

GÁS NATURAL RESIDENCIAL  
**MANUAL  
DO CONSUMIDOR**



# MANUAL DO CONSUMIDOR RESIDENCIAL

Parabéns por escolher o Gás Natural Residencial. Além de valorizar o seu imóvel, esse energético traz mais comodidade, praticidade e economia para você e benefícios para o meio ambiente.

Este Manual do Consumidor tem orientações importantes e respostas para as principais dúvidas sobre uso, distribuição e abastecimento. O uso do Gás Natural Residencial vem se expandindo no Estado da Bahia. Sua utilização em residências oferece uma série de vantagens, além de valorizar o seu imóvel.



A equipe da Bahiagás está sempre pronta para prestar toda assistência e acompanhamento que você precisar, através do

**SAC 0800 071 9111**

## SUMÁRIO

A empresa .....	04
O produto .....	05
Vantagens .....	06
Instalação do fogão .....	07
Ventilação do fogão .....	08
Recomendações de uso do seu fogão .....	09
Instalação do aquecedor .....	10
Ausências prolongadas .....	13
Instaladoras de gás .....	14
Serviços realizados .....	14
Conversão de aparelhos a gás que usam o GLP .....	15
Cuidados para evitar vazamento .....	16
Em caso de vazamento .....	17
Dicas de segurança em caso de vazamento .....	17
A conta de gás .....	18
Débito automático .....	19
Contas quitadas .....	19
Dados atualizados .....	19
Cliente on-line .....	20
Nota fiscal eletrônica .....	21
Interrupção de fornecimento .....	22
Dicas para economizar Gás Natural .....	23
Dicas de manutenção da rede interna de gás .....	25
Relacionamento com o cliente .....	26
Normas e legislação .....	27

## A EMPRESA

Criada em 1991, a BAHIAGÁS tem a concessão para explorar o serviço público de fornecimento de Gás Natural Canalizado para residências, estabelecimentos comerciais (restaurantes, hotéis, hospitais, shopping centers, padarias, lavanderias etc.), indústrias e postos automotivos em todo o Estado da Bahia. Empresa de economia mista, tem como acionistas o Governo do Estado da Bahia, a Petrobras Gás S/A e a Mitsui Gás e Energia do Brasil.

## MISSÃO

Comercializar e distribuir Gás Natural na Bahia para atendimento aos diversos segmentos de mercado com segurança, rentabilidade, responsabilidade socioambiental e comprometimento com o desenvolvimento do Estado, proporcionando a satisfação dos clientes, acionistas e colaboradores.

## O PRODUTO

O Gás Natural Canalizado é amplamente utilizado nos grandes centros urbanos, como Tóquio, Paris e São Paulo. Sinônimo de qualidade de vida, é uma alternativa energética mais econômica, mais segura e ecologicamente correta. Além das vantagens que traz ao imóvel, economiza espaço nos ambientes residenciais e comerciais e vem sendo cada vez mais valorizado, devido à progressiva conscientização mundial da relação entre energia e meio ambiente.

O Gás Natural não tem cheiro e para que seja percebido em caso de vazamento é adicionado um odorante especial que dá ao gás um cheiro característico.

A sua queima é mais limpa que a dos demais combustíveis. Por isso, o Gás Natural é cada vez mais utilizado em residências e veículos, no comércio e na indústria. Você usa, o planeta agradece.

