



Guia do Cliente Residencial

comgas



Estamos sempre prontos para tornar o seu dia a dia mais prático e confortável!

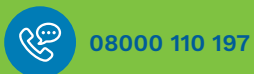
Obrigado por confiar na gente, agora você pode aproveitar todos os benefícios do gás natural encanado na sua residência.

Este guia te ajudará com diversas dúvidas e informações, mas, se precisar, conte com a gente!



Sumário

| | |
|---|----|
| 1. Nós somos a Comgás! | 4 |
| 2. Diversas possibilidades para você! | 6 |
| 3. Segurança com a Comgás | 8 |
| 4. Religação de gás..... | 12 |
| 5. Novas residências | 13 |
| 6. Conheça sua fatura..... | 14 |
| 7. Comgás Virtual: seu atendimento digital! | 16 |
| 8. Facilidades no pagamento | 17 |
| 9. Manutenção | 18 |
| 10. Comgás Soluções: serviços especializados | 20 |
| 11. Dicas de consumo consciente..... | 22 |
| 12. Vai construir ou reformar?..... | 24 |
| 13. Nossos canais oficiais..... | 26 |



Nós somos a Comgás!

Há mais de 150 anos
oferecemos conforto,
praticidade e segurança
para milhões de pessoas.

2,5 milhões
de clientes atendidos

Presente em
95 municípios

91%
de clientes satisfeitos¹

Diversas possibilidades para você!



Forno, fogão ou cooktop

Não se preocupe com interrupções no fornecimento* e prepare suas refeições sem medo de acabar o gás!

*Exceto nas hipóteses ressalvadas na regulação vigente.



Lareira ou tocheiro

O seu lar mais aconchegante, com conforto proporcionado pelo gás natural. Sem o desconforto das fuligens e sujeiras causadas pelo aquecimento a lenha.



Chuveiro

Banho interrompido pela queima da resistência do chuveiro elétrico? Com o aquecimento de água a gás natural você pode relaxar no banho!



Churrasqueira

Churrasco sem sujeira e com menos fumaça que o carvão? Com o gás natural é possível!



Piscina

Com o gás natural encanado, a piscina sempre terá uma temperatura agradável, mesmo nos dias frios ou nublados!



Gerador de energia elétrica


O gás natural reduz ruídos e impactos ambientais, sem fumaça preta.


Segurança


Estamos comprometidos em garantir que o fornecimento de gás encanado na sua residência seja seguro e confiável. Confira nossas dicas e conte com a gente sempre que precisar!

Sentiu cheiro de gás?


 Ligue imediatamente para **08000 110 197 - Opção 1.**


 **Feche os registros.**


 **Não ligue nada que faça faísca**, como lâmpadas ou aparelhos eletrônicos.


 **Apague qualquer chama.**


 **Abra portas e janelas** para ventilar o local.


 **Em nossos sites: comgas.com.br e virtual.comgas.com.br** há uma aba com a opção emergência.


 **A queima incorreta do gás natural libera monóxido de carbono.** Como é incolor e inodoro, respirar esse gás em altos níveis pode causar a morte. Por isso, é essencial a instalação correta dos dutos de exaustão e a ventilação adequada do local onde estão os aparelhos de gás.


 Nunca desligue o equipamento da tomada puxando pelo cabo elétrico, **utilize o conector.**


 **Evite utilizar** aparelhos a gás próximo a materiais inflamáveis como cortinas, panos de cozinha, armários de madeira, etc.

 Não coloque os queimadores dos fogões **ainda quentes na água fria**, eles podem se deformar pelo choque térmico.


 **Nunca acenda** o fogão com o tampo de vidro abaixado.


 **Antes de abaixar o tampo** de vidro do fogão aguarde os queimadores esfriarem completamente.


 As ventilações permanentes **não podem ser obstruídas ou retiradas.** São elas que garantem a renovação de ar do ambiente.


