



# nossa energia é você

construindo parcerias pra valer

conheça o compromisso  
da empresa com **você**,  
e o seu compromisso  
com a empresa

Quando educamos uma criança, na infância, colocamos metas, damos limites e punimos os excessos. Isso para que quando chegue à maturidade tenha incorporado que a liberdade é do mesmo tamanho da responsabilidade. E quando não há esse equilíbrio, o excesso será punido.

Penso que o mesmo se dá nas relações de consumo. E vale para as empresas e para os consumidores. A liberdade de colocar no mercado produtos e serviços deve vir acompanhada da responsabilidade das empresas. Responsabilidade ética na hora de informar, ofertar e promover seus produtos e serviços, oferecendo apenas o que consegue realmente entregar; responsabilidade com a saúde e segurança na hora de projetar e fabricar seus produtos e serviços; responsabilidade com a segurança e respeito à identidade de seus clientes; responsabilidade com seus processos internos para evitar erros que prejudiquem os consumidores e também para corrigi-los rápida e honestamente.

Por outro lado, a liberdade de escolher produtos e serviços do consumidor está atrelada à responsabilidade dele saber o que está adquirindo. Ser reflexivo com as ofertas; avaliar se realmente precisa deste produto ou serviço; se informar sobre todos os aspectos do que está comprando, inclusive sobre as consequências de uma inadimplência; guardar todos os comprovantes da compra; manter um orçamento por escrito e segui-lo; e reclamar, até ser atendido, quando não lhe for entregue aquilo que lhe foi prometido na hora da compra.

Esta é uma relação madura, na qual todos crescem. As empresas vendem mais quando os consumidores acreditam nelas, quando já tiveram boas experiências. A qualidade é propulsora de boas atitudes. Se a empresa estiver, sinceramente, preocupada com a satisfação do cliente, ele lhe responderá com a lealdade de quem quer confiar e ser bem tratado.

A transparência de uma empresa começa quando ela informa bem. E este bom princípio é o objetivo desta Cartilha de Relacionamento, com a descrição das responsabilidades da CEG e dos direitos dos seus clientes, ensinando-os a reconhecer e a compreender mais os seus deveres, contribuindo para uma relação mais respeitosa no mercado consumidor, construindo parcerias para valer!

**NADJA SAMPAIO**  
**JORNALISTA**

# SUMÁRIO

01	Principais responsabilidades da Empresa
02	Principais responsabilidades do Consumidor
03	Segurança: palavra-chave
04	Dados em dia
05	Dicas sobre o pagamento
06	Agências e pontos de atendimento

## 01 PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES DA EMPRESA

- A empresa tem o dever de entregar gás canalizado de qualidade em sua casa e prestar também serviços técnicos específicos.
- Nos sites das empresas ([www.ceg.com.br](http://www.ceg.com.br) ou [www.gasnaturalsps.com.br](http://www.gasnaturalsps.com.br)), você encontra descritas as condições gerais de fornecimento de gás canalizado. São só dois cliques. Abra o site, clique em “Residenciais”, do lado esquerdo da tela, e clique novamente em “Condições gerais de fornecimento”.
- A empresa poderá não atender a alguns pedidos de fornecimento se, por exemplo, for confirmada a inviabilidade técnica, ou se houver ameaça à segurança.
- Temos que oferecer sempre meios eficazes para prestar informações, receber solicitações e atender às reclamações e denúncias de irregularidades.

- Você pode pedir o cancelamento do serviço quando quiser, caso mude de residência ou não deseje mais utilizar nosso produto.
- Qualquer escapamento de gás ou outros fatos relativos à segurança devem ser informados pelo cliente. Telefones de emergência:

RJ (08000 240197)

SP (0800 7705252)

Funcionamento 24h, 365 dias por ano, para seu conforto e segurança.

**Qualquer escapamento deve ser informado pelo cliente.**

- Respeitar o livre acesso da empresa ao medidor de gás. Dentro do seu imóvel, a empresa só entra quando é solicitada. Mas o acesso ao medidor, para qualquer tipo de serviço ou para a medição mensal, não precisa ser agendado previamente com o cliente. O medidor pertence à empresa, ele apenas está instalado na sua casa para viabilizar o fornecimento de gás.

**O cliente deve respeitar o livre acesso da empresa ao medidor de gás.**

- Alteração e atualização de dados cadastrais são fundamentais.
- O cliente deve contribuir e zelar para a manutenção dos bens e equipamentos, que são utilizados na prestação dos serviços, respondendo ainda pelos danos que por ação ou omissão vier a causar aos mesmos.