### A C I O N I S T A S

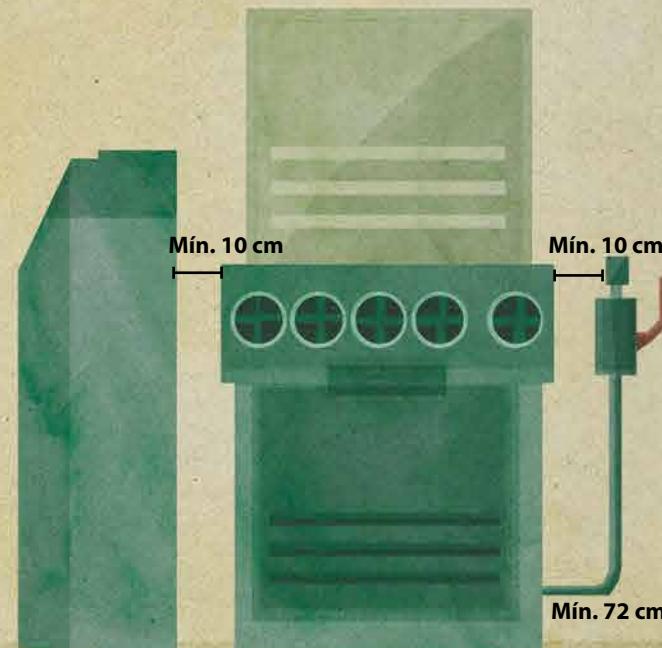


## VANTAGENS

- Maior segurança;
- Ecologicamente correto;
- O abastecimento é contínuo e o pagamento só é efetuado após o consumo;
- Não necessita de espaço para armazenamento;
- Possibilidade de redução de custo do seguro predial, devido à diminuição de riscos;
- Comodidade, uma vez que o Gás Natural Residencial dispensa qualquer controle quanto ao reabastecimento ou nível de estoque;
- Maior economia, pois cada um paga sua própria conta\*;
- Redução nos custos com manutenção;
- Não necessita de armazenamento, o que aumenta a segurança e ainda contribui com a redução de veículos pesados na rua.

*\*Contas separadas somente em prédios que dispõem de abrigo no hall.*

## INSTALAÇÃO DO FOGÃO



- Antes de utilizar o seu aparelho a gás, leia atentamente as instruções e recomendações do fabricante;
- Os aparelhos a gás devem estar preparados para Gás Natural;
- Procure mantê-lo sempre limpo e regulado;
- O sistema elétrico do fogão precisa estar sempre em bom funcionamento. Caso os fios estejam descascados, procure uma assistência técnica autorizada e troque-os imediatamente;
- O uso de mangueiras flexíveis deve ser feito conforme a norma ABNT NBR 14177 – Tubo flexível metálico para instalações de gás combustível de baixa pressão. Por sua maior resistência a altas temperaturas e choques mecânicos, elas são mais seguras;
- Para limpar a mangueira flexível, utilize sempre um pano de algodão e detergente neutro. Nunca utilize materiais abrasivos, como palhas de aço ou produtos químicos corrosivos;
- Ao deslocar o fogão, tenha cuidado com a mangueira flexível para não dobrar ou esticá-la demais. Isso pode ocasionar a ruptura da tubulação interna do acessório e provocar vazamento de gás;
- Verifique periodicamente o estado da mangueira flexível e faça sua substituição sempre que esta estiver danificada ou com o prazo de validade vencido.

