

Resolução 23, de 20/9/2011 (SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO)

RESOLUÇÃO Nº 23, DE 20 DE SETEMBRO DE 2011

Estabelece as condições gerais de fornecimento de Gás canalizado para o segmento residencial no Estado de Minas Gerais e dá outras providências.

A SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, no uso da atribuição que lhe confere o inciso III, §1º, art. 93, da Constituição do Estado de Minas Gerais, tendo em vista o disposto no art. 151 da Lei Delegada nº 180, de 20 de janeiro de 2011 e na Lei Estadual nº 11.021, de 11 de janeiro de 1993;

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução estabelece as condições gerais de fornecimento de Gás canalizado para o segmento residencial no Estado de Minas Gerais e dá outras providências. Subseção I Das Definições Art. 2º Para os efeitos desta Resolução serão adotadas as seguintes definições:

I – Adequação de Ambiente: construções, adaptações e modificações realizadas nas unidades consumidoras residenciais, de modo a adequá-las ao consumo de Gás, englobando a instalação de equipamentos e sistemas de exaustão, conforme estabelecido nas normas técnicas expedidas por órgãos oficiais, Concessionária e ABNT, com especial atenção aos aspectos de segurança;

II – Cliente Residencial: toda pessoa física, jurídica ou entidade despersonalizada que adquire o Gás canalizado como destinatário final, que será identificado no Contrato de Adesão; III – Concessionária: Companhia de Gás de Minas Gerais – Gasmig, detentora do direito de exploração dos serviços públicos de distribuição de Gás canalizado no Estado de Minas Gerais, outorgado pelo Poder Concedente; IV – Contrato de Adesão: instrumento contratual com cláusulas vinculadas às normas e regulamentos vigentes, a ser aceito ou rejeitado de forma integral pelo Cliente Residencial, que identificará o responsável pelas obrigações assumidas junto à Concessionária; V – Contrato de Concessão: instrumento cujo objeto é a outorga do direito de exploração dos serviços públicos de distribuição de Gás canalizado, celebrado entre o Poder Concedente e a Concessionária; VI – Documento de Cobrança: significa qualquer fatura, duplicata, nota fiscal, nota de débito, boleto bancário ou título emitido pela Concessionária para cobrança de valores devidos pelo Cliente Residencial; VII – Gás: hidrocarboneto com predominância de metano ou qualquer outro energético, em estado gasoso, fornecido na forma canalizada, por meio de sistema de distribuição; VIII – Instalação Interna: trecho de tubulação ligada em baixa pressão, a partir da válvula de bloqueio à jusante do medidor instalado na Unidade Consumidora, incluindo os equipamentos, que possibilitam a utilização do Gás pelo Cliente Residencial; IX – Poder Concedente: Estado de Minas Gerais, que nos termos do §2º, do art. 25 da Constituição Federal de 1988, detém a prerrogativa para prestar o serviço público de distribuição de Gás canalizado, diretamente ou mediante concessão; X – Ponto de Entrega: local físico onde ocorre a transferência de titularidade do Gás pela Concessionária à Unidade Consumidora, identificada pela válvula de bloqueio à jusante do medidor, caracterizando como limite de responsabilidade do fornecimento; XI – Ponto de Recepção: local físico onde ocorre a transferência de titularidade do Gás para a Concessionária; XII – Unidade Consumidora: imóvel residencial onde se dá o recebimento do Gás canalizado. Subseção II Da Ligação e Desligamento dos Clientes Residenciais Art. 3º A Concessionária prestará os serviços de fornecimento de Gás canalizado para o segmento residencial, mediante solicitação do interessado, desde que esse atenda, a qualquer tempo, observadas as normas técnicas expedidas por órgãos oficiais, Concessionária e ABNT, aos seguintes requisitos previstos no regulamento e normas técnicas vigentes, dentre eles: I – aceitar os termos do Contrato de Adesão, em sua integralidade; II – disponibilizar gratuitamente, em comum acordo com a Concessionária, área exclusiva, livre, de fácil acesso por prepostos da Concessionária, devidamente iluminada, ventilada e segura, para a instalação dos equipamentos destinados ao fornecimento de Gás canalizado; III – manter em boas condições de uso todos os equipamentos destinados à utilização do Gás canalizado, de sua propriedade ou de propriedade da Concessionária; IV – comunicar imediatamente as modificações realizadas nas áreas destinadas às Instalações Internas e Adequações de Ambiente, bem como encaminhar para a Concessionária os projetos de construção, manutenção e modificação das referidas áreas; V – cuidar para que as Instalações Internas e as Adequações de Ambiente estejam de acordo com as normas técnicas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, bem como de acordo com os padrões aprovados pela Concessionária; VI – autorizar que a Concessionária realize inspeção prévia nas Instalações Internas e Adequações de Ambiente das Unidades Consumidoras, como condição para prestação dos serviços de distribuição de Gás canalizado; VII – tomar conhecimento das orientações técnicas