- Essa é uma das palavras mais importantes do nosso vocabulário. Nos sites das empresas ([www.ceg.com.br](http://www.ceg.com.br) ou [www.gasnaturalsps.com.br](http://www.gasnaturalsps.com.br)), você encontra todas as normas que devem ser observadas. Acesse o site, clique em “Residenciais”, do lado esquerdo da tela, e clique novamente em “Normas de segurança”.
- Lá, você vai entender, por exemplo, que deve ficar bastante atento à manutenção de todos os equipamentos que usem gás. Essa não é uma responsabilidade da empresa. Realize a vistoria de dois em dois anos.

**Fique atento à manutenção dos equipamentos que usem gás.**

- Quando você for fazer alguma obra na sua casa, no Estado do Rio de Janeiro, não deixe de consultar o Regulamento de instalações prediais de gás do Rio de Janeiro (RIP/RJ). Este documento está disponível no site da empresa. Clique em “Residenciais”, do lado esquerdo da tela, e clique novamente em “Normas de segurança”. Desça a tela até o final e clique no item “Regulamento de instalações prediais/ RIP”. Em São Paulo, devem ser seguidas as portarias e deliberações regulatórias da ARSESP e as Normas Brasileiras – NBR.

**Quando você for fazer alguma obra em casa, no Estado do Rio, consulte o RIP.**

- Mas, sempre que alguma reforma for feita, sejam mudanças arquitetônicas ou em tubulações embutidas, a empresa deverá ser chamada para fazer uma visita técnica e prestar todas as orientações.
- Toda mudança para um novo endereço exige uma nova vistoria. Isso é muito importante. Solicite uma vistoria no ambiente e nos equipamentos instalados para ter certeza de que tudo está seguro antes de começar a utilizar. A empresa pode prestar essa visita de manutenção periódica, mas você também é livre para contratar outra empresa especializada ou profissional habilitado para fazê-la, caso prefira.
- Os lacres da empresa, instalados no medidor ou nos equipamentos a gás, possuem várias cores, cada uma indicando um motivo de interrupção do fornecimento. Esses lacres não podem ser violados, por medida de segurança. Caso ele seja retirado, por algum motivo, entre em contato conosco.
- A utilização de botijões em locais abastecidos por gás canalizado não é fiscalizada pela empresa. O Corpo de Bombeiros é a instituição que fiscaliza e que pode validar ou não a continuidade do uso.

- É muito importante que você mantenha seus dados sempre atualizados. Avise sempre que houver mudança no seu número de telefone, para que possamos entrar em contato com você.
- Outro ponto que não pode ficar atrasado é a responsabilidade pela titularidade. Ou seja: caso você se mude para uma nova casa, peça a Abertura de Nova Titularidade, para colocarmos a conta de gás em seu nome. O mesmo deve acontecer com o imóvel de onde você está saindo: uma Nova Titularidade deve ser aberta, em nome do novo responsável pela titularidade.

**Fique atento à titularidade de sua conta de gás.**

- As duas medidas andam juntas, mas não são automáticas. Quando você solicita que seu nome seja associado a um novo endereço, ele ainda permanece em sua antiga moradia até que um novo responsável assuma a titularidade ou você solicite a baixa de sua responsabilidade pelo imóvel. Neste caso, o fornecimento de gás é totalmente interrompido, portanto, antes de pedir a baixa, certifique-se se já existe alguém que pode assumir a titularidade em seu lugar. Enquanto a titularidade estiver em seu nome, as faturas serão cobradas de você.

## 05 DICAS SOBRE O PAGAMENTO

- Toda cobrança da empresa é feita na conta de gás. Fique atento a isso e não faça nenhum pagamento direto a uma pessoa.
- A fatura mensal pode ser paga tanto em casas lotéricas quanto em algum banco conveniado. Atualmente, você pode pagar no Banco do Brasil, Bradesco, HSBC, Santander Brasil, Safra, Santander Meridional, Citibank, Banco Popular do Brasil, Caixa Econômica, Itaú, Banco Real, Mercantil do Brasil, Bank Boston, Unibanco e Rede Fácil. Em SP, também temos Lemon Bank e Nossa Caixa, Nosso Banco.

