

## **RESOLUÇÃO NORMATIVA AGER/MT N.º 04/2025**

*Dispõe sobre as Condições Gerais da Prestação do Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso.*

**A DIRETORIA EXECUTIVA COLEGIADA DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE MATO GROSSO – AGER/MT**, no uso de suas atribuições que lhes são conferidas pelos artigos 3º e 9º da Lei Complementar nº 429 de 21 de julho de 2011, pelo artigo art. 7º, VI, do Regimento Interno aprovado pelo Decreto nº 001/2023, e pelo artigo 1º, §8º, da Lei n.º 7.939 de 28 de julho de 2003 e, ainda

Considerando a necessidade de aprimorar e atualizar as condições gerais de fornecimento de gás canalizado;

Considerando o que consta nos autos nº AGER-PRO-2023/00341 e a decisão da Diretoria Executiva Colegiada da AGER/MT na 7ª Reunião Ordinária Deliberativa realizada em 28 de abril de 2025, e publicada no Diário Oficial do Estado de Mato Grosso nº 28.980.

**RESOLVE** aprovar a seguinte Resolução Normativa:

### **CAPÍTULO I Do Objetivo**

**Art. 1º** Estabelecer as disposições relativas às condições gerais a serem observadas na prestação do Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado pelas Concessionárias e na sua utilização pelos Usuários e Interessados.

### **CAPÍTULO II Das Definições**

**Art. 2º** Sem prejuízo das definições contidas no Contrato de Concessão e seus anexos, para os efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I – AGER/MT: Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso, responsável pela regulação, normatização, controle e fiscalização da prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado de Mato Grosso;

II – Abrigo: compartimento ou construção, preparado pelo Usuário, que se destina à proteção de um ou mais medidores e/ou outros instrumentos instalados pela Concessionária com escopo de medir o volume de Gás fornecido a uma ou mais Unidades Usuárias;

III – Atividade Econômica: é a atividade principal desenvolvida em Unidade Usuária pertencente a qualquer Segmento de Usuário, identificada em conformidade com a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), da Comissão Nacional de Classificação (CONCLA) e do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE;

IV – Calibração de medidor ou Calibração: procedimento normatizado, executado conforme especificado pelo INMETRO, em laboratório de instituição acreditada para esta finalidade, visando conhecer, por meio dos ensaios definidos para tal procedimento, o erro existente em medidor e a sua respectiva incerteza de modo a verificar se os erros constatados se enquadram nos padrões de

tolerância admitidos pela legislação metrológica;

V – Classe de Pressão do Sistema de Distribuição de Gás ou simplesmente Classe de Pressão: corresponde a cada uma das categorias de pressão de distribuição do Gás, identificadas no Plano de Operação do Sistema de Distribuição da Concessionária, com a correspondente especificação da faixa de operação;

VI – Código da Unidade Usuária: forma de identificação de Unidade Usuária, que a Concessionária fizer constar na Conta de Gás;

VII – Área de Concessão: limite territorial do Estado de Mato Grosso, onde serão prestados, mediante concessão, os serviços públicos de distribuição de Gás;

VIII – Concessão: delegação da prestação dos serviços públicos de distribuição de Gás na Área de Concessão, pelo prazo de 30 (trinta) anos, admitindo-se a prorrogação por igual período e que constitui o objeto do respectivo Contrato de Concessão;

IX – Concessionária: empresa que explorará, por sua conta e risco, os serviços públicos de distribuição de Gás na Área de Concessão;

X – Conjunto de Regulagem e Medição - CRM: é o conjunto de equipamentos, instalado pela Concessionária nas dependências de determinado Consumidor, destinado à regulagem da Pressão e a medição e registro do volume do gás fornecido;

XI – Consulta de Viabilidade: consulta formulada à concessionária, com caráter orientativo e com vistas a obter subsídios mínimos para a análise da viabilidade da conexão do acessante à rede de distribuição de Gás Canalizado;

XII – Fatura de Gás: documento emitido pela concessionária, com caráter de Nota Fiscal, com a quantia monetária total a ser paga pelo consumidor e demais Usuários pela prestação do serviço de distribuição de Gás Canalizado e por outros serviços e atividades;

XIII – Contrato de Concessão: instrumento jurídico e seus anexos, que veicula as condições de exploração dos serviços públicos de distribuição de Gás, firmado entre o Poder Concedente e a Concessionária;

XIV – Contrato de Fornecimento de Gás ou Contrato de Fornecimento: instrumento em que a Concessionária e o Usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do fornecimento de Gás para determinada Unidade Usuária, observadas as normas e os regulamentos aprovados pela AGER/MT;

XV – Fator de Correção: é o número adimensional obtido a partir da relação entre o valor efetivo de cada uma das características de Pressão (P), Temperatura (T), Compressibilidade (Z) e Poder Calorífico Superior do Gás (PCS), no Ponto de Entrega de uma Unidade Usuária, e os valores correspondentes às Condições de Referência utilizado no processo de faturamento do Gás consumido, para corrigir ou converter a quantidade de Gás medida e registrada no Medidor instalado em uma Unidade Usuária;

XVI – Instalação Interna: infraestrutura de distribuição e utilização de Gás, a partir do Ponto de Entrega, mantida pelo seu Usuário e 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;

XVII – Interessado: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representado, que faz pedido de ligação de Gás Canalizado, mediante iniciativa própria ou aceita expressamente a oferta da Concessionária, para imóvel sob sua responsabilidade, próprio ou alugado, em conformidade com as disposições desta Resolução e demais normas e regulamentos aplicáveis;

XVIII – Inspeção: é a verificação das condições reais de funcionamento do Medidor, visando determinar se há ou não conformidade do equipamento, em relação às suas especificações, bem como de gerar informações que orientem a execução das ações corretivas que eventualmente se mostrarem necessárias;

XIX – Medidor: aparelho ou instrumento instalado pela Concessionária em uma Unidade Usuária, para medir a quantidade de Gás consumida a cada ciclo de faturamento;

XX – Poder Concedente: Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo artigo 25, §2º, da Constituição Federal;

XXI – Ponto de Entrega: Local físico de entrega do Gás pela concessionária aos Usuários ou Usuários livres, após a última válvula de bloqueio de saída do conjunto de regulagem de pressão de primeiro estágio;

XXII – Ponto de Recepção: local físico, fixo e determinado, onde se caracteriza o recebimento, pela Concessionária, do Gás fornecido pelo Transportador, com a consequente transferência da propriedade do Gás, a partir do qual tem início um Subsistema de Distribuição de Gás;

