Companhia Paranaense de Gás – Compagas

Carta de Serviços ao Usuário

Versão 00 - 2023

COMPAGAS
GásNatural

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Em atenção ao disposto no artigo 7º da Lei nº 13.460/2017, a Compagas apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, que contempla informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados pela Companhia. Neste documento é possível encontrar:

- os serviços oferecidos;
- requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- principais etapas para processamento do serviço;
- previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- forma de prestação do serviço; e
- locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

SOBRE A COMPAGAS

A Compagas, Companhia Paranaense de Gás, é a empresa responsável pela distribuição de gás canalizado no Paraná, atendendo clientes dos segmentos residencial, comercial, industrial e veicular. Ao longo dos anos, focou suas ações na ampliação da rede de gás canalizado, realizando investimentos para execução de obras de grande porte com o objetivo de aumentar cada vez mais sua capacidade de atendimento e levar esta energia a mais regiões e municípios do Estado.

DIRETRIZES EMPRESARIAIS

Visão

"Consolidar e ampliar a presença nos diferentes segmentos de mercado, e ser reconhecida como a melhor distribuidora de gás canalizado da região sul."

Missão

"Satisfazer as expectativas dos clientes atuando com excelência no serviço de distribuição de gás, garantindo o suprimento, de forma rentável, segura, ambientalmente adequada e com melhoria da qualidade de vida.

Valores

Os "VALORES DA COMPAGAS" proporcionam aos nossos colaboradores os conceitos básicos para pensar e agir proativamente. Eles formam a base da nossa cultura, e indicam o esforço esperado de cada um em direção à melhoria contínua.

– **ÉTICA E RESPONSABILIDADE**: nossos valores morais nos conduzem com responsabilidade e eficácia na direção da geração de valor para a sociedade.

– **COMPROMETIMENTO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL**: com espírito de equipe e um elevado grau de comprometimento, compartilhamos nosso desenvolvimento profissional para o crescimento da Compagas.

– **MELHORIA CONTÍNUA**: trabalhamos para atingir a excelência empresarial, melhorando continuamente nossas práticas e atitudes para gerar prosperidade aos acionistas, colaboradores, clientes e fornecedores.

– **FOCO NO CLIENTE**: nossos clientes são a razão de nossa existência e dedicamos a eles nossos talentos.

– **QUALIDADE DE VIDA**: valorizamos a qualidade de vida, colocando o ser humano no centro de nossas prioridades empresariais.

– **PERENIDADE DO NEGÓCIO**: nossa visão está dedicada a potencializar ações que garantam a perenidade do negócio.

ENDEREÇOS DA COMPAGAS

- **CURITIBA**
  - SEDE ADMINISTRATIVA

    Avenida João Gualberto, nº 1000, 11º andar, Alto da Glória
  - BASE OPERACIONAL

    Rodovia BR 116, nº 14.826, Vila Lindóia

- **PONTA GROSSA**
  - BASE OPERACIONAL

    Rua Júlio Prestes de Albuquerque, nº 86, Cará-Cará

CANAIS DE ATENDIMENTO DA COMPAGAS

- **ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Avenida João Gualberto, nº 1000, 11º andar, Alto da Glória - Curitiba/PR

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 12h e das 13h às 17h.

- **AGÊNCIA VIRTUAL**

Acesso pelo endereço: https://virtual.compagas.com.br/

- **CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE**

Curitiba e Região Metropolitana: 3004 3400

Emergência e demais localidades: 0800 643 8383

Fale Conosco: compagas@compagas.com.br

- **OUVIDORIA**

Acesso pelo endereço: https://www.compagas.com.br/ouvidoria/

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA COMPAGAS

1. Solicitar Liberação de Gás
2. Solicitar Desligamento de Gás
3. Solicitar Religação
4. Solicitar Mudança de Titularidade
5. Acessar a Agência Virtual
6. Obter Segunda via de Fatura e Consultar Histórico de Consumo
7. Obter Extrato de Quitação
8. Solicitar Atendimento de Emergências
9. Solicitar Autorização ou Acompanhamento de Escavações
10. Registrar Denúncias

1. Solicitar Liberação de Gás

O que é

Para a liberação do fornecimento de gás canalizado, é necessário que a infraestrutura de rede de distribuição esteja implantada e apta para operação.

Os novos usuários do segmento residencial com modalidade de medição individual devem realizar o cadastro e, após aprovação, será realizada a disponibilização do gás canalizado. Para todos os demais segmentos de usuários, a liberação está condicionada a celebração do contrato.

A COMPAGAS pode condicionar o atendimento de liberação de gás à quitação de débitos existentes.

Quem pode solicitar

Condomínios, empresas e indústrias com infraestrutura de rede de distribuição implantada e apta para operação.