Ventilação superior  
Área útil: mín. 400 cm<sup>2</sup>

## VENTILAÇÃO DO FOGÃO

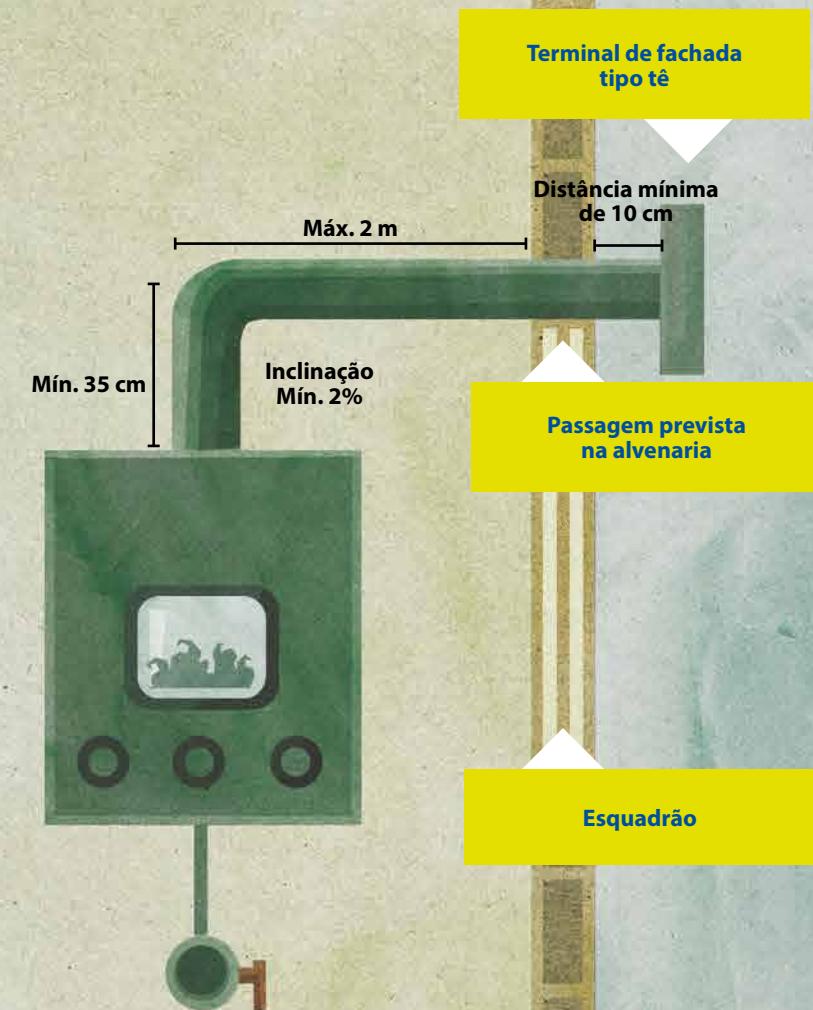
- Caso o aparelho a gás seja apenas um fogão de até 6 bocas, com ou sem forno, a ventilação no local pode ser feita de três formas: duas aberturas (superior e inferior) com 100 cm<sup>2</sup> cada; ou uma única abertura superior com 200 cm<sup>2</sup>; ou ainda uma abertura permanente para um ambiente contíguo, de forma que este último possua área de ventilação permanente de 200 cm<sup>2</sup> para o exterior;
- Para mais de um fogão, ou equipamentos de capacidade maior que um fogão de 6 bocas, a ventilação deverá ser feita através de uma abertura superior de 400 cm<sup>2</sup> e uma abertura inferior;
- A ventilação superior pode ser feita através de venezianas ou bsculas fixas na janela, com abertura para ventilação permanente. A ventilação inferior pode ser através de venezianas, treliças ou cortes na porta.

Ventilação inferior  
Área útil: mín. 200 cm<sup>2</sup>

## RECOMENDAÇÕES DE USO DO SEU FOGÃO

- Faça a revisão anual com profissionais habilitados;
- Procure mantê-lo sempre limpo;
- Mantenha os queimadores regulados;
- Movimente com cuidado o aparelho;
- A chama deve ser uniforme, firme e ter coloração azul;
- Acenda o forno com a porta do mesmo aberta;
- Caso não consiga acender o queimador, feche a válvula (registro) de controle de gás, espere alguns segundos para que o gás se dissipe e tente novamente;
- Não aumente a potência do aparelho;
- Mantenha a ventilação permanente.

# INSTALAÇÃO DO AQUECEDOR



- Ao comprar um novo aparelho a gás, verifique se o mesmo já é disponibilizado pela loja devidamente para o uso de Gás Natural. Caso não seja, entre em contato com a assistência técnica do fabricante e solicite, dentro do prazo de garantia, a conversão gratuita;
- É necessária e obrigatória a existência de chaminés e terminais nos aquecedores, pois elas têm a função de enviar os gases resultantes da queima para a atmosfera, evitando que se acumule dentro de sua residência;
- Sempre que necessário, procure a assistência técnica autorizada pelo fabricante e exija o cumprimento da norma brasileira de instalação de aparelhos a gás (ABNT NBR 13.103). Em caso de dúvida, consulte a Bahiagás;
- O aquecedor a gás deve ser instalado em área com ventilação permanente, de preferência na área de serviço. Caso deseje fazer a instalação em outro ambiente, consulte a Bahiagás;
- É proibida a instalação de aquecedores a gás em espaço confinado (sem ventilação permanente superior e inferior);
- É proibida instalação de aquecedores a gás em quartos e banheiros.