XXIII – Poder Calorífico Superior do Gás - PCS: é a quantidade de calor, expressa em kcal, produzida pela combustão, à Pressão constante, de uma massa de Gás, saturado de vapor de água, que ocupa o volume de 1 m<sup>3</sup>, na temperatura de 293,15° K e à Pressão absoluta de 101,325 kPa, com condensação total do vapor de água de combustão;

XXIV – Pressão (Pressão do Gás Combustível Canalizado): corresponde ao valor eficaz de pressão no Ponto de Entrega do consumidor e no sistema de distribuição;

XXV – Ramal Externo: trecho de tubulação que interliga a rede de distribuição ao ramal interno de consumidor(es), construído pela Concessionária para ligação de consumidor(es) em baixa pressão;

XXVI – Ramal Interno: trecho de tubulação, construído por Usuário(s), que interliga o ramal externo ao medidor de Usuário(s) ligado(s) em baixa pressão;

XXVII – Ramal de Serviço: trecho de tubulação, que deriva da Rede de Distribuição e termina no CRM instalado pela Concessionária em consumidores ligados em média ou alta pressão;

XXVIII – Rede de Distribuição de Gás ou Rede de Distribuição: conjunto de tubulações, reguladores de pressão e outros componentes que recebem o Gás de Estações de Controle de Pressão e o conduz até o ramal externo ou ramal de serviço de diferentes tipos de consumidores;

XXIX – Segmento da Unidade Usuária: é a classificação realizada pela Concessionária para fins de se estabelecer a Tabelas de Tarifas aplicável;

XXX – Suspensão do Fornecimento de Gás ou Interrupção de Fornecimento: Suspensão do Fornecimento de Gás a uma ou mais Unidades Usuárias, de forma temporária ou definitiva, parcial ou total, conforme as condições estabelecidas no Contrato de Concessão e, eventualmente, em contratos celebrados entre a Concessionária e o(s) Usuário(s);

XXXI – Tarifa: corresponde ao valor monetário resultante da aplicação das tabelas tarifárias fixadas pela AGER/MT, expresso em R\$/m<sup>3</sup> (Reais por metro cúbico) de Gás, nas Condições de Referência, utilizado para efetuar o faturamento mensal dos Usuários pelo fornecimento de Gás;

XXXII – Unidade Usuária: imóvel onde se encontra localizado o Ponto de Entrega, podendo ser considerada:

a) Ativa: enquanto estiver conectada ao Sistema de Distribuição de Gás e o seu Usuário continuar utilizando o Gás fornecido e os demais serviços prestados pela Concessionária, recebendo, por isso, a correspondente Fatura de Gás;

b) Inativa: quando, de forma momentânea ou permanente, o correspondente Usuário deixar de utilizar o Gás e os demais serviços prestados pela Concessionária e, por iniciativa da Concessionária, ser desconectada do Sistema de Distribuição de Gás;

XXXIII – Usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza os serviços públicos de distribuição de gás, fornecido exclusivamente pela Concessionária Companhia Mato-grossense de Gás – MTGÁS.

### **CAPÍTULO III**

#### **Dos Direitos e das Obrigações dos Usuários**

**Art. 3º** Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, os direitos e as obrigações dos Usuários dos Serviços de Distribuição de Gás consistem em:

- I – receber serviço adequado;
- II – receber do Poder Concedente, da AGER/MT e da Concessionária, informações adequadas e claras, solicitadas para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
- III – obter e utilizar o serviço, observadas as normas regulamentadoras do Poder Concedente e da AGER/MT, bem como as normas e os padrões técnicos que a Concessionária lhe comunicar;
- IV – cumprir as obrigações legais ou regulamentares pertinentes à utilização do serviço, contribuindo para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhe são prestados os serviços, bem como manter e operar as instalações internas de sua propriedade em condições de segurança para os bens e as pessoas;
- V – informar ao Poder Público, à Concessionária e à AGER/MT, as irregularidades referentes aos serviços prestados;
- VI – comunicar à AGER/MT e às autoridades competentes eventuais irregularidades praticadas pela Concessionária na prestação dos serviços;
- VII – contribuir e zelar para a permanência das boas condições dos bens e equipamentos, por meio dos quais lhes são prestados os serviços, respondendo pelos danos que, comprovadamente, por ação ou omissão, causá-los;
- VIII – manter e operar a Instalação Interna das Unidades Usuárias de sua propriedade em condições de segurança para bens e pessoas;
- IX – zelar pelos medidores de gás instalados pela concessionária;
- X – pagar pontualmente as Faturas de Gás expedidas pela Concessionária, relativas aos serviços prestados;
- XI – firmar contrato de fornecimento de gás com a concessionária; e
- XII – garantir acesso dos agentes da concessionária às instalações da medição.

§1º O Usuário é obrigado a comunicar à Concessionária qualquer modificação efetuada na Instalação Interna da Unidade Usuária de sua responsabilidade.

§2º É considerado adequado o Serviço de Distribuição de Gás que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, qualidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

#### **CAPÍTULO IV** **Do Usuário e da Unidade Usuária**

**Art. 4º** A cada Usuário corresponderá uma ou mais Unidades Usuárias, no mesmo local ou em locais diversos.

Parágrafo único. O atendimento a mais de uma Unidade Usuária, de um mesmo Usuário, no mesmo local, condicionar-se-á à observância de requisitos técnicos e de segurança previstos nas normas gerais e nas normas e/ou padrões da Concessionária.

**Art. 5º** A cada Unidade Usuária corresponde um único Ponto de Entrega.

Parágrafo único. A Concessionária poderá definir outro local para Ponto de Entrega da

Unidade Usuária, mediante apresentação de justificativa técnica.

**Art. 6º** É de responsabilidade da Concessionária, até o Ponto de Entrega, elaborar os projetos, executar as obras necessárias ao fornecimento e, nos termos da legislação específica, assumir os custos decorrentes, bem como operar e manter o seu sistema de distribuição, ressalvado o estabelecido no contrato de concessão.

**Art. 7º** É de responsabilidade do Usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança da Instalação Interna da Unidade Usuária.

Parágrafo único. O Usuário é responsável 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.

**Art. 8º** Será admitido o agrupamento de unidades imobiliárias autônomas em um único Ponto de Entrega, quando se tratar de conjunto habitacional ou comercial, desde que observadas as normas técnicas da Concessionária.

