

DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DE
GÁS CANALIZADO





agrese

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

APRESENTAÇÃO

A **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe – AGRESE**, entidade responsável pela regulação e fiscalização dos serviços públicos concedidos pelo estado de Sergipe - dentre eles os serviços de distribuição de gás canalizado - apresenta a sua **CARTILHA DE GÁS NATURAL**, com o objetivo principal de divulgar os direitos e deveres dos consumidores de gás canalizado, com vistas ao melhor exercício de sua cidadania, sobretudo quanto à presteza e qualidade desejada para esses serviços, mas também de dar conhecimento das responsabilidades de cada uma das partes envolvidas: Agência Reguladora, Concessionária e Consumidor.

Os Serviços de distribuição de gás natural canalizado, no nosso estado, são de responsabilidade direta da Concessionária **Sergipe Gás - Sergas**, sob o acompanhamento, fiscalização e regulação da **AGRESE**.

As consultas, sugestões, críticas ou denúncias, acerca dos serviços de distribuição de gás, devem ser dirigidas à **Sergas**.

Sergas (0800-284-5236) fica localizada na Avenida Pref. Heráclito Rolemberg, 2482, conjunto Augusto Franco, bairro Farolândia, Aracaju/SE.

AGRESE (3218-2700), localizada na Avenida Marieta Leite, nº 301, bairro Grageru (horário de atendimento de segunda a sexta das 7h às 13h) ou no endereço eletrônico www.agrese.se.gov.br

O GÁS NATURAL

O gás natural é um combustível fóssil que se encontra no subsolo, associado ou não ao petróleo, procedente da decomposição da matéria orgânica e formado principalmente por metano (CH_4).



ONDE ELE É UTILIZADO

- ✓ Residencial - Climatização, cozimento de alimentos, aquecimento de água;
- ✓ Comércio - Cozimento de alimentos, aquecimento de água, climatização (aquecimento e refrigeração);
- ✓ Indústria - Energia térmica, geração de energia elétrica, matéria-prima em determinados produtos químicos e utilização em vários processos produtivos;
- ✓ Transportes (combustível em veículos de diversos tipos).

VANTAGENS DE SUA UTILIZAÇÃO

- ✓ O fornecimento é contínuo, 24h/dia - 365 dias/ano;
- ✓ Sem necessidade de estoque e recarga de botijões;
- ✓ Sua queima gera uma grande quantidade de energia, com mais eficiência;
- ✓ Exige menor investimento em armazenamento ou uso de espaço, pois não necessita estocagem, reduzindo os riscos de acidentes;

- ✓ Proporciona menor custo de manutenção, manuseio do combustível e de outros custos operacionais;
- ✓ Reduz a corrosão e não causa incrustações nos equipamentos;
- ✓ Eleva o nível de segurança pessoal e patrimonial reduzindo inclusive custos com seguros;
- ✓ Reduz o gasto com energia;
- ✓ Proporciona maior segurança em caso de vazamento, porque é mais leve do que o ar e se dissipa rapidamente pela atmosfera, favorecendo o uso doméstico;
- ✓ Substitui a lenha reduzindo o desmatamento e a desertificação;
- ✓ Contribui para a preservação da natureza e do meio ambiente;
- ✓ Comparado com os óleos combustíveis, carvão, lenha, gás liquefeito de petróleo (GLP, conhecido como gás de cozinha), produz menos contaminantes e uma combustão mais limpa, com menor quantidade de emissões de CO₂, inodora, isentos de óxidos de enxofre e partículas de fuligem.

PREÇO DE FORNECIMENTO DO GÁS

A tarifa média do gás natural CANALIZADO é composta por:

TARIFA MÉDIA: Preço de venda do Gás (pela PETROBRAS) + MARGEM BRUTA (custos de distribuição da concessionária SERGAS).

MARGEM BRUTA: Custos Operacionais (despesas de pessoal, despesas gerais, serviços contratados, despesas de materiais e tributárias) + Custo do Capital Investido + Depreciação + entre outros.

