

§ 3º A concessionária poderá, nos casos referentes ao atendimento do consumidor livre, autoprodutor ou autoimportador, celebrar contratos comerciais ou de prestação de serviços, fixando condições diferenciadas e específicas de atendimento, com observância da Lei Estadual nº 7.719, de 2013.

Art. 19. A concessionária deverá manter, em caráter permanente, órgão de atendimento aos usuários e aos interessados em geral, com finalidade específica de atender solicitações e/ou reclamações com relação à prestação dos serviços, bem como para o encaminhamento de sugestões visando ao seu aprimoramento.

§ 1º O serviço de atendimento por meio telefônico deve estar disponível no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, para chamadas referentes a ocorrências de emergência e para os serviços comerciais, em horário comercial da própria concessionária, para ocorrências normais, considerando chamadas feitas por usuários e interessados em geral.

§ 2º A concessionária deve manter, pelo período de 60 (sessenta) meses, registros em meio eletrônico das solicitações e reclamações dos usuários, devendo constar, obrigatoriamente:

I - data e hora da solicitação ou reclamação e nome do responsável pelo registro;

II - objeto da solicitação ou o motivo da reclamação;

III - as providências adotadas, com indicação das datas de atendimento e de comunicação ao interessado; e

IV - reclamações registradas no sistema de ouvidoria que permaneçam sem solução.

CAPÍTULO V

DOS ENCARGOS DO PODER CONCEDENTE E DA COMPETÊNCIA DO REGULADOR

Art. 20. Incumbe ao poder concedente:

I - regulamentar o serviço concedido e fiscalizar permanentemente a sua prestação;

II - aplicar as penalidades regulamentares e contratuais;

III - intervir na prestação do serviço, nos casos e condições previstos em lei;

IV - extinguir a concessão, nos casos previstos em lei, na forma mencionada no contrato de concessão;

V - homologar reajustes e proceder à revisão das tarifas na forma da lei, deste DECRETO, das normas pertinentes e do contrato de concessão;

VI - cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;

VII - zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e resolver queixas e reclamações dos usuários que não tenham sido solucionadas pela concessionária, informando-os das providências tomadas;

VIII - declarar de necessidade ou utilidade pública os bens necessários ao exercício da concessão titulada à concessionária, promovendo as desapropriações em conformidade com as disposições contratuais e normas legais vigentes;

IX - declarar de necessidade ou utilidade pública, para fins de instituição de servidão administrativa, os bens necessários à execução de serviço ou obra pública, promovendo-a diretamente ou mediante outorga de poderes a concessionária, caso em que será desta a responsabilidade pelas indenizações cabíveis;

X - estimular a melhoria da qualidade do serviço público, a sua produtividade, a preservação do meio ambiente e a conservação energética relacionada com o gás; e

XI - participar financeiramente na construção das instalações de gás para fornecimento a usuários de interesse do poder concedente e que não estejam enquadrados conforme estabelecido no contrato de concessão, nos termos deste último.

Art. 21. O regulador é o responsável por regular, controlar e fiscalizar a concessionária, observados os termos do contrato de concessão, o disposto na legislação aplicável e nas regulamentações expedidas.

§ 1º A regulação, o controle e a fiscalização da concessionária deverão ser efetuados de modo a preservar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão.

§ 2º No exercício do poder regulatório, ao regulador, nos limites de suas competências previstas na Lei Estadual nº 6.099, de 1997, e suas alterações posteriores, compete, relativamente ao serviço de distribuição de gás canalizado:

I - regular a prestação do serviço por normas, recomendações, determinações e procedimentos técnicos, bem como cumprir e fazer cumprir a legislação referente ao serviço;

II - acompanhar, controlar e fiscalizar o serviço de acordo com padrões e normas estabelecidos, aplicando as sanções cabíveis e dando orientação necessária aos ajustes na prestação do serviço;

III - moderar e dirimir conflitos de interesses relativos ao serviço;

IV - analisar e emitir parecer sobre proposta de legislação que diga respeito ao serviço;

V - promover estudos e aprovar os ajustes tarifários, tendo por objetivos a modicidade das tarifas e a garantia do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos;

VI - promover estudos econômicos sobre a qualidade do serviço, com vistas à sua maior eficiência e eficácia;

VII - acompanhar e auditar o desempenho econômico-financeiro da concessionária, visando a assegurar a remuneração do capital investido e a cobrir todas as despesas e custos realizados pela concessionária.

VIII - acompanhar a tendência das demandas do serviço, visando a identificar e antecipar necessidades de investimentos em programas de expansão; e

IX - avaliar os planos e programas de investimentos da concessionária, aprovando ou determinando ajustes com vistas a garantir a continuidade do serviço em níveis compatíveis com a qualidade e o custo da prestação do mesmo.