de utilização das Instalações Internas da Unidade Consumidora; VIII – solicitar preferencialmente a terceiros cadastrados pela Concessionária os serviços de instalação, conversão e regulação de equipamentos, verificação de vazamentos, bem como todos os serviços necessários para a devida utilização do Gás canalizado; §1º O Cliente Residencial é responsável pelas obras de pavimentação, repavimentação ou paisagismo, em área da Unidade Consumidora, que se fizerem necessárias em decorrência da instalação ou manutenção das Instalações Internas e Adequações de Ambiente. §2º A Concessionária poderá solicitar ao interessado pela ligação ou ao Cliente Residencial os projetos das Instalações Internas ou Adequações de Ambiente, que estiverem sob a responsabilidade destes. §3º A Concessionária não poderá concluir o processo de ligação para o início do serviço de distribuição de Gás canalizado, quando o Cliente Residencial não atender aos requisitos previstos no regulamento e normas técnicas vigentes. §4º A Concessionária poderá exigir a apresentação do registro de propriedade do imóvel ou apresentação de documento que comprove a locação do imóvel como condição para efetuar a ligação da Unidade Consumidora ou a transferência de titularidade, bem como quaisquer outros documentos de identificação do Cliente Residencial, inclusive, atas de reunião de condomínio, quando se aplicar. § 5º O Cliente Residencial deve observar em conformidade com as normas técnicas expedidas por órgãos oficiais, Concessionária e ABNT, com especial atenção aos aspectos de segurança e zelar para a permanência das boas condições dos medidores e instalações de propriedade da Concessionária, através dos quais lhe é prestado os serviços de distribuição de Gás canalizado, respondendo ainda pelos danos que, por ação ou omissão, vier a causar aos mesmos. § 6º É de responsabilidade do Cliente Residencial não realizar e nem permitir que se realizem obras ou intervenções no subsolo ou em paredes por onde passe tubulação de Gás ou construir na área sobre a tubulação de Gás existente em sua Unidade Consumidora. § 7º Para o cadastramento de terceiro que se disponha a fornecer ao Cliente Residencial, serviços relacionados à utilização de Gás canalizado, a Concessionária poderá, a seu exclusivo critério, exigir a apresentação de certificado por órgão competente que o habilite. Art. 4º A Instalação Interna começa imediatamente após a válvula de bloqueio a jusante do medidor e é de responsabilidade exclusiva do Cliente Residencial, que deverá conservá-la, promovê-la ou autorizar que a Concessionária a promova, segundo normas e regulamentos pertinentes, bem como segundo os padrões aprovados, que serão disponibilizados ao segmento residencial. §1º A Concessionária, a seu critério exclusivo, de forma a fomentar o segmento residencial, poderá pré-qualificar empresas prestadoras de serviços de instalação de sistemas de gás residencial, arcar com os custos das Instalações Internas ou reembolsar valores das obras realizadas, dar descontos e benefícios comerciais, em todos os casos de forma total ou parcial, custos esses que poderão ser ressarcidos