

JORNAL	DIA	MÊS	ANO	PAG
DIÁRIO OFICIAL	21	NOVEMBRO	2019	83 A 85



ARSAL - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas

RESOLUÇÃO ARSAL Nº 13, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2019

Dispõe sobre ampliação dos serviços digitais ofertados aos usuários de Gás Canalizado. O Diretor-Presidente da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas – ARSAL, no uso de suas atribuições previstas na Lei Ordinária nº 6.267, de 20 de setembro de 2001, com suas alterações advindas da Lei nº 7.151, de 5 de maio de 2010, e Lei nº 7.566, de 9 de dezembro de 2013, e, em conformidade com o disposto nas Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Alagoas - Decreto nº 1.224/03 de 05 de maio de 2003 e Resolução nº 104 de 03 de março de 2011, processo administrativo nº 49070 2863/2019, bem como na decisão prolatada pelo colegiado da ARSAL em reunião realizada em 12 de novembro de 2019, e,

Considerando que compete à ARSAL, a regulação do serviço público de distribuição de gás canalizado no Estado de Alagoas e a necessidade de atualização e modernização dos procedimentos relativos à emissão de faturas, avisos, comunicados e afins,

RESOLVE:

Art. 1º O item 8.2. e seus subitens do anexo das Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Alagoas - Resolução Arsal Nº 104 de 03 março de 2011, passa a vigorar com a seguinte redação:

8.2. Leitura e Faturamento

a Concessionária deverá efetuar as leituras e os faturamentos em períodos mensais para todas as unidades consumidoras;

a Concessionária poderá emitir fatura parcial intermediária (semanal e/ou quinzenal), desde que seja acordado no Contrato de Fornecimento;

o período de fornecimento, para ciclo de faturamento mensal, será de aproximadamente 30 (trinta) dias, observando o mínimo de 25 (vinte e cinco) dias e o máximo de 35 (trinta e cinco) dias;

o ciclo de faturamento compreende o período de fornecimento de gás, a leitura do medidor e a emissão, a apresentação e o vencimento da Fatura de Gás;

o ciclo inicial deverá corresponder a um período de fornecimento de Gás não inferior a 15 (quinze) nem superior a 45 (quarenta e cinco) dias;

A Concessionária deverá oferecer o mínimo de 06 (seis) datas de vencimento da fatura, para escolha do usuário; e

A data de vencimento da fatura somente pode ser modificada com autorização prévia do usuário em intervalo não inferior a 12 (doze) meses.

8.2.1. Fatura de Gás

A entrega da fatura deve ser efetuada no endereço da unidade consumidora ou, a

partir da anuência prévia expressa do titular da unidade consumidora, no endereço eletrônico indicado pelo mesmo.

no caso de unidade consumidora localizada em área atendida pelo serviço postal, o usuário pode solicitar a entrega da fatura e demais correspondências em outro endereço, sendo permitida a cobrança de valor equivalente às despesas postais adicionais;

o envio somente poderá ser realizado por meio eletrônico no caso da solução tecnológica utilizada assegurar o monitoramento da entrega e a rastreabilidade das comunicações realizadas;

o usuário poderá, a qualquer momento, modificar a opção de recebimento da fatura, escolhendo se deseja a versão impressa ou eletrônica, sendo que a alteração será efetivada no próximo ciclo de faturamento; e

a fatura de gás deve conter, de forma clara e objetiva, todos os dados necessários para que se possa reproduzir os cálculos que resultaram no valor a ser pago.

As informações obrigatórias que devem constar em todas as faturas de gás são:

nome completo ou razão social do usuário;

número de inscrição no CNPJ ou CPF, quando houver;

número da Inscrição Estadual ou RG, quando houver;

código de identificação;

segmento do usuário;

endereço da unidade usuária;

número de série do medidor;

fator de correção do PCS e do volume do Gás fornecido para o período faturado;

fatores de correção da temperatura, pressão e compressibilidade;

datas e leituras anterior e atual do medidor, bem como a data da próxima leitura prevista;

data de emissão, apresentação e de vencimento;

tipo de leitura: real ou estimada;

indicação dos volumes medidos, corrigidos e faturados nos últimos 04 (quatro) meses, mês a mês;

componentes relativos aos produtos e serviços prestados, discriminando as tarifas aplicadas;

parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado;

valor total a pagar;

aviso de que informações sobre as Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos se encontram a disposição dos usuários, para consulta, na sede da Concessionária e no seu endereço eletrônico;

número do telefone da Concessionária;

logotipo da Arsal, acompanhado do número de telefone da central de teatendimento, com tamanho da fonte de escrita menor que a do número de telefone citado no inciso anterior, com o devido esclarecimento dos casos em que o usuário deve se utilizar deste.

Quando pertinente a fatura deve informar:

multa por atraso de pagamento e outros acréscimos moratórios individualmente

discriminados;
indicação do respectivo desconto sobre o valor da tarifa, em moeda corrente;
indicação de fatura vencida, apontando no mínimo o mês de referência e os valores reais;
dados sobre restituição de valores relativos a erro de faturamento de meses anteriores; e
mensagens visando orientar os usuários sobre os seus direitos/deveres no uso do serviço público de distribuição de gás canalizado.
Além das informações relacionadas no item anterior fica facultado a Concessionária incluir na fatura outras mensagens julgadas pertinentes, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.
As faturas impressas devem ser entregues no endereço cadastrado com antecedência mínima de 4 (quatro) dias em relação a data de vencimento.
Para ligações existentes e novas, o titular da unidade consumidora pode optar por receber fatura eletrônica. A efetivação da opção pela fatura eletrônica significa que o usuário deixará de receber a fatura impressa, passando a ter acesso apenas à fatura eletrônica.
Caso o usuário opte por receber fatura eletrônica, com antecedência mínima de 4 (quatro) dias, resumo do documento deve ser encaminhado para seu correio eletrônico e conter no mínimo as seguintes informações:
nome do titular da unidade consumidora;
nome de fantasia, quando houver;
código de identificação;
indicação do volume medido, em metros cúbicos (m³);
período de consumo;
data de vencimento;
valor da fatura, em reais (R\$);
código de barras para pagamento ou linha digitável; e
link para visualização da fatura completa.