## **CAPÍTULO V**

### **Do Cadastro e do Segmento da Unidade Usuária**

**Art. 9º** A Concessionária deve manter organizado e permanentemente atualizado o cadastro relativo às Unidades Usuárias, onde conste, para cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

- I – nome completo ou razão social do Usuário;
- II – código da Unidade Usuária;
- III – endereço completo da Unidade Usuária;
- IV – CNPJ ou CPF do Usuário;
- V – endereço eletrônico;
- VI – telefones do Usuário;
- VII – segmento da Unidade Usuária;
- VIII – atividade econômica desenvolvida na Unidade Usuária e finalidade do uso do gás;
- IX – ramo de atividade, conforme definido no CNAE (Cadastro Nacional de Atividades Econômicas);
- X – tipo ou número do Contrato celebrado (Fornecimento ou Adesão);  
tarifa;
- XI – data de início do fornecimento;
- XII – data de término do fornecimento, para Unidades Usuárias Inativas;
- XIII – classe de pressão (alta, média ou baixa) e pressão de fornecimento, vinculadas à Unidade Usuária;
- XIV – volume contratado, no caso de ter sido celebrado Contrato de Fornecimento;
- XV – históricos de leitura e de faturamento; e
- XVI – tipo e número do Medidor instalado.

**Art. 10.** A Concessionária classificará a Unidade Usuária de acordo com a atividade nela exercida.

§ 1º Quando for exercida mais de uma atividade no mesmo imóvel, cada atividade será classificada como uma Unidade Usuária em separado.

§ 2º A fim de permitir a correta classificação da Unidade Usuária, caberá ao interessado informar à Concessionária a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização do Gás, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação de Segmento de Usuários, respondendo o Usuário, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informação.

**Art. 11.** O Segmento da Unidade Usuária poderá ser alterado por:

- I – solicitação do Usuário; ou
- II – iniciativa da Concessionária.

§1º Na hipótese do inciso I, o prazo adoção das providências e alteração do Segmento da Unidade Usuária é de 15 (quinze) dias.

§2º Na hipótese do inciso II, a alteração do Segmento da Unidade Usuária deverá ocorrer mediante aviso prévio ao Usuário, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

§3º A comunicação a que se refere o §2º deverá conter todos os elementos e justificativas que levaram a Concessionária a alterar o Segmento da Unidade Usuária.

**Art. 12.** Os Segmentos de Unidades Usuárias serão estabelecidos nos processos de Revisão Tarifária.

## **CAPÍTULO VI**

### **Do Pedido de Ligação ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado**

**Art. 13.** É livre o acesso ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado, desde que observadas as disposições legais, regulamentares e contratuais.

**Art. 14.** Para acesso ao Sistema de Distribuição de Gás Canalizado o Interessado deverá formular à Concessionária Consulta de Viabilidade.

§1º A Concessionária poderá estabelecer informações mínimas ou formulário padrão para que os Interessados formulem a Consulta de Viabilidade.

§2º A Concessionária é obrigada a fornecer ao Interessado o número de protocolo da Consulta de Viabilidade.

**Art. 15.** O prazo para resposta à Consulta de Viabilidade é de 7 (sete) dias úteis e deverá conter todas as informações, prazos e condições para atendimento ao Interessado, em especial:

- I – necessidade de observância pelo Interessado das normas técnicas expedidas pelos órgãos oficiais competentes e das normas e padrões da Concessionária;
- II – necessidade de celebração do Contrato de Fornecimento;
- III – necessidade do Usuário formalizar aceite às informações, prazos e condições contidas na resposta à Consulta de Viabilidade, no prazo de 15 (quinze) dias;
- IV – necessidade do Usuário formular Pedido de Ligação da Unidade Usuária, quando a sua Instalação Interna estiver pronta;
- V – eventual necessidade de obtenção de autorizações, licenças e alvarás perante os órgãos públicos competentes;
- VI – descrição das obras de expansão para atendimento ao Interessado, se for o caso;

VII – prazo de conclusão das obras, se for o caso; e  
VIII – valor e condições da Participação Financeira do Interessado, nos casos em que não houver viabilidade econômica;

§1º As informações, prazos e condições contidas na resposta à Consulta de Viabilidade vinculam o Interessado e a Concessionária, só podendo ser alteradas mediante acordo entre as partes.

§2º A validade das informações, prazos e condições contidas na resposta à Consulta de Viabilidade é de 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogado a critério da Concessionária.

**Art. 16.** O Interessado deverá formular Pedido de Ligação à Concessionária depois de atendidas as condições contidas na resposta à Consulta de Viabilidade e após a adequação da Instalação Interna da Unidade Usuária.

§1º A Concessionária poderá estabelecer informações mínimas ou formulário padrão para que os Interessados formulem o Pedido de Ligação.

§2º A Concessionária é obrigada a fornecer ao Interessado o número de protocolo do Pedido de Ligação.

§3º O pedido de Ligação deve ser atendido nos prazos máximos indicados a seguir:

I – 5 (cinco) dias úteis, para Unidade Usuária da Classe de Pressão Alta Pressão;

II – 2 (dois) dias úteis, para Unidade Usuária da Classe de Pressão Média Pressão, ou;

III – 1 (um) dia útil, para Unidade Usuária da Classe de Pressão Baixa Pressão;

## **CAPÍTULO VII**

### **Das Obras no Sistema de Distribuição de Gás Canalizado**

**Art. 17.** A Concessionária é obrigada a implantar o Sistema de Distribuição de Gás Canalizado e a ampliá-lo e modificá-lo, de modo a garantir o atendimento da demanda de seu mercado de GÁS.

Parágrafo único. A Concessionária deverá expandir o Sistema de Distribuição de Gás Canalizado, por solicitação, devidamente fundamentada, de qualquer Interessado, sempre que o serviço seja economicamente viável.

**Art. 18.** Não sendo economicamente viável a expansão, será permitida a participação financeira do Interessado referente à parcela economicamente não viável da obra.

§1º A participação financeira do Interessado deverá ser estabelecida pela Concessionária, com base nas tarifas vigentes e na taxa de custo de capital fixada periodicamente pela AGER/MT.

§2º A AGER/MT fiscalizará os casos em que a expansão tenha se dado com a participação financeira de Interessados, ficando a Concessionária sujeita às penalidades nos casos em que forem detectadas irregularidades.

**Art. 19.** Caso a solicitação de expansão não seja técnica e economicamente viável e não haja acordo entre o Interessado e a Concessionária, esta deverá apresentar ao Interessado e à AGER/MT, no prazo de até 60 (sessenta) dias, contados da data da solicitação, a fundamentação

técnica e econômica, justificando a negativa.