pelo Cliente no Documento de Cobrança quando autorizado por ele ou por quaisquer meios legalmente admitidos. §2º Quaisquer prejuízos ou danos causados pela falta de manutenção ou intervenções indevidas em desconformidade com as normas vigentes nas Instalações Internas ou nas Adequações de Ambiente, inclusive o custo dos vazamentos e a consequente perda de Gás, serão de responsabilidade do Cliente Residencial. Art. 5º A Concessionária deverá desenvolver, em caráter permanente, programas de divulgação, de modo a informar o mercado residencial acerca dos cuidados especiais que o Gás canalizado requer quando da sua utilização. Parágrafo único. Os programas de informação tratados no caput desse artigo poderão ser veiculados por meio de avisos no Documento de Cobrança, por meio de anúncios na mídia, internet, dentre outros. Art. 6º A Concessionária promoverá, a seu encargo exclusivo, todas e quaisquer obras, instalação de canalizações, redes e equipamentos até o Ponto de Entrega, nas áreas, cujos estudos de viabilidade econômica justifiquem a rentabilidade dos investimentos realizados. Parágrafo único. Na hipótese do estudo de viabilidade econômica não justificar a rentabilidade dos investimentos a serem realizados pela Concessionária, poderá o interessado, ainda assim, solicitar a sua ligação, desde que assumam os recursos necessários para viabilizar a prestação dos serviços de fornecimento de Gás canalizado. Art. 7º A Concessionária poderá promover, como forma de alavancar as vendas de gás, todas e quaisquer obras, elaboração de projetos, Instalação Interna e Adequação de Ambiente, além do fornecimento ou adequação de equipamentos para atendimento ao Cliente Residencial, inclusive promovendo as redes internas de edificações em construção e ainda não habitadas, nas áreas, cujos estudos de viabilidade técnico-econômica justifiquem a rentabilidade e viabilidade técnica dos gastos necessários. §1º Na hipótese dos gastos previstos no caput serem realizados pela Concessionária, o Cliente Residencial, caso solicite desligamento antes do período de ressarcimento dos gastos previstos no Contrato de Adesão, deverá ressarcir-la, proporcionalmente, pelo valor gasto e não amortizado, ressalvados os casos de nova ligação da Unidade Consumidora ou quando o mesmo Cliente Residencial contratar a prestação dos serviços de Gás canalizado em outra Unidade Consumidora, cujos investimentos tenham sido amortizados, ambas as hipóteses concretizadas no prazo até 30 (trinta) dias. §2º Os gastos realizados pela concessionária descritos no caput serão parte integrante dos cálculos para avaliar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão. Art. 8º A Concessionária poderá, de modo a fomentar o consumo de Gás canalizado, ceder, em caráter de comodato, ou promover a venda dos equipamentos necessários para a utilização de Gás canalizado. §1º A venda dos equipamentos necessários para a utilização de Gás canalizado poderá ser realizada pela Concessionária ao Cliente Residencial, com o pagamento à vista ou de forma parcelada, devendo a cobrança ser incluída no Documento de Cobrança. §2º Na hipótese do