- A ventilação superior pode ser feita através de venezianas ou básculas fixas na janela, com abertura para ventilação permanente. A ventilação inferior pode ser através de venezianas, treliças ou cortes na porta;
- Para aquecedores de exaustão natural, a ventilação deverá ser feita através de uma abertura superior de 400 cm<sup>2</sup> e uma abertura inferior, conforme ilustração;
- O local de instalação de aquecedores a gás com exaustão forçada deve possuir no mínimo uma abertura (superior ou inferior);
- O local de instalação destes aparelhos deve ter um volume mínimo de 6 m<sup>3</sup>. Locais de uso exclusivo para sua instalação, no entanto, se isentam do volume mínimo, desde que seja isolado de outros compartimentos, impedindo a entrada de pessoas no local, e possua aberturas de ventilação para o exterior;
- Locais de instalação de aquecedores em circuito fechado não possuem restrição quanto ao volume mínimo, nem obrigatoriedade de aberturas permanentes de ventilação.



- Siga as instruções do manual do seu aquecedor. Verifique sempre se a fonte de energia (pilhas ou eletricidade) está adequada ao seu aparelho;
- Para regular a temperatura do seu banho, primeiro abra a torneira de água fria. Depois, ajuste a temperatura abrindo a torneira de água quente;
- Nunca obstrua as aberturas para ventilação permanente do ambiente e a saída da chaminé. Caso contrário, impedirá a renovação do ar e a retirada de gases tóxicos prejudiciais a sua saúde, além de danificar o aparelho;
- Não coloque panos, toalhas, roupas ou materiais inflamáveis próximos ao aquecedor;
- É recomendável regular e revisar seu aquecedor a cada ano para sanar qualquer defeito que coloque em risco a sua segurança e evitar um eventual desperdício de gás;
- Nunca use peças reconcondicionadas. Faça a substituição sempre por peças originais por meio dos serviços da assistência técnica autorizada;
- A ducha do chuveiro deve ser compatível com água quente e com a capacidade do seu aquecedor.

## AUSÊNCIAS PROLONGADAS

Feche as válvulas (registros) dos aparelhos antes de se ausentar por períodos longos.



## INSTALADORAS DE GÁS

Para conhecer a lista atualizada das empresas convertedoras e instaladoras de rede de gás, ligue para 0800 071 9111 ou acesse [www.bahiagas.com.br](http://www.bahiagas.com.br)

## SERVIÇOS REALIZADOS

- Conversão de fogões;
- Montagem de rede interna e manutenção, incluindo teste de estanqueidade;
- Os serviços prestados são de inteira responsabilidade das empresas contratadas.

## CONVERSÃO DE APARELHOS A GÁS QUE USAM O GLP

Para usufruir das vantagens do Gás Natural é necessário que seja realizada uma vistoria em seus equipamentos (aquecedor, churrasqueira etc.) para posterior conversão dos mesmos. Esta conversão consiste em uma troca dos injetores, com um prazo de garantia de 90 dias deste serviço, realizado pela Bahiagás. Após esse prazo, a Bahiagás não se responsabiliza pela manutenção do aparelho a gás.

Para os equipamentos dentro do prazo de garantia, as conversões devem ser realizadas pela assistência técnica autorizada. Assim, será mantida a garantia do fabricante.

Caso o cliente vá adquirir um novo equipamento, é recomendável especificar no ato da compra que o aparelho deve estar apto para o uso de Gás Natural.

Ressaltamos que o cliente deve adquirir o Mangote Metálico para ligação do gás de fogão, seguindo as Normas Técnicas Brasileiras – NBR, assim como ser responsável pela boa conservação e manutenção do mesmo.