 **Saiba onde ficam os registros** de segurança de cada aparelho para facilitar o manuseio, se for necessário.

 **Não deixe crianças mexerem** nos aparelhos a gás.


 Se for ficar fora muito tempo, **feche os registros de gás natural** de todos os aparelhos.


 Use os aparelhos sempre **de acordo com o manual** do fabricante.

 **Não use o abrigo do medidor para guardar objetos**, especialmente inflamáveis.

 Caso o medidor fique fora do imóvel, **mantenha-o fechado e trancado.** Libere o acesso aos funcionários a nosso serviço, quando solicitado.

 Mantenha o abrigo **sempre ventilado.**

 **Cartas e comunicados impressos**
Se receber qualquer comunicação que solicite acesso a sua residência, recomendamos que confirme a autenticidade da mensagem nos nossos canais de atendimento oficiais.

 **Leituristas e visitas técnicas**
Solicitamos que você receba nossos leituristas todos os meses e a equipe técnica quando necessário. Certifique-se de que são nossos colaboradores verificando uniformes e credenciais da Comgás. Se tiver dúvidas, nos procure imediatamente!

Segurança digital

Sua segurança virtual também é importante. Veja como proteger sua identidade e seus dados:



E-mail

Nossos endereços de e-mail oficiais usam o domínio @comgas.com.br.

Se você receber qualquer tipo de comunicação, como informativos ou solicitações de dados ou senhas, de um endereço de e-mail com extensão @yahoo, @gmail ou @hotmail, desconfie. Antes de responder ou fornecer qualquer informação, entre em contato com a gente para verificar a autenticidade da mensagem.



Ligações

Nós nunca entramos em contato para solicitar dados bancários sigilosos, número de cartão de crédito ou senhas pessoais.

Se receber esse tipo de ligação ou mensagem, não forneça as informações solicitadas e nos comunique.



Conta de gás

Sempre recomendamos que **verifique se o emissor da conta é a Comgás, prestando atenção à razão social e ao CNPJ.** Além disso, certifique-se de revisar seus próprios dados. Lembre-se: nunca solicitamos depósitos bancários!






Religação de gás

Acabou de se mudar para uma casa ou apartamento que já tem rede de gás? Você pode solicitar a religação no Comgás Virtual, [acesse virtual.comgas.com.br/liga-religa](https://acesse.virtual.comgas.com.br/liga-religa) e agende o serviço em minutos!

Se preferir, fale com a gente no nosso telefone **08000 110 197**.

 **Dica:** O responsável pelo seu condomínio, proprietário anterior ou locador da sua residência também podem te ajudar com instruções sobre o fornecimento de gás encanado.

Novas residências

Ainda não é cliente Comgás e gostaria de saber mais?

Para ter a nossa energia na sua residência, você passará por três etapas* essenciais para garantir sua segurança e comodidade:



Faremos uma visita técnica para avaliar a infraestrutura da sua residência.



Serão realizadas as adequações¹, para o gás natural chegar na sua residência.



Vamos realizar a conversão² dos seus aparelhos e ligar o seu gás!

¹Exemplo: instalação das tubulações de gás.

²Se o seu fogão ou aquecedor são novos, recomendamos que você faça a conversão com o fabricante do aparelho, para não perder a garantia.

Ficou interessado(a)?

Fale com a gente nos canais abaixo:



08000 110 197



querocomgas.com.br



comgas.com.br

*Após a análise do seu projeto, essas etapas podem ser adaptadas.



Conheça sua fatura

1. Mês de referência

A conta se refere ao fornecimento de gás neste período.

2. Vencimento

Data-limite para quitar a conta sem multa ou juros. São 6 opções de vencimento e pode ser alterado após a 1ª conta, através do Comgás Virtual: virtual.comgas.com.br.

3. Código do usuário

Trata-se do cadastro do imóvel junto à Comgás. Tenha sempre em mãos ao entrar em contato.

4. Total a pagar

Valor total a ser pago.