### **Facilite a sua vida, coloque a sua conta em débito automático.**

- A segunda via da conta pode ser emitida gratuitamente pelo site das empresas:

[www.ceg.com.br](http://www.ceg.com.br)

[www.gasnaturalsps.com.br](http://www.gasnaturalsps.com.br)

- É simples. No Rio, clique em “Serviço ao cliente”, que fica bem no centro da tela. Depois, clique em “Saiba como pedir” e “Segunda via”. Em SP, basta clicar em “Serviço ao cliente” e “Segunda via”. Preencha o número de cliente com o dígito, o CPF ou CNPJ e o mês e ano da fatura que você deseja.

- Outra forma de obter a segunda via, também gratuitamente, é pedir em uma de nossas agências ou pontos de atendimento (veja endereços na página 10).

- Se você preferir, também pode pedir a emissão de uma segunda conta por telefone:

Rio de Janeiro: 08000 247766, com o custo de R\$ 2,50 por cada fatura emitida. O valor será cobrado em contas futuras.

São Paulo: 0800 7722348. Esta emissão é gratuita.

- Outro ponto que você deve ficar atento: a religação do fornecimento de gás é cobrada sempre que ele tiver sido interrompido por inadimplência.

Nosso atendimento presencial é de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 18h.

Em nossas agências e pontos de atendimento, temos disponíveis informações sobre as “Normas de segurança” e as “Condições gerais de fornecimento”.

### **Agências RJ:**

- Barra da Tijuca: Av. Ayrton Senna, 1850 lj M/N
  - Copacabana: Rua Raimundo Corrêa, 40 C e D
  - Méier: Rua Hermengarda, 60/108
  - Tijuca: Rua Conde de Bonfim, 645-B
  - Nova Iguaçu (Centro): Rua Don Valmor, 383 lj 8
- Obs.: Atendimento interrompido no horário de almoço, das 13h às 14h.
- Niterói: Rua Visconde de Sepetiba, 935 ljs 111-12
- Obs.: Atendimento interrompido no horário de almoço, das 13h às 14h.
- Resende (Campos Elíseos): Av. Nova Resende, 45/47
- Obs.: Atendimento interrompido no horário de almoço, das 13h às 14h.
- Campos (Centro): Rua Manoel Teodoro, 156, ljs 14 e 15
- Obs.: Atendimento interrompido no horário de almoço, das 13h às 14h.
- Petrópolis (Centro): Rua Souza Franco, 553 Centro
- Obs.: Atendimento interrompido no horário de almoço, das 13h às 14h.
- Macaé (Cajueiros): Avenida Rui Barbosa, 1406
- Obs.: Atendimento interrompido no horário de almoço, das 13h às 14h.

### **Agência SP:**

- Rua Cyce César, nº 24 – Campolim – Sorocaba – SP

### **Postos de atendimento em parceria com o Governo do Estado do RJ:**

Pensando em facilitar cada vez mais o relacionamento com você, cliente, firmamos uma importante parceria com o Governo do Estado do Rio de Janeiro, RIO POUPA TEMPO. Os pontos de atendimento desta parceria disponibilizam em um único lugar serviços úteis à sociedade, concentrando também diversas distribuidoras de serviços públicos, como nós. Já estamos presentes em 4 unidades do programa.

- Carioca: Rua da Ajuda, 05 subsolo – Próximo ao Largo da Carioca.  
Funcionamento: de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 17h.
- Central: Praça Cristiano Ottoni, s/nº – Subsolo – Centro.  
Funcionamento: de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 17h.
- Bangu: Rua Fonseca 240 – 2º Pavimento – Shopping Bangu.  
Funcionamento: de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h, e sábados, das 9h às 13h.
- São João de Meriti: Estrada São João de Meriti, nº 111 – Prédio anexo – 2º andar – Shopping Grande Rio.  
Funcionamento: de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h, e sábados, das 9h às 13h.

## **Agências Reguladoras**

### **Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – AGENERSA.**

Av. Treze de Maio nº 23, 23º andar – Centro

Rio de Janeiro – RJ, CEP 22031-902

Tel.: (21) 2332-6469

Fax: (21) 2332-6468

Ouvidoria: 08000 249040

E-mail: [ouvidoria@agensa.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agensa.rj.gov.br)

Site: [www.agensa.rj.gov.br](http://www.agensa.rj.gov.br)

### **Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP**

Rua Boa Vista nº 170, 3º andar

São Paulo – SP, CEP 01014-000

Tel.: (11) 3293-5100

Ouvidoria: 0800 7700427

E-mail: [arsesp@sp.gov.br](mailto:arsesp@sp.gov.br)

Agência Reguladora - AGENERSA - 0800-0249040



CEG

 **gasNatural**  
São Paulo Sul

CEG RIO

[www.ceg.com.br](http://www.ceg.com.br)