Cliente Residencial receber em comodato equipamentos necessários para a utilização do Gás canalizado, ele deverá, além de devolver os equipamentos em perfeito estado de uso, quando extinta a relação contratual entre as partes, zelar pela integridade dos bens, sob pena de responder por perdas e danos apurados pela Concessionária, excluindo-se as hipóteses de depreciação normal de uso dos equipamentos. Art. 9º A Concessionária poderá executar outros serviços vinculados à prestação do serviço público de distribuição de Gás canalizado, desde que o Cliente Residencial, por sua livre escolha, opte por contratar a realização dos mesmos. Parágrafo único. É facultado à Concessionária cobrar pelos serviços prestados, desde que previamente informado ao Cliente Residencial, e incluí-los no Documento de Cobrança. Art. 10º Cliente Residencial poderá, a qualquer tempo e sem prejuízo das penalidades contratuais cabíveis, solicitar o desligamento de sua Unidade Consumidora, observado o Parágrafo 1º do Artigo 7º.

§1º Fica facultado à Concessionária, quando houver pedido de fornecimento de Gás para a mesma Unidade Consumidora e formulado por novo interessado, encerrar a relação contratual com o Cliente Residencial anterior. §2º O consumo final de Gás do Cliente Residencial para fins de encerramento da relação contratual, caso solicite o pedido de desligamento, será estimado com base na diferença entre a leitura anterior e a leitura realizada na data do desligamento, ou, caso não seja possível a leitura do medidor, será com base na média dos três últimos faturamentos, no mínimo, e proporcionalmente ao número de dias decorridos entre as datas da última leitura e do pedido. Art. 11º A Concessionária poderá condicionar o atendimento de ligação, aumento de capacidade, contratação de fornecimentos especiais ou a continuidade dos serviços de distribuição de Gás canalizado à quitação de débitos existentes relativos à Unidade Consumidora em questão.

Subseção III Da Medição e do faturamento Art. 12º Os prepostos da Concessionária, devidamente identificados, deverão ter o livre acesso facilitado pelo Cliente Residencial nas Unidades Consumidoras e áreas adjacentes para a execução dos serviços de instalação de seus equipamentos, fiscalização dos serviços de distribuição de Gás canalizado, realização de leitura ou manutenção dos equipamentos, bem como para execução de qualquer serviço necessário a devido fornecimento do Gás canalizado residencial. Art. 13º Os lacres instalados nos medidores, caixas e cubículos são invioláveis, somente podendo ser rompidos pelos prepostos da Concessionária. §1º Constatado o rompimento indevido ou violação de lacres instalados pela Concessionária, mesmo não provocando redução no faturamento, é facultado à Concessionária a cobrança através do Documento de Cobrança de reposição de lacre e o custo administrativo adicional correspondente a 10% (dez por cento) do valor do primeiro Documento de Cobrança emitido após a constatação da irregularidade. §2º Em caso de ser constatado furto de Gás por adulteração de medidor, ligações diretas ou em paralelo ao medidor ("by-pass"), além de outras formas de fraude, a Concessionária, sem prejuízo das ações judiciais que decidir promover contra o Cliente Residencial poderá cobrar os valores não faturados com base em estimativas calculadas a partir de medições anteriores ou posteriores a identificação das fraudes, ou ainda nos percentuais de consumo dos equipamentos instalados na Unidade Consumidora, considerando-se todo o período de prática do furto apurado pela Concessionária, adotando-se a tarifa vigente, acrescida de uma multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da dívida, acrescida da taxa de religação e reposição do lacre, incidindo também, sobre o débito total, atualização monetária pelo IGP-M ou índice que vier a substituí-lo. §3º A infringência do disposto neste artigo, com intuito de adulteração de medidor, furto de Gás ou para efetivar ligações em paralelo ao medidor – by pass – acarretará a imediata suspensão do fornecimento da Unidade Consumidora, sem prejuízo da reparação integral do dano constatado e das sanções administrativas, cíveis e penais cabíveis. Art. 14º A verificação periódica dos medidores de Gás canalizado, instalados nas Unidades Consumidoras, será efetuada de acordo com critérios técnicos estabelecidos nas normas metrológicas vigentes. §1º O Cliente Residencial poderá requerer junto à Concessionária, serviços de instalação e manutenção e calibração de medidores, devendo a Concessionária informar os custos associados a tais serviços. §2º Na hipótese do serviço de calibração do medidor necessitar de ajuste não será imputado ônus ao Cliente Residencial solicitante. Art. 15º A Concessionária providenciará o faturamento do Cliente Residencial, em um intervalo de no mínimo um mês, podendo ser diferente deste a critério da Concessionária, e emitirá os valores apurados, por meio de Documento de Cobrança. §1º A Concessionária deverá oferecer ao Cliente Residencial, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais para escolher os dias de vencimento de seus débitos. §2º O Cliente Residencial não poderá eleger nova data de vencimento do Documento de Cobrança de Gás, senão após doze meses contados da opção anterior, ressalvados os casos devidamente justificados e aceitos pela Concessionária. §3º A Concessionária poderá alterar a data da leitura informada no Documento de Cobrança de acordo com sua reprogramação. §4º A Concessionária poderá, ainda, propor novos períodos para leitura. §5º A Concessionária poderá propor e ofertar ao Cliente Residencial novos modelos de faturamento, como por exemplo o pré-pagamento. Art. 16º Em caso de falha no medidor, necessidade de sua interdição, retirada ou substituição, bem como no caso de impedimento ao acesso para leitura, independentemente dos motivos, o faturamento pertinente a esse período será efetuado com base na média aritmética dos três últimos faturamentos. §1º Na impossibilidade de apuração do faturamento com base na média aritmética dos três últimos faturamentos, poderá ser utilizado critério de arbitramento pela Concessionária, tomando-se por base elementos idôneos de que dispuser, pautados no número de