## CUIDADOS PARA EVITAR VAZAMENTO

- Sempre que for realizar alguma reforma e/ou intervenções, consulte o projeto para identificar a localização da rede de gás;
- Nunca faça furos na parede sem a certeza de que não atingirá a rede de gás;
- A tubulação e os acessórios devem estar com acessos desobstruídos e devidamente sinalizados;
- Tubos, conexões e interligações com equipamentos e aparelhos a gás não podem apresentar vazamento;
- As tubulações devem estar pintadas na cor amarela e sem qualquer dano, inclusive com relação aos suportes empregados;
- Verificar a validade dos equipamentos e mangueiras.



## EM CASO DE VAZAMENTO



1- Feche a válvula (registro) do gás;



2- Abra as janelas;



3- Ligue para a Bahiagás: 0800 284 1111

## DICAS DE SEGURANÇA EM CASO DE VAZAMENTO

*O Gás Natural Residencial é odorizado intencionalmente para que seja percebida a ocorrência de vazamentos.*

- Abra as portas e as janelas para que haja uma ventilação no ambiente;
- Não acenda fósforos, isqueiros ou similares;
- Feche o registro dos aparelhos e/ou o registro geral;
- Passe uma solução de água e sabão ou detergente nas conexões aparentes. Se houver borbulhas, é porque há vazamentos;
- Não acenda ou apague luzes;
- Verifique se o odor de gás vem de seu imóvel;
- Não ligue ou desligue aparelhos eletrodomésticos e elétricos;
- Se você constatou ou suspeita de vazamento, entre em contato com a Bahiagás através do número 0800 284 1111 – Emergência ou 0800 071 9111 – SAC, de segunda a sexta, das 7h às 19h, e sábado, das 8h às 13h [exceto feriado].
- Não fume;

## A CONTA DE GÁS

- Você receberá mensalmente, no endereço cadastrado para recebimento de correspondência, o demonstrativo de consumo com o boleto. Você receberá via e-mail o comunicado da emissão da nota fiscal eletrônica e sua chave do acesso e arquivo xml (nota fiscal digital) no endereço de e-mail particular cadastrado;
- Acompanhe o gráfico com o histórico do gás consumido e a possível variação no número de dias compreendidos entre as datas de leitura, registrado em sua fatura;
- Pague sua fatura em dia. Caso sua fatura não chegue até quatro dias antes da data de vencimento, emita uma 2ª via da conta no site [www.bahiagas.com.br](http://www.bahiagas.com.br), através do cliente on-line. Os valores não pagos no vencimento estarão sujeitos a cobrança de juros e multa;
- Ao vender ou alugar o seu imóvel, solicite o desligamento do fornecimento de Gás Natural, bem como a finalização do seu contrato, a fim de evitar possíveis transtornos. O término contratual estará condicionado à quitação dos débitos, incluindo a conta residual, no sistema da Concessionária;
- Para solicitações (transferência de titularidade, alteração de data de vencimento, desligamento, suspensão ou religação de Gás Natural), dúvidas, reclamações ou sugestões, faça uso do SAC 0800 071 9111 que funciona de segunda a sexta, das 7h às 19h, e sábado, das 8h às 13h (exceto feriado);
- Para medições coletivas, observar na fatura as informações necessárias para realização do cálculo do rateio do gás, tais como: consumo medido; consumo corrigido; e valor da tarifa.

## DÉBITO AUTOMÁTICO

Para cadastrar a sua conta em débito automático, procure os bancos conveniados e faça a sua adesão utilizando o código informado em sua fatura. Para mais informações, acesse [www.bahiagas.com.br](http://www.bahiagas.com.br) ou contate o nosso **SAC 0800 071 9111**

## CONTAS QUITADAS

A BAHIAGÁS recomenda que você guarde, no mínimo por um ano, as notas fiscais de gás para eventuais solicitações ou orientações.

