



CARTILHA DO GÁS CANALIZADO





MENSAGEM AO USUÁRIO

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas (Arsal) é responsável por regular e fiscalizar o serviço público de distribuição de gás canalizado no Estado de Alagoas, prestados pela concessionária Gás de Alagoas S.A. (Algás) e preparou esta cartilha para que você conheça o uso do gás natural e seus principais direitos e deveres como usuário do serviço.

Conhecendo as normas, você poderá exigir serviços de qualidade e conscientizar-se das suas obrigações. Ao ajudá-los na compreensão e exigência de seus direitos, a Agência reafirma o seu compromisso de ampliar o diálogo com os cidadãos e demais agentes interessados nos setores em que atua.

Se tiver algum problema com os serviços de fornecimento de gás procure primeiramente a Algás via telefone 117. Não sendo devidamente atendido, poderá entrar em contato com a Ouvidoria da Arsal via contato telefônico 0800-284-0429, por e-mail ouvidoria@arsal.al.gov.br ou no endereço eletrônico www.e-ouv.al.gov.br, ou, caso prefira presencialmente (Rua Engenheiro Roberto Gonçalves Menezes, Centro - Maceió AL).



PRINCIPAIS DIREITOS DOS USUÁRIOS





PRINCIPAIS DIREITOS DOS USUÁRIOS

1

Receber serviço adequado e eficaz;

Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia para solução de problemas emergenciais;

2

3

Receber o número do protocolo da solicitação ou reclamação e ser informado sobre os prazos para execução de cada serviço solicitado;

Ser informado sobre qualquer procedimento a ser realizado pela concessionária em suas instalações e ser comunicado, por escrito, com antecedência mínima de 3 (três) dias, sobre interrupções de fornecimento de gás programadas;

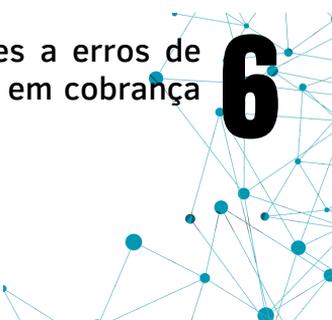
4

5

Receber o gás natural odorado apropriadamente;

Ser ressarcido de valores referentes a erros de faturamento, que tenham resultado em cobrança indevida;

6



PRINCIPAIS DIREITOS DOS USUÁRIOS

7 Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela concessionária para vencimento da fatura e receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data de pagamento;

Ter a religação do fornecimento de gás em até 4 (quatro) horas, caso tenha sofrido corte indevido e, no prazo de 1 (um) dia útil após comprovação de pagamento de fatura pendente;

8

9 Ser informado antecipadamente quando houver, custos pelo(s) serviço(s) solicitado(s);

Ser indenizado, dos valores estabelecidos para as penalidades por descumprimento dos prazos de atendimento, mediante reclamação registrada na Aarsal;

10

11 Ser informado, por intermédio de aviso de débito, sobre a fatura vencida e não paga, e que o não pagamento sujeitará o usuário à suspensão do fornecimento de gás;



PRINCIPAIS DIREITOS DOS USUÁRIOS

12 Ter o medidor defeituoso substituído no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis;

Ao solicitar verificação de leitura e consumo ser atendido no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados a partir do dia útil seguinte à data da solicitação;

13

14 Quando requerer alteração de titularidade, ter o equipamento de medição inspecionado em até 3 (três) dias úteis;

Ter solucionado qualquer tipo de vazamento em até 1 (uma) hora e, quando ocorrer falta de gás ter o fornecimento de gás restabelecido no prazo máximo de 3 (três) horas;

15

16 Obter e utilizar o serviço conforme os prazos, padrões e procedimentos deliberados pela Aarsal.



PRINCIPAIS DEVERES DOS USUÁRIOS





PRINCIPAIS DEVERES DOS USUÁRIOS

1

Quando ocorrer qualquer vazamento de gás, avisar imediatamente à concessionária por meio do telefone 117 e permitir a execução imediata dos reparos. Nos casos em que o usuário não autorize a realização do serviço o fornecimento de gás deve ser bloqueado.

2

Manter e operar as instalações internas de sua unidade em condições de segurança para bens e pessoas;

3

Comunicar a concessionária sobre qualquer modificação nas instalações de sua responsabilidade e responder pela integridade dos equipamentos da concessionária instalados em sua propriedade;

4

Assegurar o livre acesso da concessionária aos locais em que os equipamentos estejam instalados;

5

Pagar as faturas de gás até a data de vencimento;





PRINCIPAIS DEVERES DOS USUÁRIOS

6 Informar a concessionária ou a Aرسال sobre irregularidades referentes ao serviço prestado

Comunicar à Aرسال eventuais atos não regulamentares praticados pela concessionária;

7

8 Avisar à concessionária quando se retirar definitivamente da unidade consumidora e solicitar a alteração de titularidade da conta ou a suspensão do fornecimento.



DICAS DE SEGURANÇA





DICAS DE SEGURANÇA

1

Não é normal sentir cheiro de gás no ambiente.

Fique atento a qualquer tipo de vazamento observando anormalidades quanto ao cheiro. Alertando que em todo vazamento há risco de incidente;

2

3

Somente empresa autorizada pode fazer ou modificar uma instalação de gás natural;

Periodicamente, solicite que uma empresa autorizada verifique as suas instalações e os equipamentos de gás;

4

5

Não obstrua as saídas de ventilação dos equipamentos;

Em caso ausências prolongadas, feche a válvula de passagem do gás de sua residência;

6





DICAS DE SEGURANÇA

7 Mantenha os queimadores limpos e regulados. A chama do fogo deve ter tom azulado, se tiver com tonalidade amarelada, é sinal de que os queimadores estão sujos ou desregulados, o que aumenta o consumo de gás;

Antes de acender o fogão, verifique se não há nenhum botão aberto;

8

9 Primeiro acenda o fósforo e, por último, abra o gás;

Quando tiver que perfurar as paredes dentro da unidade, procure se informar sobre a localização das tubulações de gás. Feche a válvula do medidor durante o procedimento.

10





AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESTADO DE ALAGOAS

www.arsal.al.gov.br

(82) 3315-2500

Ouvidoria Aرسال

0800 284 0429



ALAGOAS
GOVERNO