

The background of the entire page is a photograph of a harbor at sunset or dusk. The water is calm, reflecting the warm colors of the sky. In the foreground, several traditional wooden boats are docked at a wooden pier. A single green curved line starts from the bottom left, goes up and over the pier, then down towards the bottom right.

O GÁS CANALIZADO NO ESTADO DE SERGIPE

O GÁS CANALIZADO NO ESTADO DE SERGIPE DE ACORDO COM A RESOLUÇÃO 08/2019 HOMOLOGADA PELO DECRETO 40.450 DE 26/09/2019

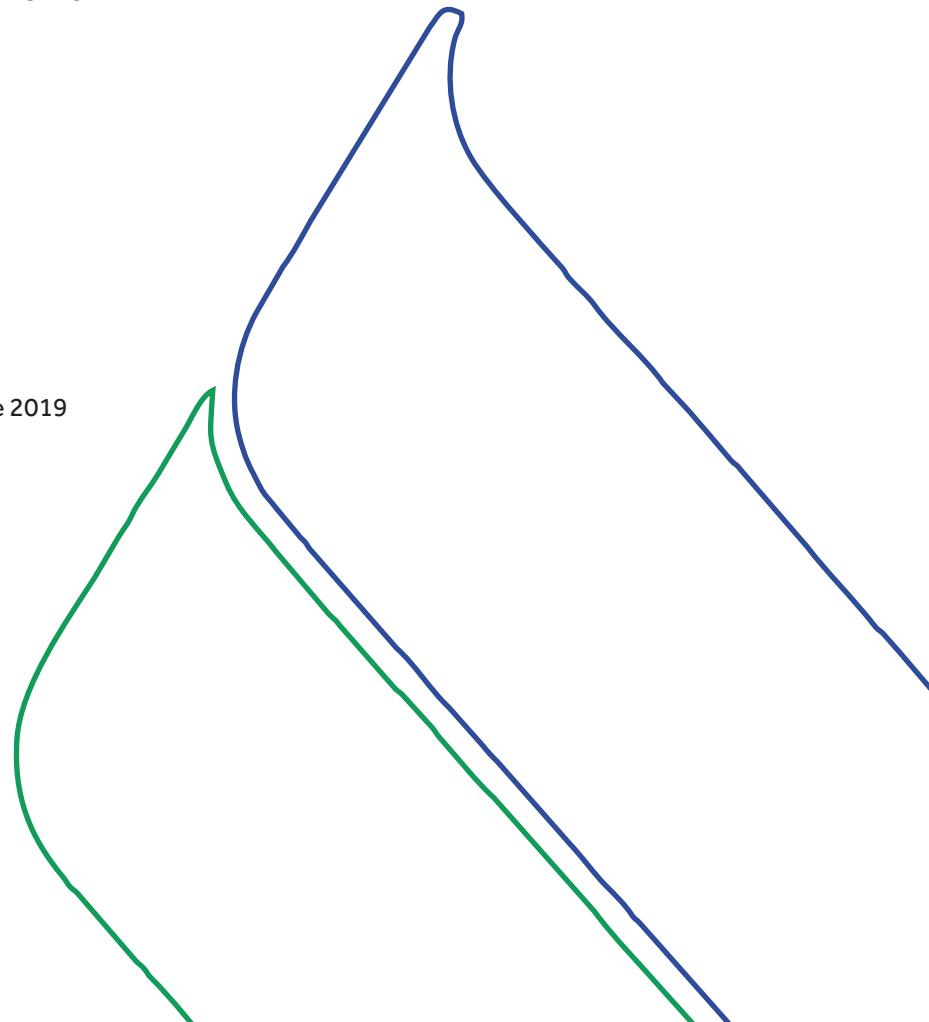
Lei nº 6.661 de 28 de agosto de 2009 - Dispõe sobre a criação e organização da AGRESE, autarquia em regime especial e dá providências correlatas - com alterações da Lei nº 8.442 de 05/07/2018 e da Lei nº 8.538 de 28/05/2019.

Lei que regulamenta os serviços locais de gás canalizado é a Lei nº 5.407 de 02 de agosto de 2004.



AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

EXPEDIENTE



Elaboração de texto

Câmara Técnica de Gás Canalizado da AGRESE

Projeto Gráfico e Diagramação

Feeling Propaganda LTDA

Imagens

Arquivo AGRESE

Free Images

Impressão

Segrase

2a edição

Revisada e atualizada em dezembro de 2019

SUMÁRIO

Apresentação	05
Conheça a AGRESE	09
Missão	11
Visão	11
Valores	11
Nossas Competências	13
SERGAS	17
CAMGAS	19
Direitos e deveres do usuário de gás canalizado	20
Obrigações do Concessionário	23
Prazos	25
Ouvidoria	27



APRESENTAÇÃO

A AGRESE, por meio desta cartilha, busca esclarecer os usuários de gás canalizado do Estado de Sergipe de maneira clara, objetiva e didática sobre seus direitos e deveres, além de reafirmar o compromisso desta Agência Reguladora como intermediadora do diálogo entre o Poder Concedente, a concessionária e os usuários dos serviços públicos do Estado de Sergipe.