**Art. 20.** O prazo de conclusão das obras de expansão do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado para atendimento, a Pedido de Ligação de Interessado, é de:

- I – 120 (cento e vinte) dias, para obras com extensão de até 5.000 (cinco mil) metros; ou
- II – prazo acordado entre as partes, para obras com extensão superior a 5.000 (cinco mil) metros.

§1º Os prazos de conclusão de obras serão contados a partir da formalização do aceite às informações, prazos e condições encaminhados pela Concessionária em resposta à Consulta de Viabilidade.

§2º A concessionária deve comunicar, por escrito, o Interessado sobre a conclusão das obras de expansão, no prazo de 5 (cinco) dias.

## **CAPÍTULO VIII**

### **Dos Contratos de Fornecimento**

**Art. 21.** A cada Unidade Usuária caberá a celebração de um único Contrato de Fornecimento.

**Art. 22.** O Contrato de Fornecimento, celebrado entre a Concessionária e Usuário, deve ser datado, assinado pelas partes e conter, além das cláusulas essenciais aos contratos, outras que aborem as condições gerais da prestação dos serviços, devendo ainda evidenciar:

- I – a identificação do Usuário;
- II – a identificação e a localização da Unidade Usuária;
- III – a pressão e as demais características técnicas do fornecimento e o segmento da Unidade Usuária;
- IV – a capacidade requerida, os volumes a serem fornecidos e as condições de sua revisão;
- V – a indicação dos critérios de medição, tarifa teto e, se for o caso, o respectivo desconto a ser aplicado, indicação dos encargos fiscais incidentes e critério de faturamento;
- VI – cláusula específica que indique a superveniência das normas regulatórias da AGER/MT e do Poder Concedente;
- VII – as condições especiais de fornecimento, se for o caso, e prazo de sua aplicação;
- VIII – as penalidades aplicáveis às partes, conforme a legislação em vigor; e
- IX – a data de início do fornecimento e o prazo de vigência contratual.

§1º O Contrato de Fornecimento deverá ser celebrado antes da ligação da Unidade Usuária.

§2º O Contrato de Fornecimento com volumes negociados superiores ao correspondente a 500.000 m<sup>3</sup> (quinhentos mil metros cúbicos) por mês, bem como seus respectivos aditivos, deverão ser submetidos à prévia homologação da AGER/MT.

**Art. 23.** O aumento da capacidade contratada de Gás ou qualquer outra alteração das condições de fornecimento devem ser submetidos à prévia apreciação da Concessionária, observados, além das disposições desta Resolução, os prazos e as demais condições e obrigações estabelecidas no respectivo Contrato de Fornecimento.

§1º Em caso de inobservância, pelo Usuário, do disposto neste artigo, fica facultado à

Concessionária:

I – interromper o fornecimento de Gás, sempre que fique caracterizada a iminência ou a efetiva ocorrência de prejuízo ao sistema de distribuição de Gás, arcando o infrator com eventuais danos ocasionados a terceiros ou à Concessionária; e

II – cobrar o volume excedente ao contratado, com base no valor da tarifa do Segmento da Unidade Usuária correspondente a esse volume, o qual será obtido pela diferença entre o volume efetivamente consumido e o contratado e aplicação de eventual penalidade, desde que prevista no Contrato de Fornecimento.

§2º Quando o acréscimo ao volume contratado de Gás, previsto no *caput* deste artigo, implicar em ampliação da capacidade da Rede de Distribuição, devem ser observadas as disposições relativas à Obras no Sistema de Distribuição de Gás Canalizado.

**Art. 24.** O Usuário deve informar à Concessionária quando se retirar definitivamente da Unidade Usuária, solicitando o desligamento ou a alteração da titularidade, para encerramento do Contrato de Fornecimento.

§1º O Usuário continuará respondendo pela utilização dos serviços de distribuição de Gás enquanto não ocorrer pedido de desligamento ou a alteração de titularidade.

§2º Por ocasião do encerramento do Contrato de Fornecimento, a Concessionária deve proceder à leitura da medição, objetivando o respectivo faturamento.

## **CAPÍTULO IX**

### **Da Pressão de Fornecimento e Poder Calorífico Superior e Composição Físico-Química do Gás**

**Art. 25.** Compete à concessionária informar ao interessado a Pressão de Fornecimento (PRESSÃO), o Poder Calorífico Superior (PCS) e a Composição Físico-Química (CFQ) do Gás.

**Art. 26.** A Concessionária deve proceder à verificação da PRESSÃO, PCS e CFQ no Ponto de Entrega sempre que solicitado pelo Usuário ou pela AGER/MT.

§1º Sempre que constatada variações fora dos limites regulamentados, a Concessionária deve providenciar o restabelecimento das condições padrões.

§2º A apuração da PRESSÃO, PCS ou CFQ deverá ocorrer no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da solicitação.

§3º A verificação da PRESSÃO no Ponto de Entrega deverá considerar o período mínimo de 72 (setenta e duas) horas contínuas, considerando apenas dias úteis, quando a reclamação for por redução ou falta de Pressão. No caso de reclamação por excesso de PRESSÃO, a verificação considerará 72 (setenta e duas) horas contínuas, incluindo feriados e fim de semana.

§4º A data programada para a realização da medição da PRESSÃO deve ser informada ao Usuário ou à AGER/MT com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

§5º A verificação do PCS e CFQ deverá ser realizada em data acertada de comum acordo com o Usuário ou a AGER/MT.

§6º Os resultados da verificação da PRESSÃO, PCS ou CFQ no Ponto de Entrega deverão

ser informados ao solicitante no prazo de até 3 (três) dias úteis, contados da data do término da apuração.

**Art. 27.** Os custos da verificação da PRESSÃO, PCS ou CFQ serão de responsabilidade do Usuário, caso o resultado apurado não supere os valores padrões estabelecidos.

§1º No momento da solicitação da verificação da PRESSÃO, PCS ou CFQ, a Concessionária deverá informar ao Usuário os custos da medição, conforme condições descritas no *caput*.

§2º A medição de PRESSÃO, PCS ou CFQ só será realizada mediante concordância do Usuário com o pagamento dos custos da medição, conforme condições descritas no *caput*.

§3º Quando o resultado da verificação indicar a violação dos limites estabelecidos, os correspondentes custos ficarão por conta da Concessionária, sem prejuízo do eventual pagamento de valor de multa, segundo o estabelecido no Contrato de Concessão.