equipamentos instalados na Unidade Consumidora e na utilização dos mesmos. §2º O faturamento com base na média aritmética dos três últimos faturamentos, nas situações de impedimento ao acesso para leitura do medidor, será aplicado no máximo por três ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo a Concessionária comunicar por escrito ao Cliente Residencial a necessidade deste desimpedir o acesso aos equipamentos de medição. §3º Eventuais divergências apuradas entre a medição e o faturado serão descontadas ou acrescidas no Documento de Cobrança seguinte. Art. 17º O faturamento terá como unidade de medida o "metro cúbico de Gás", nas condições de referência estabelecidas pela Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP. §1º Os volumes apurados pela Concessionária nas Unidades Consumidoras serão corrigidos por fatores de correção, conforme condições técnicas estabelecidas pelos Regulamentos da ANP, comparativamente àquelas do Gás efetivamente fornecido. §2º O fator de correção do Poder Calorífico Superior – PCS a ser aplicado no faturamento será obtido pela relação entre o Poder Calorífico médio do Gás fornecido, conforme monitoração nos Pontos de Recepção da Concessionária, obtido durante o mês imediatamente anterior ao mês da realização da leitura e o Poder Calorífico Superior – PCS de referência, conforme o disposto nos Regulamentos da ANP. §3º Caso haja alteração do fator de correção do Poder Calorífico Superior médio utilizado para cálculo do faturamento, o valor resultante da diferença será creditado ou debitado, conforme o caso, no próximo Documento de Cobrança emitido para o Cliente Residencial. Art. 18º A Concessionária poderá ofertar para as edificações com múltiplas unidades, como condomínios residenciais verticais ou horizontais, medição individualizada, sendo emitido um Documento de Cobrança para cada Unidade Consumidora autônoma, ou medição coletiva, em que será realizada uma única medição para toda a edificação. §1º A opção referenciada neste artigo deverá ser registrada em ata de Assembleia Geral dos condôminos, conforme as condições técnicas da edificação. §2º Cada fração ideal do condomínio, quando caracterizada pelo uso individualizado, constituirá uma Unidade Consumidora autônoma, devendo, neste caso, as medições e faturamentos ser processados individualmente. §3º As instalações para atendimento das áreas de uso comum do Condomínio, na hipótese prevista no parágrafo anterior, constituirão uma Unidade Consumidora autônoma de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário do empreendimento, para fins de faturamento e medição. §4º O condomínio, quando optar pelo faturamento coletivo, constituirá uma Unidade Consumidora autônoma, e deverá aceitar os termos do Contrato de Adesão, em sua integralidade. §5º A opção pelo faturamento e medição coletivos não permitirão que as frações ideais que compõem o condomínio tenham medição e faturamento individualizados, sendo o rateio de responsabilidade da Unidade Consumidora. Art. 19º Fica facultado à Concessionária, além das informações acerca do entendimento do valor cobrado, incluir no Documento de Cobrança de Gás informações, publicidades comerciais ou institucionais, ficando vedadas as mensagens político-partidárias, além de ficar facultada a inclusão de cobrança de outros serviços oferecidos por ela, desde que esteja de forma suficientemente clara e discriminada. Art. 20º Documento de Cobrança deverá ser entregue no endereço da Unidade Consumidora, com cinco dias de antecedência ao vencimento. §1º Será admitida a entrega do Documento de Cobrança em outro endereço solicitado pelo Cliente Residencial, desde que previamente ajustado com a Concessionária, podendo esta cobrar pelas despesas adicionais para entrega do documento. Art. 21º A segunda via do Documento de Cobrança de Gás, que conterá os mesmos dados da primeira via, será emitida por solicitação do Cliente Residencial e nela constará, destacadamente, a expressão "Segunda Via". Parágrafo único. A taxa de emissão da segunda via, quando emitida e postada pela Concessionária, deverá ser informada ao Cliente Residencial, no ato de sua solicitação. Art. 22º Prazo mínimo para o vencimento do Documento de Cobrança, nos casos de desligamento, será no dia útil seguinte ao da apresentação do Documento de Cobrança. Parágrafo único. Na contagem do prazo, exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento, o qual não poderá ser interrompido ou suspenso por discussão entre as partes. Art. 23º Constatado pagamento do Documento de Cobrança em duplicidade, a Concessionária, a pedido do Cliente Residencial, providenciará a devolução do valor pago indevidamente, por meio de compensação, que será efetivada no Documento de Cobrança subsequente à constatação da duplicidade. Parágrafo único. Em caso de se tratar de Documento de Cobrança de desligamento a devolução dos valores pagos em duplicidade deverá ser realizada em moeda corrente. Art. 24º Do atraso apurado no pagamento do Documento de Cobrança de Gás, incidirá multa e juros de mora sobre o valor total da cobrança, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, bem como na regulamentação específica acerca do Gás. Subseção IV Da suspensão do fornecimento Art. 25º A Concessionária poderá suspender o fornecimento ao Cliente Residencial, após aviso prévio com cinco dias de antecedência, quando verificar atraso superior a trinta dias no pagamento do Documento de Cobrança, sem prejuízo das penalidades e recursos administrativos legais disponíveis, previstos no art. 43 e parágrafos do Código de Defesa do Consumidor. §1º A suspensão de fornecimento por falta de pagamento não exime o Cliente Residencial da quitação da sua dívida, respectiva multa e juros de mora, bem como do pagamento da taxa de religação. §2º O pagamento dos valores devidos pelo Cliente Residencial inadimplente é condição necessária para a religação de sua Unidade Consumidora ou para requerer nova ligação em Unidade Consumidora localizada em endereço diverso. Art. 26º O fornecimento do Cliente Residencial poderá ser suspenso, sem aviso prévio, quando a Concessionária verificar a ocorrência de qualquer da