Uma das principais atribuições da AGRESE é garantir aos usuários dos serviços públicos por ela regulados e fiscalizados uma prestação de serviços de qualidade e transparência das normas regulatórias, a fim de que o usuário saiba quais os seus direitos e deveres quanto aos serviços fornecidos.

Tenha uma ótima leitura!



CONHEÇA A AGRESE

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (AGRESE) é uma autarquia especial, vinculada à Secretaria de Estado Geral de Governo, dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia técnica, funcional, decisória, administrativa e financeira, dotada de patrimônio e receitas próprias, com sede na cidade de Aracaju/SE. Regulamentada pela Lei 6.661, de 28 de agosto de 2009 e pela Lei 8.442, de 05 de julho de 2018, atua em todo território estadual, para promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária dos serviços por ela regulados.



MISSÃO

Servir a sociedade sergipana com transparência, mediando os interesses do Poder Concedente, dos usuários e prestadores de serviços públicos, com o objetivo de garantir a qualidade dos serviços e a modicidade dos preços.

VISÃO

Ser reconhecida como instrumento efetivo na regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados, visando à máxima transparência de suas ações como também a satisfação dos seus clientes e usuários.

VALORES

Satisfação do usuário dos serviços públicos;
Transparência nas ações;
Respeito ao meio ambiente.





NOSSAS COMPETÊNCIAS

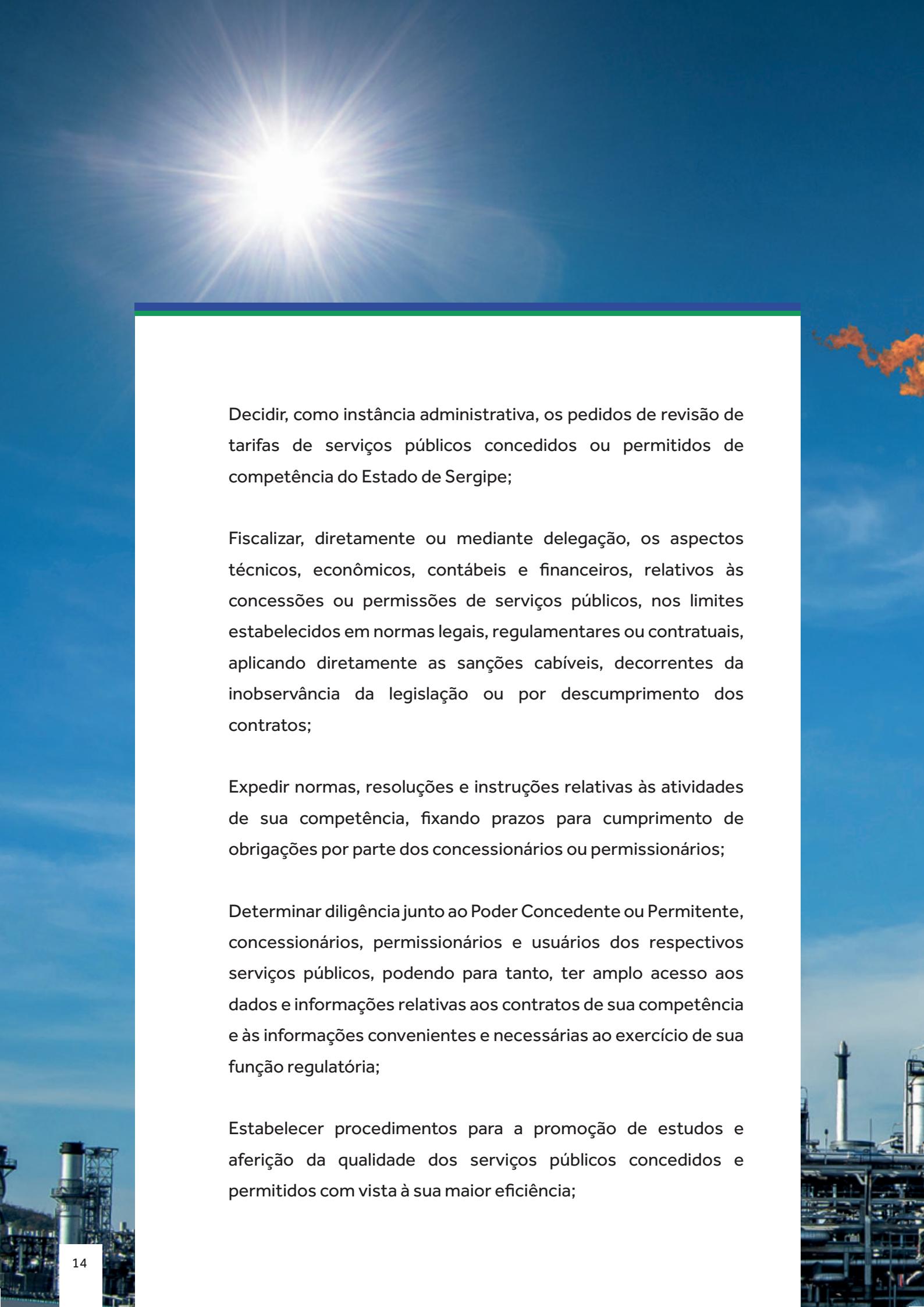
Zelar pelo fiel cumprimento da legislação e dos contratos de concessão ou permissão de serviços públicos relativos à esfera de sua competência, instruindo concessionários, permissionários, usuários e consumidores sobre suas obrigações e direitos contratuais e regulamentares;