5. Dados do faturamento

Aqui estão discriminados todos os serviços cobrados: fornecimento de gás, equipamentos, serviços, juros e multas, que são cobrados na conta posterior ao pagamento em atraso.

6. Impostos

Aqui estarão, de forma organizada, os tributos incidentes sobre o fornecimento de gás natural do período indicado na conta.

7. Consumo e tarifas

Neste quadro você tem as informações relativas ao fornecimento de gás natural do período.

8. Informações importantes

Neste campo aparecerão informações relativas à situação financeira da unidade usuária, como compensação de débito automático, aviso de corte e aviso de pendências anteriores, entre outras.

9. Dias de consumo

Indica a quantidade de dias entre a penúltima e a última leitura. O valor da conta pode variar de um mês para o outro devido a maior ou menor quantidade de dias de consumo faturados.

Atenção: a primeira leitura de consumo pode variar de 15 a 45 dias e a conta refletirá este período. Ela será entregue para você em até 50 dias. A partir da segunda, o período será normalizado, considerando o consumo de 27 a 33 dias.

10. Detalhamento do consumo

Aqui você pode conferir detalhadamente como foi calculada sua tarifa.

11. Consumo corrigido/faturado

É o consumo medido levando em consideração os fatores de correção (poder calorífico e pressão).

12. Previsão para a próxima leitura

Data prevista para medição. Se o medidor fica dentro da residência, é preciso alguém receber o leiturista.

13. Histórico

Aqui você acompanha seu consumo nos últimos meses, podendo checar épocas de maior consumo e organizar o orçamento doméstico.

Atenção: Quando o leiturista não consegue realizar a leitura no medidor de gás, a sua fatura será calculada pela média dos últimos 12 meses. Disponibilize o acesso do leiturista ao medidor. Com a leitura correta, sua conta será regularizada (para mais ou para menos).

comgas Companhia de Gás de São Paulo
R. Capão Paulista 59, Lins, SP - CEP: 05040-000 - B16 - São Paulo - SP
CNPJ nº 06.571.000/01 - Ins. Estadual 198.703.110
Insc. Municipal 068.884.110
Instituição Única Regime Especial - Processo UA 0089-89729/2002

MARCELO NUNES DE OLIVEIRA
R. PREFEITO ESPANHOLAS FREIRE MENDONÇA,
Nº 1.076, ALCOLO 10, APTO. 1.002 - SÃO PAULO - SP
CPF/CNPJ: 000.000.000-98
IE: 0000000000000000

NOTA FISCAL / CONTA DE GÁS: 009.316.547

COD. USUÁRIO: 25607146

Vencimento 05.02.2019 **Valor a pagar (R\$)** 2.800,00

Mês de referência: fevereiro 2019

Sua conta de gás

Fornecimento de Gás Natural R\$ 41,11
Multas e Juros R\$ 0,00
Serviço Nota: 007670552945 de 05/01/2019 - Parcela: 1 de 2
colocar medidor, abrir por conta paga, mod - taxa de visita R\$ 87,56
Duplicidade -R\$41,59

Consumo e tarifas

| Consumo Corrigido/Faturado* | Tarifa Aplicada com ICMS | Fornecimento de gás natural |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| 12,00 | 0,000000 | R\$ 10,00 |

Dados Tarifários

| Fixo (mês) | Varível (m³) |
|------------|--------------|
| 1,00 | 0,000000 |
| 2,00 | 5,377013 |
| 4,00 | 2,377111 |
| 1,67 | 4,103630 |
| 1,00 | |
| 2,00 | |
| 4,00 | |
| 1,67 | |
| 2,00 | |

Total R\$ 42,00

Avisos importantes para você

O atraso no pagamento desta conta por prazo superior à 15 dias poderá acarretar na interrupção do fornecimento de gás para todos os segmentos, exceto os segmentos Residencial e Residencial Coletivo, cujo prazo é de 30 dias.
- Informamos que este mês o consumo foi estimado de acordo com a média de consumo das últimas doze medições, por motivo de (motivo)
- Não usamos peso (até 10kg) vencido(s) em (período)
- O não pagamento leva ao corte de fornecimento, conforme a Legislação.