Anualmente, após a quitação dos débitos do ano anterior, será disponibilizado o Certificado de Quitação Anual, através do cliente on-line ou no campo de mensagem de sua nota fiscal, de acordo com a lei nº 12.007 de 29/07/2009.

## DADOS ATUALIZADOS

Mantenha sempre os seus dados atualizados. O cadastro atualizado facilita o relacionamento da Bahiagás com os clientes e evita possíveis transtornos. Seu endereço de e-mail é importante para o recebimento da comunicação de emissão de nota fiscal eletrônica. Em caso de mudança de titularidade, por venda ou aluguel do imóvel, solicite o bloqueio do gás imediatamente, comunicando à Bahiagás através do nosso **SAC 0800 071 9111**.



## CLIENTE ON-LINE

Visando sempre melhorar a qualidade do nosso atendimento, disponibilizamos, através do site **www.bahiagas.com.br**, o link “Cliente On-line”.

Através dele, você tem acesso aos seguintes serviços:

- Consulta do DANFE;
- Emissão e 2ª via de boletos para pagamento;
- Consulta do histórico de volumes consumidos;
- Análise do gás.

Após realizar seu cadastramento junto ao nosso **SAC 0800 071 9111**, você receberá por e-mail seu login e senha de acesso.

## NOTA FISCAL ELETRÔNICA

A Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) é um documento fiscal de existência exclusivamente digital, gerado para documentar todas as operações de vendas da Bahiagás, substituindo as tradicionais notas fiscais em papel. Ficam armazenadas no site da SEFAZ, podendo ser consultadas e baixadas através de uma chave de acesso, gerada automaticamente na transmissão das notas.

Você receberá através do e-mail [spednfe@bahiagas.com.br](mailto:spednfe@bahiagas.com.br), sempre que uma nota fiscal for gerada, a comunicação de emissão de nota fiscal eletrônica, com a informação da chave de acesso para consulta e validação da sua nota no site da SEFAZ, acompanhado do link: <http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal>. Receberá também um arquivo em extensão XML que é a sua nota fiscal em formato digital.

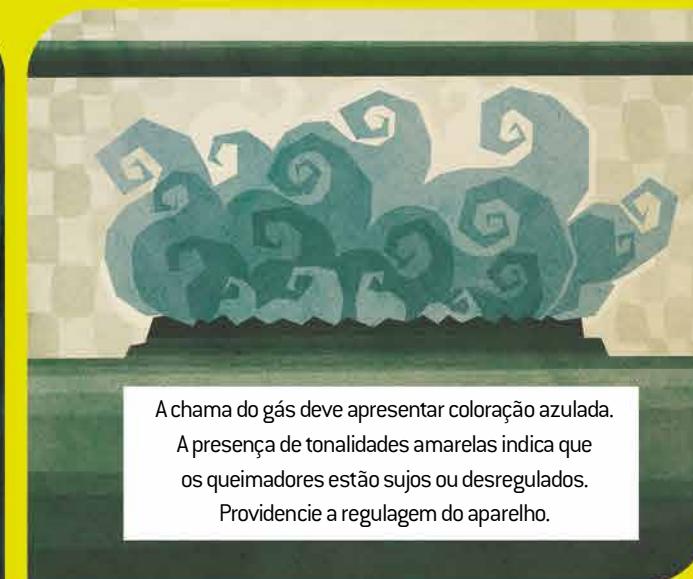
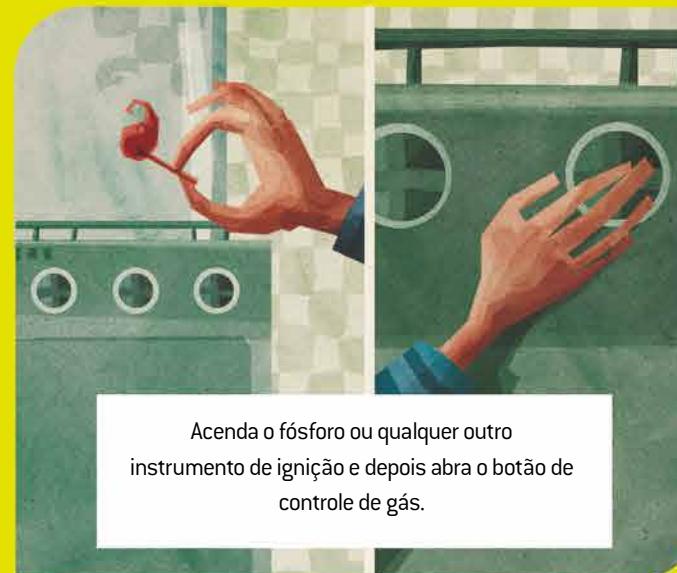
Esse arquivo só pode ser aberto se existir em seu computador o programa visualizador de nota fiscal eletrônica da SEFAZ (baixar no link downloads no portal da SEFAZ). Além disso, recebe também o link de acesso ao cliente online para consulta e impressão do DANFE (Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica) e boletos.

