



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

A Comgás – Companhia de Gás de São Paulo, CNPJ Nº 61.856.571/0001-17, com sede à Avenida Brigadeiro Faria Lima, 4.100, CEP 04538-132, Itaim Bibi, São Paulo, SP, doravante denominada, Concessionária, e CPF/CNPJ, doravante denominado **Usuário**, responsável pela **Unidade usuária** nº situada na(o) aderem, de forma integral, a este contrato de Prestação de Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado para a **Unidade Usuária** atendida em Pressão, na forma de Contrato de Adesão, devidamente aprovado pela ARSESP, nos termos da Deliberação ARSESP nº 95/18, 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, incluindo a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 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 nº 732 de 06 de julho de 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 ARSESP nº 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 do 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**, dispostas na Deliberação ARSESP nº 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; e

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 das 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

1.4.1. 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**;

1.4.2. 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.

1.5. Da Medição (equipamentos de medição e leitura)

1.5.1. Ter, em 1 (um) dia útil, substituído o medidor instalado na **Unidade usuária**, após a constatação de defeito;

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

1.5.1.2. 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;

1.5.1.3. Ser comunicado, por escrito e com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, sobre a substituição dos equipamentos de medição instalados na **Unidade usuária**;

1.5.2. 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.

1.5.3. 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.

1.6. Dos Valores

1.6.1. 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**;

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

1.7. Do Ressarcimento

1.7.1. 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: 1.2.9; 1.3.2; 1.4.1; 1.4.2; 1.5.1; 1.5.3; 1.6.1 e 1.8.2.

1.8. Da Assistência e Orientação Técnica

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

1.8.2. Ter o pedido para execução de serviços de assistência técnica atendido, em até 1 (um) dia útil, quando o pedido corresponder 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**.

1.9. Dos Programas Especiais

1.9.1. 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;

1.10. Da Qualidade

1.10.1. Receber gás canalizado, em sua **Unidade usuária**, na classe de pressão e demais padrões de qualidade estabelecidos;

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

1.11. Da Titularidade

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

1.12. Dos demais Direitos

1.12.1. Ter os demais direitos do **Usuário** fiscalizados, periodicamente, 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 li-

vre 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**; e

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.

II.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 INTERRUPÇÃO 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; e

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; e



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 nº. 1.025, de 08.12.2007, e Deliberação ARSESP nº. 732, de 06.07.2017.

comgas

Serviço de Atendimento ao Cliente Comgás

☐ 08000 110 197

Ouvidoria Comgás

☐ 08000 16 16 67



SAU-ARSESP
(Serviço de Atendimento ao Usuário)

☐ 08000-7700427

Data do Recebimento __/__/__

Nome do **Usuário**

Atenção: não é preciso devolver este Contrato. Guarde-o com você e consulte-o sempre que necessário.