## **CAPÍTULO X**

### **Da Medição para Faturamento e sua Verificação**

**Art. 28.** A concessionária será responsável pela instalação, operação, manutenção, inspeção, calibração, ajuste e retirada dos medidores instalados nos Pontos de Entrega, conforme legislação e regulamentações aplicáveis.

§1º O medidor que a Concessionária instalar em Unidade Usuária deve ser previamente verificado, calibrado e ajustado, conforme metodologia normatizada, por serviço especializado, devidamente certificado por órgão ou empresa com acreditação metrológica.

§2º Os medidores e demais equipamentos de medição instalados pela concessionária devem estar em conformidade com a normatização metrológica vigente.

§3º Os medidores devem ser instalados em abrigo apropriado, conforme o padrão estabelecido pela Concessionária e demais normas técnicas aplicáveis.

§4º O Usuário deve cumprir os requisitos previstos na legislação e nos padrões técnicos definidos pela Concessionária, referentes à construção e à segurança do local destinado à instalação dos equipamentos de medição, e, quando for o caso, do Ramal Interno.

§5º A concessionária não pode invocar a indisponibilidade de medidores para negar ou retardar a ligação e o início do fornecimento de Gás.

§6º Os agentes credenciados pela Concessionária terão, a qualquer hora, livre acesso ao local dos medidores, sem prévio aviso ao Usuário.

**Art. 29.** A Concessionária poderá instalar medidor que permita a realização de leituras à distância ou remota, ou outra tecnologia aplicável, quando este recurso se mostrar, comprovadamente, solução técnica e economicamente viável.

**Art. 30.** O Usuário é responsável:

I – pelos danos causados aos equipamentos de medição, decorrentes de procedimento irregular ou deficiência técnica da Unidade Usuária; e

II – pela custódia dos equipamentos fornecidos pela concessionária para medição ou para o acompanhamento da leitura, na qualidade de depositário a título gratuito, caso instalados no interior de seu imóvel.

**Art. 31.** Por ocasião da verificação, caso haja constatação de quebra ou falha de funcionamento do medidor, a Concessionária deve providenciar a sua substituição, informando previamente o Usuário sobre a programação da substituição.

§1º É assegurado ao Usuário o direito de acompanhar os serviços de substituição do medidor.

§2º A Concessionária deverá manter registro das datas de comunicação da programação e da efetiva substituição do medidor.

§3º A Concessionária deverá manter registros de todos os principais dados de especificação técnica dos medidores substituídos e novos.

**Art. 32.** No caso de comprovada impossibilidade de substituição imediata do medidor, a Concessionária deverá providenciar a substituição em até 60 (sessenta) dias.

Parágrafo único. Apuração do consumo no período a que se refere o *caput* será por estimativa, com base na média dos últimos 12 (doze) meses do consumo corrigido e faturado.

**Art. 33.** Quando a aferição ou verificação do medidor ocorrer por iniciativa da Concessionária, os custos do serviço serão de sua responsabilidade.

**Art. 34.** O Usuário tem o direito de solicitar à concessionária a verificação do funcionamento do medidor.

§1º Caso o erro apurado seja inferior aos admitidos nas normas aplicáveis e houver nova solicitação do consumidor em um prazo de até 2 (dois) anos, contados da última solicitação, as despesas de verificação e de teste de aferição ficarão a cargo do Usuário.

§ 2º A concessionária deverá elaborar laudo técnico, em decorrência de verificação de leitura e consumo e em conformidade com a legislação metrológica e entregar ao Usuário no prazo de 8 (oito) dias úteis, contados da data da solicitação.

**Art. 35.** A Concessionária é obrigada a substituir o medidor sempre que constatado erro de medição superior aos admitidos nas normas aplicáveis e no que estabelece o Contrato de Concessão.

**Art. 36.** Constatado erro de medição decorrente de falha no medidor, de faturamento ou de leitura, a Concessionária adotará os seguintes procedimentos:

I – faturamento a menor: cobrar do consumidor e demais Usuários os valores não faturados corretamente em contas anteriores, dentro de um período de, no máximo, 06 (seis) meses, contados da constatação, ou a partir da última aferição, prevalecendo o que for menor, aplicando-se a tarifa vigente no dia da emissão do refaturamento;

II – faturamento a maior: restituir ao consumidor e demais Usuários os valores recebidos

indevidamente, aplicando-se a tarifa vigente no dia da emissão do refaturamento.

Parágrafo único. Não serão cobradas ou devolvidas as diferenças se respeitadas as margens de erro de cada equipamento, definidas no manual do fabricante.

**Art. 37.** No encerramento da relação contratual ou da suspensão do fornecimento de Gás, a Concessionária deve proceder à leitura do medidor, objetivando o respectivo faturamento.

## **CAPÍTULO XI**

### **Da Leitura e do Faturamento**

**Art. 38.** A concessionária deve realizar a leitura para fins de faturamento nas Unidades Usuárias atendidas com o serviço de Gás Canalizado de forma mensal.

**Art. 39.** O período de fornecimento de Gás a ser considerado no ciclo de faturamento praticado pela concessionária será de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias.

§1º O ciclo de faturamento compreende o período de fornecimento de gás, a leitura do medidor, a emissão, a entrega, a apresentação e o vencimento da Fatura de Gás.

§2º Poderá ser emitida fatura parcial intermediária, desde que haja aceite expresso do Usuário.

§ 3º Caso haja alteração na tarifa no decorrer do ciclo de faturamento, a Concessionária deve aplicar tarifa proporcional, determinada por:

$$TP = \sum_{i=1} Ti \times Pi / D$$

em que:

TP = Tarifa Proporcional a ser aplicada ao faturamento do período;

Ti = Tarifa em vigor durante o período “i” de fornecimento;

Pi = Número de dias em que esteve em vigor a tarifa “i” de fornecimento; e

D = número de dias de efetivo fornecimento, decorridos entre duas datas consecutivas de leitura.

§4º Para efeito de faturamento, a unidade de volume será o metro cúbico de Gás, nas condições de referência estabelecidas em regulamentação publicada pela Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP).

§5º No caso de pedido de desligamento, a Concessionária deve emitir o faturamento correspondente à leitura final.

**Art. 40.** Para fins de faturamento, os volumes medidos em cada Unidade Usuária serão corrigidos por meio da aplicação de Fatores de Correção de Poder Calorífico Superior (PCS), os quais serão determinados a partir da relação entre o Poder Calorífico Superior médio mensal, e o de referência fixado pela AGER/MT.