seguintes situações: I – no caso de violação indevida ou rompimento dos lacres dos medidores, caixas e cubículos, com intuito de adulteração de medidor, furto de Gás ou para efetivar ligações em paralelo ao medidor – by pass, além de outras formas de fraude; II – nos casos de revenda ou fornecimento de Gás canalizado a terceiros sem a autorização da Concessionária; III – nos casos de ligação clandestina ou religação sem autorização da Concessionária; IV – nos casos de deficiência técnica das Instalações Internas e Adequações de Ambientes da Unidade Consumidora, que ofereçam risco potencial de dano a pessoas ou bens; V – em qualquer caso, em que se verificar potencial perigo de dano à integridade física de pessoas ou bens, desde que devidamente justificado pela Concessionária. Parágrafo único. A Concessionária, uma vez cessada a razão da suspensão do fornecimento e quitados todos os débitos do Cliente Residencial pendentes, deverá religar a Unidade Consumidora em até cinco dias úteis, o que não o exime do pagamento da taxa de religação, quando for o responsável pela suspensão do fornecimento. Art. 27 Nos casos em que se verificar a necessidade técnica de manutenção, ampliação e modificação de obras e instalações da rede de distribuição de Gás da Concessionária, com previsão da suspensão do fornecimento, a Concessionária deverá, mediante aviso prévio, comunicar aos Clientes Residenciais, com antecedência mínima de 48 horas. §1º A comunicação sobre a suspensão do fornecimento poderá ser realizada através de mídia impressa ou falada, ou ainda através de comunicação direta ao Cliente Residencial ou ainda no próprio Documento de Cobrança. §2º Nos casos de interrupção emergencial, caso fortuito ou força maior, interrupções ocasionadas por terceiros e necessidade de interrupção do fornecimento para atender a exigência de autoridades públicas, incluindo as hipóteses legais de contingenciamento de Gás, a Concessionária não estará obrigada a comunicar aos Clientes Residenciais, por meio de aviso prévio. Art. 28 É facultado à Concessionária a implantação do serviço de religação de urgência para atendimento ao Cliente Residencial, podendo ser disponibilizado apenas nas localidades onde haja viabilidade técnica e econômica. §1º O serviço de religação de urgência é caracterizado pelo prazo de religação de até quarenta e oito horas entre o pedido e o atendimento, que deverá ser informado da sua disponibilidade e custo ao interessado para que opte por sua utilização. §2º O procedimento de urgência, o qual se refere este artigo, deverá ter seu custo repassado ao Cliente Residencial, quando o mesmo for o responsável pelas causas que ensejaram a suspensão do fornecimento. §3º Nos casos em que o Cliente Residencial não foi o responsável pelas causas que ensejaram a suspensão do fornecimento, a Concessionária deverá providenciar, por meio de procedimento de urgência, a sua religação o mais breve possível, sem ônus para o mesmo. Subseção V Disposições Gerais Art. 29 A Concessionária fica obrigada a disponibilizar linha de atendimento telefônico, em regime de 24 horas, para chamadas de caráter emergencial e, em regime de horário comercial, para os demais atendimentos. Art. 30 A Concessionária deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus Clientes Residenciais e que possibilite a apresentação de suas solicitações, consultas, reclamações e o pagamento dos Documentos de Cobrança. Parágrafo único. Por estrutura adequada entende-se aquela que possibilite ao Cliente Residencial ser atendido em todas as suas solicitações e reclamações. Art. 31 A Concessionária deverá adotar prática de segurança e demais medidas necessárias para evitar ou minimizar a exposição dos Clientes Residenciais ou de terceiros a riscos decorrentes da inadequada utilização do Gás ou da não conformidade dos serviços prestados com as normas técnicas ou regulamentos aplicáveis. Parágrafo único. A Concessionária deve manter equipes de atendimento às ocorrências emergenciais. Art. 32 A Concessionária, quando solicitada, prestará auxílio ao Cliente Residencial quanto aos serviços de bloqueio de vazamento de Gás nas Unidades Consumidoras, cabendo aos Clientes Residenciais assumir os custos ocasionados por vazamentos e correspondentes reparos em Instalações Internas de sua responsabilidade. Art. 33 A Concessionária não pode dispensar tratamento discriminatório, inclusive tarifário, a Clientes Residenciais em situações similares. Parágrafo Único – Não se consideram discriminatórias diferenças de tratamento que possam existir nas seguintes situações: I – diferentes classes e modalidades de serviço; II – faixas de consumo e modalidades de leitura; III – localização das Unidades Consumidoras; ou IV – diferentes condições de prestação do serviço. Art. 34 Compete ao Cliente Residencial informar corretamente seus dados cadastrais, bem como notificar imediatamente a Concessionária no caso de alterações, inclusive com relação à instalação de novos equipamentos para utilização do Gás. Art. 35 A Concessionária deve manter exemplares desta Resolução, em seus escritórios e locais de atendimento, à vista do público, para conhecimento ou consulta dos interessados ou Clientes Residenciais, bem como lhes prestar outras informações pertinentes ao fornecimento de Gás, inclusive sobre as tarifas em vigor. Art. 36 Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, aos 14 dias de Setembro de 2011, 223º da Inconfidência Mineira e 190º da Independência do Brasil. DOROTHEA FONSECA FURQUIM WERNECK Secretária de Estado de Desenvolvimento Econômico

RETIFICAÇÃO

Na Resolução n. 23, de 20 de setembro de 2011, assinada em 14 de setembro de 2011, e publicada no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais em 21 de setembro de 2011, página 66:

ONDE SE LÊ:
RESOLUÇÃO Nº 23 DE 20 DE SETEMBRO DE 2011

LEIA-SE:
RESOLUÇÃO Nº 23 DE 14 DE SETEMBRO DE 2011