A depender da opção de serviço que fez no momento da adesão pela fatura eletrônica, o usuário pode receber via correio eletrônico e/ou mensagem de SMS aviso prévio informando que sua fatura está para vencer.

A Concessionária poderá, por iniciativa própria, fornecer acesso à fatura eletrônica por tempo determinado como forma de divulgar o serviço e suas vantagens junto aos usuários sem, contudo, interromper o envio da fatura impressa.

A Concessionária poderá oferecer benefícios, financeiros ou não, aos usuários que optarem pela fatura eletrônica, desde que aplique critérios de isonômicos para a concessão dos benefícios, e os divulgue prévia e amplamente. Os benefícios oferecidos podem estar atrelados a um período mínimo de fidelização à fatura eletrônica.

Caso o usuário decida retornar à opção da fatura impressa antes do término de um eventual período mínimo de fidelização pela fatura eletrônica para que o usuário faça jus a algum tipo de benefício oferecido pela Concessionária, o usuário perderá o benefício.

8.2.2. Notificação de Corte

Notificação de Corte é o comunicado enviado via Correios ao Usuário, após a verificação de 15 dias de atraso no pagamento de faturas emitidas pela Concessionária, notificando-o sobre a existência de faturas vencidas e não pagas, alertando-o que a manutenção de tal situação implicará no corte do fornecimento após 30 dias de atraso.

Com a anuência do usuário, a regulamentação faculta à Concessionária encaminhar a comunicação de Notificação de Corte por meio de correio eletrônico.

A Concessionária deve utilizar uma solução tecnológica de notificação eletrônica que possibilite o monitoramento da entrega e da leitura pelo destinatário, e a rastreabilidade das mensagens enviadas.

A comunicação de Notificação de Corte enviada por meio de correio eletrônico deverá conter no mínimo as seguintes informações:

nome do titular da unidade consumidora;

nome de fantasia, quando houver;

código de identificação;

indicação do volume medido, em metros cúbicos (m³);

período de consumo;

data de vencimento;

títulos vencidos;

valor dos títulos vencidos, em reais (R\$);

valor da multa por atraso de pagamento e de outros acréscimos moratórios

individualmente discriminados, em reais (R\$); e

link para visualização das faturas vencidas.

O usuário poderá, a qualquer momento, retornar à opção de receber comunicação de Notificação de Corte de forma impressa.

8.2.2. Aviso de Corte

Aviso de Corte é comunicado entregue ao usuário pelo Operador da Concessionária, após verificação de 30 dias de atraso no pagamento de títulos emitidos pela Concessionária, ou após 3 meses de faturamento por média devido a impedimento de acesso ao medidor; notificando-o que está procedendo ao corte de fornecimento do Gás em 72 horas, contados da data de entrega.

Com a anuência do usuário, a regulamentação faculta à Concessionária encaminhar a comunicação de Aviso de Corte por meio de correio eletrônico.

A Concessionária deve utilizar uma solução tecnológica de notificação eletrônica que possibilite o monitoramento da entrega e da leitura pelo destinatário, e a rastreabilidade

das mensagens enviadas.

A comunicação de Aviso de Corte enviada por meio de correio eletrônico deverá conter no mínimo as seguintes informações:

nome do titular da unidade consumidora;

nome de fantasia, quando houver;

código de identificação;

indicação do volume medido, em metros cúbicos (m³);

período de consumo;

data de vencimento;

títulos vencidos;

valor dos títulos vencidos, em reais (R\$);

valor da multa por atraso de pagamento e de outros acréscimos moratórios

individualmente discriminados, em reais (R\$);

link para visualização das faturas vencidas.

O usuário poderá, a qualquer momento, retornar à opção de receber comunicação de Aviso de Corte de forma impressa. (AC)

Art. 2º As definições de “Aviso de Corte” e “Notificação de Corte” do anexo F (GLOSSÁRIO) das Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Alagoas - Resolução Arsal Nº 104/2011, passa a vigorar com a seguinte redação: (...)

AVISO DE CORTE

Comunicado entregue ao Usuário pelo Operador da Concessionária, ou por anuência do titular da unidade consumidora por meio de correio eletrônico, após verificação de 30 dias de atraso no pagamento de títulos emitidos pela Concessionária, ou após 3 meses de faturamento por média devido a impedimento de acesso ao medidor; notificando-o que está procedendo ao corte de fornecimento do Gás em 72 horas, contados da data de entrega ao Usuário.

(...)

NOTIFICAÇÃO DE CORTE

Comunicado enviado via Correio ao Usuário, ou por anuência do titular da unidade consumidora por meio de correio eletrônico, após a verificação de 15 dias de atraso no pagamento de faturas emitidas pela Concessionária, notificando-o sobre a existência de faturas vencidas e não pagas, alertando-o que a manutenção de tal situação implicará no corte do fornecimento após 30 dias de atraso.

(...)

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 4º Revogam-se as disposições em contrário, em especial Resolução Arsal nº 63, de 09 de março de 2007.

Maceió, 19 de novembro de 2019.

José Ronaldo Medeiros
Diretor-Presidente da ARSAL