Parágrafo único. O fator de correção referido no *caput* será obtido em base mensal por meio da ponderação dos valores registrados em todos os Pontos de Recepção, com os respectivos volumes de Gás, nos correspondentes períodos considerados.

**Art. 41.** Nos casos em que não for possível a realização da leitura do medidor, por impedimento de acesso, a concessionária adotará, para fins de faturamento, como volume de Gás consumido, a média dos volumes faturados no período máximo de 12 (doze) faturamentos anteriores.

§1º Constatado o impedimento de acesso, a Concessionária comunicará por escrito o Usuário, destacando a necessidade de manter livre o acesso à Unidade Usuária, a possibilidade de interrupção do fornecimento e a previsão de acerto relativo ao consumo de Gás efetivamente utilizado e o faturado no período.

§2º Após 03 (três) meses consecutivos de impedimento de acesso, por responsabilidade exclusiva do Usuário, com consequente faturamento pela média, o fornecimento ficará sujeito à suspensão de fornecimento após devida notificação.

§3º No faturamento subsequente à eliminação do impedimento, devem ser efetuados os acertos, para mais ou para menos, relativos ao consumo de Gás efetivamente utilizado e o faturado no período em que a leitura do medidor não foi realizada.

§4º Havendo valores a serem cobrados do Usuário, deve ser possibilitado o parcelamento pelo número de meses correspondente ao período em que os volumes foram faturados pela média de consumo.

**Art. 42.** Comprovada a ocorrência de furto de Gás por adulteração de medidor, ligações diretas ou em paralelo ao medidor, ou por outras formas de desvio, a Concessionária deverá cobrar os valores não faturados com base em consumos anteriores ou posteriores à identificação das irregularidades ou, ainda, dos percentuais de consumo horário dos equipamentos ou aparelhos instalados no estabelecimento ou na residência do Usuário, considerando todo o período de prática da irregularidade apurada.

§1º O período para cobrança dos valores não faturados é limitado a 24 (vinte e quatro) meses.

§2º Deve ser aplicada a tarifa vigente à data da cobrança, acrescida de multa de 10% (dez por cento) e, quando for o caso, da taxa de religação.

§3º A adoção das providências descritas neste artigo não impede que a Concessionária promova as ações judiciais que entender cabíveis contra o Usuário.

**Art. 43.** O Usuário pode exigir, a qualquer tempo, a verificação da leitura e do fornecimento de Gás medido.

Parágrafo único. O prazo máximo para a verificação da leitura e do consumo de Gás medido, a pedido do Usuário, será de 8 (oito) dias úteis, contados a partir do dia útil seguinte à data da solicitação.

**Art. 44.** As devoluções ao Usuário de valores referentes a erros de faturamento, de leitura ou de medição, que tenham resultado em cobranças indevidas, devem ocorrer no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da constatação do erro, aplicando-se a tarifa vigente.

## **CAPÍTULO XII**

### **Da Fatura de Gás e seu Pagamento**

**Art. 45.** A Fatura de Gás deve conter, em linguagem correta, clara e precisa, sem prejuízo de outras informações previstas nesta Resolução e daquelas que porventura sejam exigidas pela AGER/MT, no mínimo, o seguinte:

- I – identificação do Usuário;
- II – número de inscrição no CPF ou CNPJ, conforme o caso;
- III – código da Unidade Usuária e Segmento de Usuário da Unidade Usuária;
- IV – endereço completo da Unidade Usuária;
- V – identificação do medidor de Gás (tipo e número);
- VI – datas e correspondentes leituras anterior e atual do medidor;
- VII – indicação do fator de correção do volume de Gás fornecido;
- VIII – indicação dos volumes medidos, corrigidos e faturados nos últimos 12 (doze) meses, mês a mês;
- IX – valor total devido, a tarifa aplicada e os tributos incidentes;
- X – datas de apresentação e vencimento da Fatura de Gás;
- XI – valores relativos aos produtos, serviços e atividades prestados;
- XII – valor de eventual multa por atraso de pagamento e juros de mora;
- XIII – restituição de valores relativos a eventual erro de faturamento ocorrido em meses anteriores;
- XIV – parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado;
- XV – data prevista para a próxima leitura;
- XVI – informação se a leitura é real ou estimada;
- XVII – horários e locais de atendimento ao público;
- XVIII – identificação de todos os canais de relacionamento oferecidos pela Concessionária, com indicação dos respectivos dados para contato e serviços oferecidos em cada caso;
- XIX – informações da disponibilidade, para consulta pelo Usuário nos escritórios e no endereço eletrônico da Concessionária, sobre as condições gerais de fornecimento, tarifas e tributos;
- XX – número do telefone da Ouvidoria da Concessionária;
- XXI – número do telefone da Ouvidoria e endereço eletrônico da AGER/MT;
- XXII – número do telefone de emergência, disponibilizado pela Concessionária; e
- XXIII – informações sobre a existência de eventuais débitos anteriores.

§1º Fica a Concessionária obrigada a veicular mensagens e informações definidas pela AGER/MT, visando orientar os Usuários sobre os seus direitos e obrigações no uso dos serviços de distribuição de gás.

§2º A Concessionária deve manter arquivo contendo os Fatores de Correção considerados no cálculo dos volumes faturados nos últimos 60 (sessenta) meses, mês a mês, para o caso de eventual solicitação de Usuário.

**Art. 46.** A Fatura de Gás deve ser entregue de forma impressa no endereço das instalações do Usuário, ou de forma digital, por meio de envio ao endereço eletrônico, mediante prévia concordância por escrito.

§1º Além das opções referidas no *caput*, poderão ser empregados outros meios para entrega da fatura, desde que previamente acordado entre o Usuário e a Concessionária.

§2º O Usuário pode, a qualquer tempo, modificar a opção de recebimento da fatura, optando pela versão impressa ou digital.

**Art. 47.** A Concessionária deve disponibilizar, no mínimo, 6 (seis) datas para vencimento da fatura para escolha do Usuário, distribuídas em intervalos regulares ao longo do mês.

**Art. 48.** O consumidor e demais Usuários devem pagar a Fatura de Gás até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades em caso de atraso.

Parágrafo único. Caso o prazo de vencimento ocorra em sábado, domingo ou feriado, o pagamento pode ser realizado no primeiro dia útil subsequente.

**Art. 49.** O prazo para vencimento da Fatura de Gás, contado da data da apresentação será de no mínimo, 5 (cinco) dias úteis.

