondente orçamento pelo Usuário.

## **I.9. Dos Programas Especiais**

I.9.1. Ter acesso a programas especiais, no Segmento Residencial, para os Usuários aposentados e desempregados, no tocante a tarifas de consumo mínimo e procedimentos para prorrogação de prazo de vencimento de contas e interrupção do fornecimento, nos termos aprovados pela Arsesp.

## **I.10. Da Qualidade**

I.10.1. Receber gás canalizado, em sua Unidade Usuária, na classe de pressão e demais padrões de qualidade estabelecidos.

I.10.2. Receber o gás canalizado com seu cheiro característico (devidamente odorado).

## **I.11. Da Titularidade**

I.11.1. Responder apenas por débitos relativos à conta de gás de sua responsabilidade, exceto no caso de sucessão civil, industrial ou comercial.

## **I.12. Dos demais Direitos**

I.12.1. Ter os demais direitos do Usuário fiscalizados, peri-odicamente, pela Arsesp. Eventuais reclamações do Usuário deverão se dar nos termos da Cláusula Oitava deste Contrato

## **II- As principais obrigações do Usuário são as que se seguem:**

### **II.1. Do Pagamento da Conta de Gás**

II.1.1. Pagar pontualmente a Conta de Gás, relativas aos serviços prestados, sujeitando-se às penalidades cabíveis, em caso de atraso de pagamento.

### **II.2. Do Livre Acesso de Representantes da Concessionária**

II.2.1. Garantir aos agentes credenciados da Concessionária livre acesso aos locais em que estiverem instalados os equipamentos de medição, para fins de manutenção, interrupção da prestação dos serviços e leitura, bem como aos locais de utilização do gás, para fins de inspeção.

### **II.3. Da Responsabilidade**

II.3.1. Os Usuários são responsáveis pelas obras de pavimentação, repavimentação ou paisagismo, em área da Unidade Usuária, que se fizerem necessárias em decorrência da instalação ou manutenção, conforme o caso, do Ramal Interno ou Ramal de Serviço.

II.3.2. Após o Ponto de Entrega, a Concessionária não é responsável por danos causados a pessoas ou bens, decorrentes de deficiência técnica da Instalação Interna de responsabilidade do Usuário, ou de sua má utilização, ainda que a tenha submetido à vistoria.

II.3.3. Contribuir e zelar para a permanência das boas condições dos bens e equipamentos, através dos quais lhe são prestados os serviços, respondendo ainda pelos danos que, comprovadamente, por sua ação ou omissão, vier a causar aos mesmos.

II.3.4. Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição instalados na Unidade Usuária.

II.3.5. Manter, em local de livre e fácil acesso, o abrigo ou a caixa de medição, que deve ser, exclusivamente, destinado para a instalação de equipamentos de propriedade da Concessionária necessários à prestação do serviço.

#### **I.4. Da Comunicação**

- II.4.1. Informar à Concessionária seus dados cadastrais e, imediatamente, as correspondentes alterações responsabilizando-se pela veracidade dos mesmos.
- II.4.2. Informar à Concessionária quando desocupar definitivamente a Unidade Usuária ou, quando for o caso, a interrupção do fornecimento, sob pena de responder pelos débitos pendentes daquela Unidade Usuária até a data de comunicação da alteração de titularidade ou do pedido de desligamento.
- II.4.3 Comunicar à Concessionária qualquer modificação efetuada nas instalações de sua responsabilidade.
- II.4.4. Comunicar à Arsesp e às autoridades competentes eventuais irregularidades praticadas pela Concessionária na prestação dos serviços.
- II.4.5. Informar ao Poder Público, à Concessionária e à Arsesp, as irregularidades referentes aos serviços prestados, de que tenha tomado conhecimento.