Emitir parecer prévio sobre editais, contratos e demais instrumentos celebrados, bem como seus aditamentos ou extinções, relativos à delegações de serviços públicos inseridos no âmbito de sua competência reguladora e fiscalizadora;

Dirimir, como instância administrativa, as divergências entre o Poder Concedente e os concessionários ou permissionários de serviços públicos, e destes entre si ou com os usuários e consumidores dos respectivos serviços.

Garantir a aplicação do princípio da isonomia no acesso e uso dos serviços públicos;

Zelar pela modicidade tarifária, podendo, para isso, fixar, reajustar, revisar, homologar, bem como encaminhar ao ente delegante, propostas de estrutura e de valor para as mesmas;



Decidir, como instância administrativa, os pedidos de revisão de tarifas de serviços públicos concedidos ou permitidos de competência do Estado de Sergipe;

Fiscalizar, diretamente ou mediante delegação, os aspectos técnicos, econômicos, contábeis e financeiros, relativos às concessões ou permissões de serviços públicos, nos limites estabelecidos em normas legais, regulamentares ou contratuais, aplicando diretamente as sanções cabíveis, decorrentes da inobservância da legislação ou por descumprimento dos contratos;

Expedir normas, resoluções e instruções relativas às atividades de sua competência, fixando prazos para cumprimento de obrigações por parte dos concessionários ou permissionários;

Determinar diligência junto ao Poder Concedente ou Permitente, concessionários, permissionários e usuários dos respectivos serviços públicos, podendo para tanto, ter amplo acesso aos dados e informações relativas aos contratos de sua competência e às informações convenientes e necessárias ao exercício de sua função regulatória;

Estabelecer procedimentos para a promoção de estudos e aferição da qualidade dos serviços públicos concedidos e permitidos com vista à sua maior eficiência;

- 
- Propor novas delegações de serviços públicos no Estado;
- Contratar serviços técnicos, vistorias, estudos, auditorias ou exames necessários ao exercício das atividades de sua competência com entes públicos ou privados;
- Dar publicidade à suas decisões;
- Aprovar a proposta de seu orçamento, a ser incluída no Orçamento Geral do Poder Executivo;
- Realizar, quando necessário, audiências públicas para ouvida dos usuários dos serviços prestados;
- Firmar convênio, termo de cooperação técnica ou contrato, na forma constitucionalmente prevista, com o objetivo de assumir a regulação, o controle ou a fiscalização da prestação de serviço público constitucionalmente atribuído à União ou ao Município do Estado de Sergipe;
- Executar outras atividades conexas ou correlatas à sua finalidade.



SERGAS

A SERGAS é uma Companhia de direito privado, sociedade de economia mista, vinculada à Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico e da Ciência e Tecnologia. A entidade foi criada no ano de 1993 com o objetivo de distribuir gás natural canalizado aos diversos segmentos de mercado (comercial, industrial, residencial, automotivo, geração e outros), seja para fins de matéria prima, de geração de energia, ou de quaisquer outras formas de utilização ou finalidade que os avanços tecnológicos permitam contribuir para o desenvolvimento econômico e social do estado.