**Art. 50.** O intervalo de tempo entre o vencimento de uma Fatura de Gás e o da seguinte deve ser de, aproximadamente, 30 (trinta) dias, ressalvados os casos de alteração da data de vencimento ou outros casos específicos previstos nesta Resolução.

**Art. 51.** A Concessionária pode incentivar a utilização de diferentes meios de pagamentos pelo consumidor e demais Usuários, sem restringir o acesso a outras opções.

**Art. 52.** A segunda via da fatura deve ser emitida com todas as informações e dados constantes na primeira via e conter em destaque a expressão “segunda via”.

Parágrafo Único. Alternativamente à emissão da segunda via, o Usuário pode optar por acessá-la no endereço eletrônico da Concessionária ou por receber número de identificação do código de barras que permita o pagamento da Conta, sendo vedada nesses casos a cobrança adicional por estes serviços.

### **CAPÍTULO XIII**

#### **Da Suspensão do Fornecimento**

**Art. 53.** Os serviços de distribuição de Gás somente podem ser suspensos, ressalvado o previsto nos contratos de fornecimento celebrados pela Concessionária com os Usuários, em situação de emergência ou após prévio aviso, quando ocorrer:

I – motivo de ordem técnica ou de segurança das instalações da Concessionária ou do Usuário;

II – atividade necessária para a manutenção, ampliação e modificação de suas obras e instalações, com prévio aviso aos Usuários;

III – irregularidade praticada pelo Usuário, inadequação de suas instalações, que, se notificado, não cessar a prática que configure utilização irregular do Gás ou, ainda, não atender à recomendação ao que lhe tenha sido feita para adequar suas instalações aos requisitos de segurança exigidos pelas normas técnicas, de segurança e de outras pertinentes;

IV – inadimplemento de faturas de fornecimento que, se notificado, não efetuar no prazo

estabelecido os pagamentos devidos; e  
V – caso fortuito ou de força maior.

**Art. 54.** Em qualquer das hipóteses previstas para a suspensão do fornecimento, a Concessionária deve adotar as providências cabíveis no sentido de reduzir a descontinuidade do serviço ao prazo estritamente necessário, sujeito à fiscalização da AGER/MT.

**Art. 55.** A Concessionária deverá notificar o Usuário inadimplente sobre as faturas ou contas devidas por meio de mensagem explícita constante na Fatura de Gás e outras formas de comunicação, não suspendendo o fornecimento em prazo inferior a 60 (sessenta) dias de atraso no pagamento da fatura.

Parágrafo único. A suspensão de fornecimento por inadimplência não exonera o Usuário da quitação da sua dívida, respectiva multa, juros de mora, que incidirão sobre o montante, e despesas de suspensão do fornecimento e religação, valores esses que deverão ser pagos pelo Usuário anteriormente à solicitação de religação ou de novo pedido de fornecimento.

**Art. 56.** Quando a suspensão ocorrer por motivos de caso fortuito ou força maior ou, ainda, restringir ou modificar as características do serviço prestado, a Concessionária deverá fazê-lo com o conhecimento dos Usuários, divulgando o fato, imediatamente após sua ocorrência, pelos meios de comunicação de maior difusão na Área de Concessão, indicando a duração da suspensão do fornecimento, restrição ou modificação, os dias e horas em que ocorrerá e as áreas afetadas.

§1º Quando a suspensão, restrição ou modificação das características dos serviços tiver previsão de se prolongar por mais de 5 (cinco) dias, a Concessionária deverá apresentar à AGER/MT, para a sua aprovação, o programa que executará para enfrentar a situação.

§2º O programa previsto no parágrafo anterior visará reduzir os inconvenientes aos Usuários, provocados pela suspensão, restrição ou modificação dos serviços, e estabelecerá os critérios para a alocação de Gás disponível entre os diferentes usos e segmentos de Consumidores, devendo dar prioridade aos serviços essenciais.

**Art. 57.** Quando a suspensão ocorrer por motivo de atividade necessária para a manutenção, ampliação e modificação de suas obras e instalações, a Concessionária deverá informar aos Usuários com, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência do início das respectivas atividades, pelos meios de comunicação de maior difusão na respectiva localidade.

§1º O aviso a que se refere o *caput* deverá indicar o dia, hora e duração da suspensão do serviço e a data e a hora em que este se restabelecerá, indicando com clareza os limites da área afetada.

§2º A concessionária deve procurar realizar os trabalhos a que se refere o *caput* nas horas e dias em que ocorre o menor consumo de Gás, a fim de causar menos transtornos aos Usuários.

## **CAPÍTULO XIV** **Da Religação**

**Art. 58.** Após o encerramento do motivo que gerou a suspensão do fornecimento de Gás, a Concessionária restabelecerá o fornecimento no prazo de até 01 (um) dia útil, contado da data do pedido de religação, desde que tenham sido pagos os débitos, encargos, multas e acréscimos incidentes.

**Art. 59.** O Usuário deverá quitar as despesas referentes a suspensão e a religação anteriormente à solicitação de religação ou novo fornecimento.

**Art. 60.** É vedado à Concessionária condicionar a religação de Unidade Usuária de Gás ao pagamento de valores não previstos nas normas do serviço ou de débito não imputável ao solicitante.

## **CAPÍTULO XV**

### **Do Serviço de Atendimento ao Usuário**

**Art. 61.** A Concessionária deve disponibilizar estrutura de atendimento adequada às necessidades de sua área de Concessão com, no mínimo, os seguintes requisitos:

- I – ser acessível e gratuita a todos os Interessados ou Usuário;
- II – possibilitar a apresentação de pedidos de serviços, solicitações de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios;
- III – fornecer o número do protocolo ou da ordem de serviço do atendimento;
- IV – possibilitar o acompanhamento das demandas pelos Interessados ou Usuário;
- V – responder às demandas de Interessados ou Usuário dentro dos prazos estabelecidos pela AGER/MT;
- VI – garantir acessibilidade às pessoas com deficiência;
- VII – garantir atendimento prioritário na forma da legislação;
- VIII – a obtenção da informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; e
- IX – a obtenção da informação adequada sobre os serviços contratados.

**Art. 62.** A distribuidora deve disponibilizar aos Interessados e Usuários as seguintes formas de atendimento:

- I – presencial; e
- II – telefônico.

Parágrafo único. A critério da Concessionária, poderão ser adotados outras formas de atendimento aos Usuários e Interessados.