## INTERRUPÇÃO DE FORNECIMENTO

### A Bahiagás interromperá o fornecimento de Gás Natural em caso de:

- Fraudes ou práticas de violação onde se encontram os equipamentos, nos abrigos destinados a medidores, reguladores e conjuntos de medição da Bahiagás;
- Revenda ou fornecimento de gás a terceiros;
- Práticas ou situações que comprometam o fornecimento de gás com segurança, como, por exemplo, aparelhos e instalação sem condições de uso, fora de norma, entre outros;
- Condições inadequadas das instalações internas de gás ou com vazamentos tanto na unidade habitacional quanto do condomínio;
- Impedimento ao acesso de empregados da Bahiagás em qualquer local onde se encontram equipamentos, para fins de leitura, bem como para as inspeções necessárias;
- Falta de pagamento;
- Nas hipóteses previstas na cláusula “SUSPENSÃO E INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO” do contrato de adesão;
- Por vazamentos na sua rede interna (prumada) do prédio;
- O restabelecimento do fornecimento, depois de sanadas as irregularidades indicadas e saldar todos os valores devidos à Bahiagás, deverá ser solicitado pelo Consumidor e estará condicionado ao pagamento da correspondente Taxa de Religação, conforme definição da AGERBA – Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia;
- Por necessidade de manutenção da rede de distribuição de Gás Natural.