Impostos

Base de Cálculo ICMS Reduzida - Conv. 16/92
Base de cálculo (R\$) 18% ICMS (R\$) 0,00

Base de Cálculo da Substituição Tributária (Somente para unidades usuárias de GNV)
Base de cálculo (R\$) 18% ICMS (R\$) 0,00

| Valor R\$ | Valor ICMS R\$ | Total de Impostos R\$ |
|--------------------|----------------|-----------------------|
| Impostos Estaduais | | |
| Impostos Federais | | |

Seu histórico 12 meses (em R\$)

| Mês | Consumo | Tarifa | Total |
|----------|----------|----------|----------|
| NOV/2017 | 8.803,18 | 8.803,18 | 8.803,18 |
| OUT/2017 | 8.803,18 | 8.803,18 | 8.803,18 |
| SEP/2017 | 8.803,18 | 8.803,18 | 8.803,18 |
| AUG/2017 | 8.803,18 | 8.803,18 | 8.803,18 |
| JUL/2017 | 8.803,18 | 8.803,18 | 8.803,18 |
| JUN/2017 | 8.803,18 | 8.803,18 | 8.803,18 |
| MAY/2017 | 8.803,18 | 8.803,18 | 8.803,18 |
| ABR/2017 | 8.803,18 | 8.803,18 | 8.803,18 |
| MAR/2017 | 8.803,18 | 8.803,18 | 8.803,18 |
| FEB/2017 | 8.803,18 | 8.803,18 | 8.803,18 |
| JAN/2017 | 8.803,18 | 8.803,18 | 8.803,18 |
| DEZ/2016 | 8.803,18 | 8.803,18 | 8.803,18 |

Detalhamento do consumo (clique em: www.comgas.com.br/para-a-sua-casa/entenda-sua-costa)

| Mês | Atual | Anterior | Consumo (m³) | Fator de correção (temp.) | Fator de correção (pot.) | Fator de correção (pressão) | Fator de correção (total) | Consumo corrigido (m³) |
|---------|------------|------------|--------------|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------------|
| L10.2.5 | 02/01/2019 | 09/12/2018 | 8,00 | 1,000 | 1,000 | 0,948 | 1,000 | 8,87 |

Valores para Gás Natural referidos nos registros corrigidos:
Pot. Calorífico Superior: 4200kcal/m³, temperatura: 20,25°C e Pressão: 103,225k (atm), conforme Resolução ANP nº16

Reservado ao Fisco: 0x0x.x00x.0000.0000.0000.x00x.0000.0000

Nota Fiscal / Conta de Gás Nº 000.000.000

Usuário: XXXX XXXXX XXX XXXXXXX XXXXXXX
Código de Usuário: 000000000000
Mês de Referência: Jan./2018
Vencimento: 05.02.2018
Valor Total a Pagar (R\$): 000,00

Para Cadastro em Débito Automático
Banco: 000 Agência: 0000 Código: 00000000

Multa e juros serão cobrados na próxima conta de gás o pagamento desta conta não quita débitos anteriores sobre a conta paga após o vencimento incidirão multa de 2% e juros moratórios de 0,033% ao dia. (portaria csp# nº 156 de 30/11/2001) como correspondente do Itaú-Br.

Bancos autorizados a receber esta conta: Bradesco, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú, Safra, Santander.

000000000000 000000000000 000000000000 000000000000 Autenticação Mecânica

Titularidade da conta.

Quando sair de um imóvel, peça a alteração de titularidade ou desligamento do gás. Caso contrário, você continuará sendo responsável pela utilização dos nossos serviços.

Comgás Virtual: seu atendimento digital!

Conheça o Comgás Virtual e aproveite um atendimento rápido, prático e digital! Serviços para você resolver tudo rapidinho.