**Art. 63.** Os números para atendimento telefônico, os canais específicos de atendimento às pessoas com deficiência e as demais opções de acesso ao serviço de atendimento devem constar, de forma clara e objetiva:

- I – nos documentos e materiais impressos entregues ao consumidor e demais Usuários na contratação do serviço e durante o seu fornecimento;
- II – nos canais eletrônicos da distribuidora, inclusive sua página na internet; e
- III – nas Faturas de Gás.

Parágrafo único. O endereço e o horário de funcionamento dos locais de atendimento presencial e dos postos de arrecadação devem ser divulgados na página da Concessionária na internet.

**Art. 64.** As consultas ou reclamações formuladas pelo Usuário por meio dos canais de atendimento da Concessionária deverão ser respondidas no prazo máximo de 10 (dez) dias.

Parágrafo único. A resposta deverá ser encaminhada por escrito na forma indicada pelo

Usuário.

**Art. 65.** O atendimento presencial da Concessionária deve ser realizado através de lojas, postos ou agências de atendimento próprias, credenciadas ou franqueadas, observando o seguinte:

I – o tempo máximo de espera do Interessado ou Usuário até o efetivo atendimento é de até 15 (quinze) minutos;

II – manter à disposição do Interessado ou Usuário, em local de fácil visualização e acesso:

a) exemplar desta Resolução;

b) exemplar do Código de Defesa do Consumidor;

c) normas e padrões da Concessionária;

d) tabela com a relação e os valores dos serviços cobráveis, informando número e data da Resolução que os houver aprovado ou homologado;

e) tabela com as tarifas em vigor aprovadas pela AGER/MT, informando programas especiais vigentes, além de número e data da Resolução que as houver aprovado;

f) cadastro atualizado de empresas especializadas na elaboração de projetos e execução de serviços necessários à ligação de Gás, bem como em modificações e manutenções em Instalação Interna de Unidade Usuária, a título informativo;

g) formulário padrão ou terminal eletrônico para manifestação por escrito e protocolo da demanda;

h) informação sobre formas de contato e respectivos dias e horários de funcionamento dos canais de relacionamento da Concessionária, inclusive da Ouvidoria, e da AGER/MT; e

i) informação sobre o tempo máximo de espera e o horário de atendimento.

**Art. 66.** A Concessionária deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:

I – gratuito, independentemente de a ligação ser originada de serviço telefônico fixo ou móvel;

II – acesso em toda área de concessão ou permissão, incluindo os municípios atendidos em regiões de fronteira, ainda que a ligação seja originada de códigos de área de outras localidades do país;

III – realizar o controle do número de toques telefônicos e/ou o tempo transcorrido até o efetivo início do atendimento; e

IV – disponibilidade ininterrupta durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, com atendimento humano durante todo o período de funcionamento, para chamadas referentes a ocorrências de emergência.

**Art. 67.** A Concessionária deverá manter página na internet, acessível de forma gratuita durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

Parágrafo único. A página na internet deverá conter as seguintes informações:

I – exemplar desta Resolução;

II – exemplar do Código de Defesa do Consumidor;

III – normas e padrões da Concessionária;

IV – tabela com a relação e os valores dos serviços cobráveis, informando número e data da Resolução que os houver aprovado ou homologado;

V – tabela com as tarifas em vigor aprovadas pela AGER/MT, informando programas especiais vigentes, além de número e data da Resolução que as houver aprovado;

VI – informação sobre formas de contato e respectivos dias e horários de funcionamento dos canais de relacionamento da Concessionária, inclusive da Ouvidoria, e da AGER/MT; e

VII – outras informações relativas à prestação dos serviços públicos de distribuição de Gás canalizado.

## **CAPÍTULO XVI** **Dos Serviços Cobráveis**

**Art. 68.** A concessionária somente pode executar os serviços vinculados à prestação do serviço público ou à utilização de Gás Canalizado estabelecidos em regulação editada pela AGER/MT, observadas as restrições constantes do contrato de concessão e desde que o Interessado ou Usuário optem livremente pela contratação da Concessionária.

**Art. 69.** As taxas e os valores cobrados pela Concessionária, relativamente aos serviços decorrentes de atividades principais e correlatas à prestação dos Serviços de Distribuição de Gás, devem ser previamente aprovados em regulamentação específica da AGER/MT.

§1º A cobrança somente pode ser efetuada no caso de efetiva prestação do serviço por parte da Concessionária.

§2º A cobrança de qualquer serviço obriga a Concessionária a implantar esta medida em toda a sua área de Concessão, para todos os Usuários.

**Art. 70.** Para a oferta, prestação e divulgação de serviços decorrentes de atividades correlatas, acessórias ou atípicas, a Concessionária deve atender ao disposto em regulamentação específica elaborada pela AGER.

**Art. 71.** A Concessionária não pode cobrar os serviços obtidos pelo autoatendimento do consumidor e demais Usuários por meio eletrônico, sem que haja a intervenção humana direta, a exemplo dos oferecidos pela internet, aplicativos, terminais de autoatendimento e atendimento telefônico automatizado, dentre outros.

## **CAPÍTULO XVII** **Das Disposições Gerais e Finais**

**Art. 72.** A Concessionária fica obrigada a prestar contas aos Usuários, anualmente, da gestão dos serviços concedidos, fornecendo informações específicas sobre os níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e modicidade das tarifas, assegurando ampla divulgação nos meios de comunicação acessíveis aos Usuários da sua área de Concessão.

**Art. 73.** A Concessionária não pode realizar tratamento discriminatório, inclusive tarifário, a Usuário em situações similares.

Parágrafo único. Não se consideram discriminatórias diferenças de tratamento que possam existir nas seguintes situações:

- I - diferentes Segmentos de Usuário, Classes Tarifárias e modalidades de serviço;
- II - diferentes localizações de Unidades Usuárias; ou
- III - diferentes condições de prestação do serviço.

**Art. 74.** Salvo disposição expressa em contrário, a contagem dos prazos estabelecidos

*Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial nº 28.989 em 15/05/2025*

nesta Resolução se dará de forma corrida, excluindo o dia de início e incluindo o de vencimento.

**Art. 75.** As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Resolução serão decididos e resolvidos pela AGER/MT.

**Art. 76.** Esta Resolução deverá ser revisada ordinariamente em 4 (quatro) anos após sua entrada em vigor e extraordinariamente a qualquer tempo.

**Art. 77.** Esta Resolução entrará em vigor em 90 (noventa) dias após a sua publicação.

Cuiabá, 14 de maio de 2025.

**LUIS ALBERTO NESPOLO**  
Presidente da AGER/MT