CAPÍTULO VI

DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 22. Sem prejuízo do disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

II - receber do poder concedente, do regulador e da concessionária, informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos, relacionados à prestação do serviço;

III - obter e utilizar o serviço, observadas as normas do poder concedente e do regulador e as disposições do contrato de fornecimento;

IV - levar ao conhecimento do poder concedente, do regulador e da concessionária, as irregularidades constatadas, referentes ao serviço prestado;

V - contribuir para a permanência da boa condição dos bens que servem para a prestação dos serviços e, ainda, manter e operar as instalações internas de sua propriedade em condições de segurança para os bens e as pessoas;

VI - zelar pelos medidores de gás e demais equipamentos instalados pela concessionária;

VII - pagar pontualmente as faturas expedidas pela concessionária, relativas ao serviço prestado; e

VIII - manter atualizados seus dados cadastrais junto à concessionária, especialmente nos casos de alteração de titularidade dos bens de sua propriedade.

Parágrafo único. As informações a serem prestadas de interesse dos consumidores livres, dos autoimportadores ou dos autoprodutores serão disponibilizadas no endereço eletrônico da concessionária e na forma e locais que ali estejam previstos.

Art. 23. É de responsabilidade dos usuários cativos ou consumidores livres, autoprodutores e autoimportadores, em qualquer tempo, observar a adequação técnica e de segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de fornecimento ou ponto de entrega final.

§ 1º As instalações internas da unidade usuária que estiverem em desacordo com as normas e/ou padrões e que ofereçam riscos à segurança deverão ser reformadas ou substituídas, às custas e sob a responsabilidade da própria unidade usuária.

§ 2º A concessionária não será responsável por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de deficiência técnica das instalações internas da unidade usuária ou de sua má utilização e conservação.

§ 3º Os responsáveis pela unidade usuária responderão pelas adaptações das suas instalações, visando ao recebimento dos equipamentos de medição, decorrentes da mudança de estrutura tarifária.

Art. 24. Comprovada a ocorrência de qualquer dos fatos referidos no art. 108 ou nos incisos IV e V do art. 109 deste DECRETO, será imputada ao titular da unidade usuária a responsabilidade civil e criminal pelos prejuízos causados, bem como pelo pagamento dos volumes de gás utilizados irregularmente e demais acréscimos.

Art. 25. O titular da unidade usuária será responsabilizado por distúrbios ou danos causados aos equipamentos de medição, do sistema de distribuição ou das instalações e/ou equipamentos de outras unidades usuárias, decorrentes de aumento de volume de consumo de gás ou alteração de suas características, ligação ou religação, bem como qualquer outra ação irregular, efetuados à revelia da concessionária.

Art. 26. O titular da unidade usuária será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de medição e regulação da concessionária, quando instalados no interior da unidade usuária, ou, se por solicitação formal do responsável, forem instalados no seu exterior.

Parágrafo único. Não se aplicarão as disposições pertinentes ao depósito no caso de furto ou de danos de responsabilidade de terceiros, relativamente aos equipamentos de medição e regulação, exceto nos casos em que, da violação de lacres ou de danos nos equipamentos, decorrerem registros de consumo de gás inferiores aos reais.

CAPÍTULO VII

DAS GARANTIAS DE ATENDIMENTO AO MERCADO

Art. 27. A concessionária deverá adquirir gás por meio da celebração de contratos de comercialização de gás com comercializadores supridores, em volumes compatíveis com a demanda do mercado cativo existente em sua área de concessão.

Parágrafo único. Para o atendimento do que estabelece o caput deste artigo, a concessionária poderá realizar chamada pública, que poderá ser coordenada com outras concessionárias, visando ao ganho de escala e de competitividade das condições comerciais, e poderá importar gás de acordo com a legislação e normas aplicáveis.

Art. 28. A concessionária é obrigada, desde que técnica e economicamente viável, conforme estabelecido no contrato de concessão, a fornecer serviços de gás canalizado a usuários localizados em sua área de concessão pelo valor das tarifas homologadas pelo poder concedente, diretamente ou por meio do regulador, nas condições estipuladas nos respectivos contratos de distribuição, movimentação, operação e manutenção, nos níveis de qualidade, segurança e continuidade estipulados na legislação, de acordo com as normas específicas desse serviço público.

Art. 29. Para atendimento ao disposto no art. 28 deste DECRETO, a concessionária é obrigada a realizar, por sua conta e risco, as obras necessárias à prestação dos serviços concedidos, à reposição de bens, à operação das instalações em equipamentos correspondentes, de modo a assegurar a regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na prestação dos serviços e modicidade das tarifas.

Art. 30. As implantações, ampliações e modificações das instalações existentes, dos sistemas de distribuição de gás canalizado da concessionária, bem como as suas demais atividades associadas, quando for o caso, incorporar-se-ão à concessão, conforme disposto no contrato de concessão e nas normas legais e regulamentares da prestação dos serviços locais de