#### DA INTERRUPTÃO DO FORNECIMENTO

**CLÁUSULA QUINTA** - A Concessionária poderá interromper os serviços de distribuição de gás canalizado, nas seguintes condições:

##### **I- Sem prévio aviso**

- I.1. Razões de ordem técnica ou de segurança da Instalação Interna da Unidade Usuária.
- I.2. Irregularidade praticada pelo Usuário ou inadequação da Instalação Interna da Unidade Usuária, sob sua responsabilidade, que se notificado, não cessar a prática irregular ou não atender à recomendação de adequação da Instalação Interna aos requisitos de segurança exigidos pelas normas técnicas e de segurança.
- I.3. Revenda ou fornecimento de gás a terceiros.
- I.4. Situação de emergência que ameace a integridade de pessoas, da Unidade Usuária ou de instalações da Concessionária ou de terceiros.
- I.5. Caso fortuito ou de força maior.

##### **II- Com prévio aviso, nos termos previstos no item I.3 da Cláusula Quarta**

- II.1. Impedimento, por 3 (três) meses consecutivos, ao acesso de empregados e prepostos da Concessionária, em qualquer local onde se encontrem as instalações, Medidores e equipamentos de propriedade desta, para fins de leitura, bem como para as inspeções necessárias em suas instalações.
- II.2. Inadimplemento de Conta de Gás que, após notificação da Concessionária, o Usuário não efetuar os pagamentos devidos no prazo estabelecido.

#### DA EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

**CLÁUSULA SEXTA** - A Concessionária poderá:

1. Prestar outros serviços que não estejam vinculados à exploração de serviços públicos de distribuição de gás canalizado (atividades correlatas, acessórias ou atípicas), desde que o Usuário, por sua livre escolha, decida por contratar. 2. Incluir na fatura, de forma discriminada, a cobrança de outros serviços, desde que autorizada antecipadamente pelo Usuário.

## DA RESCISÃO

**CLÁUSULA SÉTIMA** - Este Contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo à quitação de eventuais débitos existentes relativos à prestação dos serviços, nas seguintes situações:

1. Por ação do Usuário: mediante pedido de desligamento ou alteração da titularidade da Unidade Usuária.
2. Por ação da Concessionária: quando houver solicitação de alteração de responsabilidade da Unidade Usuária por novo interessado.
3. Quando houver prática de conduta danosa por uma das partes, sem prejuízo de eventuais perdas e danos a que tiver direito.

## DAS RECLAMAÇÕES

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

## DA COMPETÊNCIA

**CLÁUSULA NONA** - Compete à Arsesp, em nível administrativo, dirimir toda e qualquer questão ou divergência oriunda deste Contrato, nos termos do Art. 3º e inciso XIII, do Art. 7º, da Lei Estadual 1.025, de 08-12-2007, e Deliberação Arsesp 732, de 06-07-2017.

## TELEFONES ÚTEIS

Central Telefônica de Relacionamento	Emergência
0800 772 2348 Horário: das 7h às 20h, de segunda a sexta-feira Pessoas com deficiência de audição ou fala: 0800 031 0234 – 24 horas	(vazamento ou falta de gás) 0800 770 5252 24 horas
<b>Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP</b>	
Gás Canalizado – 0800 770 0427 Horário: das 8h às 20h, de segunda a sexta-feira <a href="http://www.arsesp.sp.gov.br/SitePages/canais-de-atendimento.aspx">www.arsesp.sp.gov.br/SitePages/canais-de-atendimento.aspx</a>	
Ouvidoria Naturgy	Ouvidoria ARSESP
Telefone da Ouvidoria Naturgy – (15) 3322 3495 Funcionamento: de segunda a quinta-feira, das 9h às 17h45m (exceto feriados). Sextas-feiras, das 9h às 15h. E-mail: <a href="mailto:ouvidoriagnsps@naturgy.com">ouvidoriagnsps@naturgy.com</a>	Ouvidoria ARSESP – 0800 770 6884 Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 9h30 às 17h30 (exceto feriados). E-mail: <a href="mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br">ouvidoriaarsesp@sp.gov.br</a>