DIREITOS E DEVERES

PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR:

- Ter o serviço de atendimento telefônico disponível, 24 horas por dia, para chamadas referentes à ocorrência de emergência;
- Receber o número do protocolo e/ou da ordem de serviço, juntamente com a informação do prazo para execução dos serviços solicitados, quando for atendido pessoalmente ou por telefone;
- Receber informações do uso seguro e eficiente do gás;
- Ser atendido nos prazos estabelecidos pela **AGRESE**, no documento: “Procedimentos Técnicos de Controle de Indicadores do Gás Canalizado do Estado de Sergipe”;
- Ter o fornecimento de gás reestabelecidos em até 4 horas, nos casos de corte indevido;
- Ter o medidor substituído no prazo máximo de dois dias úteis, nos casos de defeito do equipamento;

- Receber a fatura para pagamento dos serviços com antecedência de 9 a 15 dias da data do seu vencimento;
- Ser informado, com antecedência mínima de sete dias, sobre interrupções programadas de fornecimento de gás decorrentes da realização de serviços de manutenção ou manobras operacionais;
- Ter solucionado qualquer tipo de vazamento em até 1 hora, a partir da comunicação;
- Ter restabelecido o fornecimento de gás no prazo máximo de 4 horas, nos casos de falta de gás;
- Ter restabelecido o fornecimento de gás no prazo de 24 horas, quando da suspensão para serviços programados de manutenção ou manobras operacionais;
- Manter e operar as instalações internas de sua unidade em condições de segurança para pessoas e bens;
- Observar as Normas Técnicas, expedidas pelos Órgãos Oficiais competentes, e as Normas e Padrões da Concessionária para projeto, construção e manutenção das instalações internas;

- Comunicar à concessionária qualquer modificação efetuada nas instalações de sua responsabilidade;
- Pagar as contas de gás até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis, em caso de atraso;
- Responder pela guarda e integridade dos bens e equipamentos de propriedade da Concessionária, instalados por sua solicitação em sua propriedade, ou fora dela;
- Informar à Concessionária, ou quando for o caso, à AGRESE, as irregularidades referentes aos serviços prestados, de que tenham tomado conhecimento;
- Dispor de abrigo ou caixa de medição em local livre e de fácil acesso, exclusivamente para a instalação de equipamentos de medição e, quando for o caso, de regulagem de pressão, de propriedade da Concessionária;

PRINCIPAIS DEVERES DA CONCESSIONÁRIA:

- Prestar serviço adequado a todos os usuários, satisfazendo os requisitos de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia na prestação do serviço e de informações na defesa de interesses individuais e coletivos;
- Ampliar a capacidade ou expandir o sistema de distribuição de gás dentro da sua área de concessão até o ponto de entrega, por solicitação de qualquer interessado, sempre que o serviço seja técnico e economicamente viável;
- Realizar todas as ligações, obrigatoriamente, de equipamentos de medição, desde que o usuário atenda aos requisitos técnicos para a construção e segurança das instalações internas da unidade usuária, e, quando for o caso, do ramal interno;

- Responsabilizar-se pela instalação, operação, manutenção, inspeção, calibração, aferição e retirada dos equipamentos de medição;
- Fixar data e horário para realização dos serviços ou entrega de produtos aos usuários;
- Notificar o usuário sobre fatura de gás vencida e não paga, por intermédio de aviso de débito, informando-o sobre as penalidades cabíveis e a possibilidade de suspensão do fornecimento.

RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA

- Não utilize as tubulações de gás como suporte para outros objetos;
- Não submeta as tubulações de gás ao contato com cabos elétricos;
- Não coloque materiais inflamáveis ou corrosivos próximo às tubulações;
- Feche o registro de gás após a utilização dos aparelhos;
- Feche a válvula do medidor de gás nos casos de previsão de suspensão do uso por vários dias (viagens, férias e entre outros);
- Não obstrua as áreas de ventilação;
- Caso a chama do gás natural apresente coloração amarelada ou esteja oscilante, é sinal de falha na combustão. Providencie o reparo imediato;
- Os ambientes onde funcionam aparelhos a gás devem ser bem ventilados;
- Nos casos de cheiro de gás, observe os procedimentos a seguir.

CHEIRO DE GÁS?

- Nunca ligue interruptores nem risque fósforos ou qualquer instrumento que provoque faíscas;
- Verifique se o cheiro existe somente no local ou se vem de fora do imóvel;
- Abra portas e janelas para ventilar o ambiente e dissipar o gás. Nunca utilize ventiladores ou qualquer aparelho elétrico;
- Passe uma esponja com água e sabão ou detergente nas conexões aparentes. Se surgirem bolhas, é sinal de que há vazamento;
- Feche os registros e válvulas próximos aos aparelhos e verifique durante 20 minutos se está havendo consumo;
- Ligue imediatamente para a **Sergas 24 Horas: 0800 284 7976.**

www.agrese.se.gov.br



**SECRETARIA DE ESTADO
DA CASA CIVIL**