O capital da SERGAS é composto por recursos oriundos de entidades públicas e privadas, sendo, atualmente, formado pela participação dos seguintes acionistas: Governo do Estado de Sergipe, Mitsui Gás e Energia do Brasil Ltda) e Petrobras Gás S.A. - Gaspetro (empresa subsidiária da Petrobras).



CAMGAS

A Câmara Técnica de Gás Canalizado (CAMGAS) é o setor da AGRESE responsável pela fiscalização e regulação dos serviços de distribuição e comercialização de gás canalizado no Estado de Sergipe.

Para o desenvolvimento de suas atividades, a CAMGAS conta com uma equipe composta por químicos, engenheiros químidos e engenheiros de petróleo e gás, os quais elaboram seus laudos e pareceres com base em aprofundado conhecimento técnico, sob a luz das legislações e regulamentos vigentes.

Além das legislações estaduais e federais, a CAMGAS possui regulamentos e regimentos internos onde constam os indicadores de controle a serem seguidos pelo Concessionário, sendo os resultados desse acompanhamento divulgados mensalmente no site da AGRESE na forma de boletins técnicos.



DIREITOS & DEVERES DO USUÁRIO DE GÁS CANALIZADO

- ✓ Ser atendido nos prazos estabelecidos pela AGRESE no documento "Procedimentos Técnicos de Controle de Indicadores do Gás Canalizado do Estado de Sergipe".
- ✓ Ter o serviço de atendimento telefônico disponível, 24 horas por dia, para chamadas referentes à ocorrência de emergência.
- ✓ Ter o fornecimento de gás reestabelecido em até 4 horas, nos casos de suspensão indevida.
- ✓ 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.
- ✓ Ter solucionado qualquer tipo de vazamento em até 1 hora, a partir da comunicação.
- ✓ Pagar as contas de gás até a data de vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis, em caso de atraso.
- ✓ Receber informações do uso seguro e eficiente do gás.
- ✓ Ter o medidor substituído no prazo máximo de 2 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 7 dias, sobre interrupções programadas de fornecimento de gás decorrente da realização de serviços de manutenção ou manobras operacionais.

- Ter restabelecido o fornecimento de gás no prazo máximo de 4 horas nos casos de falta de gás.
- 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.
- Manter e operar as instalações internas de sua unidade em condições de segurança para pessoas e bens.
- Ter restabelecido o fornecimento de gás, no prazo de 24 horas, quando da suspensão para serviços programados de manutenção ou manobras operacionais.
- 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.



OBRIGAÇÕES DO CONCESSIONÁRIO

- ✓ 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.
- ✓ Responsabilizar-se pela instalação, operação, manutenção, inspeção, calibração, aferição e retirada dos equipamentos de medição.
- ✓ Prestar serviço adequado a todos os usuários, satisfazendo os requisitos de regulaidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia na prestação do serviço e de informações na defesa de interesses individuais e coletivos.
- ✓ 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.
- ✓ Fixar data e horário para realização dos serviços ou entrega de produtos aos usuários.
- ✓ Realizar todas as ligações, obrigatoriamente, 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 inteiro.



PRAZOS

4 horas

Religação em caso de suspensão indevida do fornecimento de gás

15 dias de antecedência

Comunicação de suspensão por falta de pagamento

48 horas

Comunicação de suspensão por atraso de pagamento de prejuízos causados pelo usuário nas instalações do concessionário

24 horas

Religação em caso de suspensão devida do fornecimento de gás

1 dia útil

Religação dos serviços de movimentação de gás



OUVIDORIA

A Ouvidoria da AGRESE é destinada a atender aos cidadãos que necessitam reclamar, sugerir, criticar ou elogiar os serviços prestados pelas concessionárias de gás canalizado e saneamento (água e esgoto) ou obter informações gerais acerca dos serviços.

Antes de fazer a reclamação na ouvidoria da Agência Reguladora, o usuário deverá, primeiro, falar com a concessionária e ter anotado o número de protocolo de atendimento ou ter acessado o sistema SE-OUV para registrar a sua manifestação. Se não obtiver retorno no prazo informado, ou se discordar da resposta recebida, pode dar continuidade à sua reclamação na ouvidoria da AGRESE.

Por meio da Ouvidoria da AGRESE, os consumidores têm a oportunidade de manifestar de forma democrática suas opiniões sobre a qualidade dos serviços prestados pelas diversas concessionárias e permissionárias de Serviços Públicos do Estado de Sergipe.

Atendimento de segunda a sexta-feira das 07h às 13h

Avenida Marieta Leite, 301 - Grageru
CEP 49.027-190 - Aracaju/SE
0800.079.1520 | (79) 3218.2721
ouvidoria@agrese.se.gov.br
www.se-ouv.se.gov.br



AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE



www.agrese.se.gov.br