Segunda via de conta



Consulta de débitos



Troca de titularidade



Acompanhamento de solicitações



Cadastro de fatura por e-mail



Cadastro de conta em débito automático



Pagamento de contas via PIX



Baixe o aplicativo ou acesse através do link:
virtual.comgas.com.br

Facilidades no pagamento

Pague de forma instantânea!



No app do seu banco, selecione pagar com PIX.



Escolha a opção de pagamento por QR Code.



Aponte a câmera do celular para o QR Code exibido na conta e confirme o pagamento.

Débito automático

Não se preocupe com vencimentos! Se você é cliente do Santander, Itaú, Bradesco ou Banco do Brasil, é possível solicitar o débito automático **no nosso WhatsApp 11 3325-0197 ou diretamente no Comgás Virtual**, acesse virtual.comgas.com.br.

Porém, se sua conta está no banco Inter, Caixa Econômica, Original, Safra, C6 Bank ou Nubank, recomendamos que realize o cadastro para pagamento automático diretamente com seu banco de preferência.

Fatura por e-mail

Evite acúmulo de papel **Solicite no WhatsApp 11 3325-0197 ou Comgás Virtual**, acesse virtual.comgas.com.br.

Manutenção



Mantenha seus aparelhos a gás sempre limpos e regulados. Os fabricantes recomendam a manutenção 1 vez ao ano.



As operações de instalação, regulagem, transformação e manutenção **devem ser executadas por profissional qualificado** de acordo com o manual do equipamento.



Se o aquecedor tiver **pilhas**, troque-as periodicamente conforme recomendação do manual.



Mantenha o manual de instruções próximo ao equipamento de modo que possa sempre ser consultado.



Evite que alimentos sejam derramados sobre os **queimadores do fogão** durante o cozimento. Se ocorrer, limpe-os imediatamente após o uso.

A utilização prolongada dos queimadores contendo resíduos de alimentos **tornará a limpeza muito difícil**.

E lembre-se, se precisar, conte com a assistência de um especialista do Comgás Soluções!

 www.solucoes.comgas.com.br





comgás
SOLUÇÕES

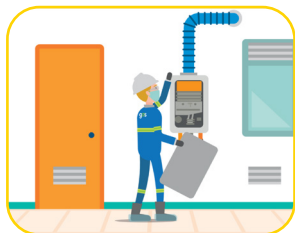
A Comgás traz soluções
para você!



Faça seus serviços de gás com a garantia de quem mais entende de gás: confiança, qualidade e segurança.

Acesse: www.solucoes.comgas.com.br

Conheça algumas soluções disponíveis:



Manutenção básica de aquecedor a gás natural

Limpeza completa dos componentes internos, checagem de peças e regulagem da pressão. É recomendável realizar esse serviço a cada 12 meses.



Trocar flexível

Substituição e instalação por uma nova mangueira flexível metálica, para garantir a segurança no uso de gás!



Ligar forno individual

Instalação de registro de segurança, mangueira flexível metálica, bucha de adaptação, cotovelos e niples para o seu novo forno!



Conversão de fogão

Converta o seu aparelho GLP para utilizar a gás natural.



Regular fogão

Limpeza dos injetores, regulagem do ar e torneiras de controle, para garantir o funcionamento correto do seu aparelho.



Verificar estanqueidade

Teste para garantir a segurança e evitar perdas associadas a vazamentos.



Se você é síndico, zelador ou responsável pela administração de um condomínio e precisa das nossas soluções para diversos moradores:

temos condições especiais!

Entre em contato com seu consultor Comgás ou solicite assistência por meio dos nossos canais de atendimento oficiais.

Dicas de consumo consciente

Aplice hábitos de consumo consciente no seu dia a dia e aproveite todos os benefícios do gás natural encanado.



No banho

1. **Ajuste o seu aquecedor** para a temperatura ideal para você, evite abrir a água fria para não desperdiçar gás.
2. Para manter o bom funcionamento do seu aquecedor, **realize a manutenção preventiva** uma vez ao ano.