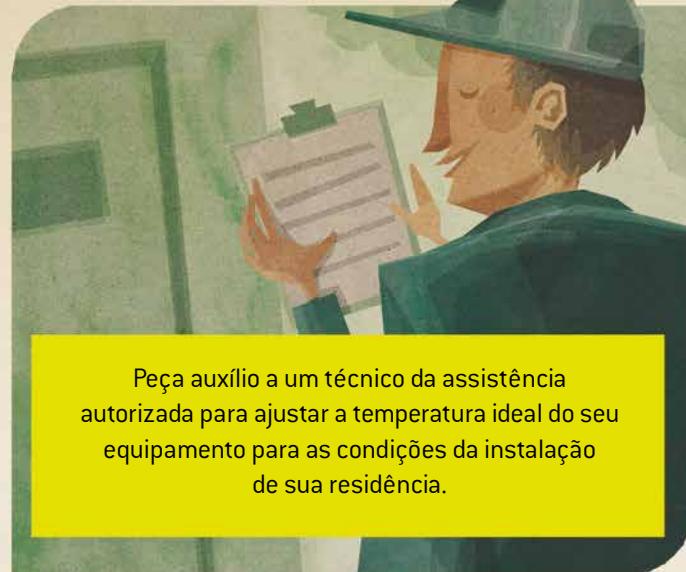
## DICAS PARA ECONOMIZAR



## DICAS PARA ECONOMIZAR



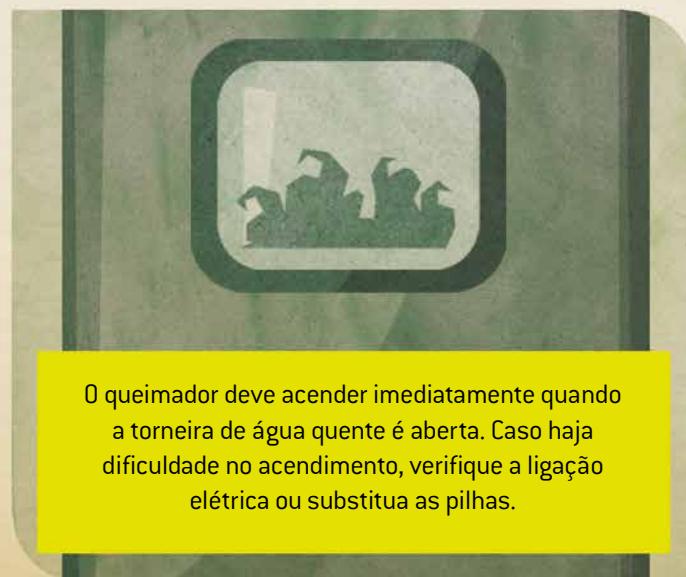
Não use a temperatura máxima de seu aquecedor desnecessariamente. Colocar o controle na temperatura máxima e misturar água desperdiça água e gás.



Peça auxílio a um técnico da assistência autorizada para ajustar a temperatura ideal do seu equipamento para as condições da instalação de sua residência.



Evite banhos prolongados e desligue a água enquanto estiver ensaboando-se. Assim, você economiza gás e água.



O queimador deve acender imediatamente quando a torneira de água quente é aberta. Caso haja dificuldade no acendimento, verifique a ligação elétrica ou substitua as pilhas.

## DICAS DE MANUTENÇÃO DA REDE INTERNA DE GÁS

- O ensaio de estanqueidade é uma prática realizada na manutenção das instalações. O objetivo é detectar possíveis vazamentos na rede de distribuição interna de gás do prédio. É recomendável que seja realizado anualmente ou quando houver a necessidade de reparo de alguns dos componentes da rede;
- O consumidor é responsável pela boa conservação e manutenção da rede de distribuição de gás localizada na área interna do condomínio e nas unidades habitacionais;
- Contrate uma empresa especializada para realizar inspeções periódicas na rede de distribuição interna de gás, em intervalos máximos de cinco anos, conforme recomendado em norma (NBR 15526).

# RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

## ATENDIMENTO TELEFÔNICO

**SAC - 0800 071 9111**, De segunda a sexta, das 7h às 19h, sábado, das 8h às 13h, exceto feriado. **Emergência: 0800 284 1111**

## ATENDIMENTO VIRTUAL

O atendimento virtual do cliente pode ser feito através do site **www.bahiagas.com.br**, pelo link Fale Conosco.

## OUIDORIA

E-mail: [ouvidoria@bahiagas.com.br](mailto:ouvidoria@bahiagas.com.br)

Para reclamações, denúncias, sugestões e elogios:

**SAC - 0800 071 9111**



## NORMAS E LEGISLAÇÃO

As normas para instalações internas de Gás Natural encontram-se disponíveis para venda através do site **www.abnt.org.br**.

**NBR 15526** – Redes de distribuição interna para gases combustíveis em instalações residenciais e comerciais – Projeto e execução.

**NBR 13103** – Instalação de aparelhos a gás para uso residencial – Requisitos dos ambientes.

**LEI Nº 5.690/99** – Dispõe sobre os critérios para instalação de Gás Canalizado para Gás Natural (GN) ou Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) nas edificações localizadas no Município de Salvador, acrescenta dispositivo à Lei nº 3.903/88, Código de Obras do Município de Salvador e dá outras providências.

Av. Tancredo Neves, 450, Ed. Suarez Trade, 20º andar,  
Caminho das Árvores. CEP: 41820-901. Salvador-BA.

**0800 071 9111 – SAC**

**0800 284 1111 – Emergência**



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

[facebook.com/Companhiadegasdabahia](https://facebook.com/Companhiadegasdabahia)