Na cozinha

1. **Cozinhe com as panelas tampadas:** assim, elas aquecerão mais rápido.
2. **A chama do fogo deve ser sempre azul.** Tons amarelados indicam queimadores sujos ou desregulados, o que aumenta o consumo de gás.
3. Ao usar o forno, **evite abrir e fechar a porta com frequência.**



Na piscina

1. Quando a piscina não for utilizada, **reduza a temperatura em 2 ou 3 graus.** Para voltar ao nível desejado, faça o ajuste um dia antes.
2. **Mantenha a limpeza da piscina sempre em dia** para evitar danos ao sistema de aquecimento.

Vai construir ou reformar?



Na área interna

1. **Confira o percurso da tubulação** e não use ferramentas pontiagudas próximo a ela.
2. **Evite danificar os conectores flexíveis** dos aparelhos. Eles devem sempre ficar em local arejado.
3. **Antes de ligar ou religar o aquecedor**, confira a posição dos pontos de gás e água fria e quente. Cada modelo tem uma posição correta.
4. **A construção e manutenção da rede interna de gás é de responsabilidade do usuário**, não havendo qualquer responsabilidade da Comgás pela execução ou qualidade dos serviços prestados por terceiros. Mas, você pode contar com o solucoes.comgas.com.br para te ajudar!

Caso decida avaliar outras prestadoras de serviços relacionados à rede interna de gás natural, acesse comgas.com.br/a-comgas/obras-e-reformas/

Na área externa:

1. Consulte se há rede de gás no endereço da sua obra através do site nossarede.comgas.com.br/ ou pelo aplicativo Obra Segura.
2. **Fique atento às sinalizações instaladas em vias públicas**, como as tampas de válvulas e tachões. Elas podem ajudar a detectar a presença de tubulações de gás.
3. Caso haja rede de gás nas proximidades, **acesse nosso cadastro técnico no site Comgás Virtual, na categoria Serviços: suporte a concessionárias e construtoras.**
4. **Solicite orientação técnica** com o máximo de antecedência do início da sua obra pelo telefone 08000 110 197, opção 2.
5. **Conheça as referências dos procedimentos e indicações para a prevenção de danos no site Comgás Virtual**, mantendo as escavações a uma distância que não impacte os ativos da Comgás.

6. Oferecemos treinamentos gratuitos para funcionários de concessionárias, construtoras e empreiteiras. Eles são voltados à prevenção de danos e à segurança dos trabalhadores e da população. **Os profissionais serão capacitados a ler e interpretar os cadastros da Comgás.**

Envie um e-mail para: ppd@comgas.com.br

7. Se observar uma obra na sua rua **verifique se os responsáveis têm conhecimento da rede de gás no local.**
8. Em caso de dano ou vazamento de gás, isole o local e chame nossa emergência imediatamente através do telefone **08000 110 197 - Opção 1.**

Precisa de mais informações? Acesse: comgas.com.br/a-comgas/obras-e-reformas/

Fale com a gente nos nossos canais oficiais



Nossos sites

Comgás Virtual

virtual.comgas.com.br

Comgás Soluções

solucoes.comgas.com.br

Comgás

comgas.com.br

Consultores Residenciais

comgas.com.br/nossas-solucoes/residencias/



E-mails

Conta digital

suafatura@comgas.com.br

2ª via da conta

naoresponda-comgas@comgas.com.br

Demais comunicações

marketing@comgas.com.br

Financeiro

comercial13@casservices.com.br

cobranca.comgas@crc.net.br

atendimento.comgas@crdigital.com.br

atendimento.comgas@crdigital.net.br



Telefones

WhatsApp da Cris

(11) 3325-0197

Central de atendimento 24h

08000 110 197

Deficientes auditivos

0800 200 8200

0800 729 1091

Canal de Ética

0800 725 0039



Redes sociais

 /comgasoficial

 comgasbr

 @ComgasBR

 /ComgasOficial

 /Comgas

Baixe o App Comgás Virtual



comgas