Onde e como solicitar

Para novos usuários do segmento residencial com modalidade de medição individual a solicitação será através do acesso ao site de Cadastro Digital https://virtual.compagas.com.br/cadastro/, preenchendo os campos dispostos no sistema e anexando os documentos listados, ou no atendimento presencial. Para todos os demais segmentos de usuários, deve-se entrar em contato com a central de atendimento ou através do e-mail para a celebração do contrato

Prazo

Para novos usuários do segmento residencial com modalidade de medição individual, prazo de 2 dias úteis após a aprovação do cadastro.
Para todos os demais segmentos de usuários, a liberação está condicionada a celebração do contrato.

O que diz a lei

O Decreto Estadual nº 6.052/2006 institui as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado do Paraná. O art. 4º do Decreto Estadual caracteriza o Pedido de Fornecimento.

2. Solicitar Desligamento de Gás

O que é

Encerramento de contrato de fornecimento de gás canalizado por término de vigência ou distrato.

Quem pode solicitar

Usuários de gás canalizado de todos os segmentos atendidos.

Onde e como solicitar

Através do atendimento presencial, pela Central de Atendimento ao Cliente ou por e-mail (Fale Conosco).

Um técnico será designado para realizar o desligamento no local de fornecimento.

Em até 3 dias úteis do desligamento será emitida a fatura final.

Para usuários do segmento residencial com modalidade de medição individual, a fatura final será disponibilizada conforme opção de envio (Digital ou impressa).

Para os demais segmentos haverá a análise do contrato e o distrato, verificando eventuais multas rescisórias e faturas pendentes.

Prazo

2 dias úteis após a solicitação.

O que diz a lei

O Decreto Estadual nº 6.052/2006 institui as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado do Paraná. O art. 4º, inciso I, alínea f, do Decreto Estadual trata sobre o Pedido de Desligamento.

3. Solicitar Religação de Gás

O que é

Retomada de fornecimento de gás canalizado, após suspensão por inadimplência.

Quem pode solicitar

Usuários de gás canalizado de todos os segmentos com o fornecimento suspenso.

Onde e como solicitar

Através do atendimento presencial, pela Central de Atendimento ao Cliente ou por e-mail (Fale Conosco).

No canal de atendimento escolhido, deve-se solicitar a religação do gás. Após identificada a quitação das pendências financeiras, um técnico será deslocado para realizar a liberação de fornecimento.

O encargo de religação, no valor de R$105,91 (cento e cinco reais e noventa e um centavos) conforme tabela de preços publicada no diário oficial do Estado do Paraná em 14/09/2017, será cobrado na primeira fatura emitida subsequentemente ao procedimento de religação.

Prazo

2 dias úteis após a comprovação de quitação da pendência financeira.

O que diz a lei

O Decreto Estadual nº 6.052/2006 institui as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado do Paraná.

4. Solicitar Mudança de Titularidade

O que é

Mudança de titular unidade usuária de gás canalizado.

Quem pode solicitar

O novo usuário da unidade

Onde solicitar

Através do atendimento presencial, atendimento telefônico ou por e-mail.

Como solicitar

No canal de atendimento escolhido, fornecer os documentos listados em https://www.compagas.com.br/perguntas-frequentes/ (Perguntas Frequentes > Cadastro> Mudança de Titularidade) e a leitura atual do medidor. Após a análise e aprovação da documentação fornecida, será efetivada a alteração no sistema de faturamento.

Prazo

5 dias úteis

O que diz a lei

O Decreto Estadual nº 6.052/2006 institui as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado do Paraná. O art. 4º, inciso I, alínea f, do Decreto Estadual trata da Alteração de Titularidade.

5. Acessar a Agência Virtual

O que é

Por meio desse serviço, você pode acessar o portal Compagas Virtual para consultar informações de sua conta. Você pode emitir a 2ª via da fatura, verificar os pagamentos efetuados e se há contas a pagar, verificar o histórico de consumo, consultar o contrato, além de alterar dados cadastrais como nome, telefone, e-mail, etc.

Quem pode solicitar

Clientes da Compagas.

Onde solicitar

Agência Virtual através do link https://virtual.compagas.com.br/

Como consultar

Na agência virtual da Compagas, forneça seu CPF ou CNPJ e a senha e clique em Acessar. Caso seja o primeiro acesso, deve-se inserir o CPF e e-mail cadastrado para receber (por e-mail) um link de criação de senha. Depois, basta navegar e clicar no serviço desejado.

Prazo

A consulta é imediata.

O que diz a lei

O Decreto Estadual nº 6.052/2006 institui as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado do Paraná.

6. Obter Segunda via de Fatura e Consultar Histórico de Consumo

O que é

É a possibilidade de emitir 2ª via da fatura, em formato PDF, e consultar seu histórico de consumo de gás, contendo a quantidade total de gás (m^3 do período) e a quantidade em m^3/dia. Um gráfico apresenta o acompanhamento deste consumo.

Quem pode obter

Clientes da Compagas já cadastrados na Agência Virtual. Os clientes não cadastrados devem solicitar o primeiro acesso.

Onde obter

Na Agência Virtual através do link https://virtual.compagas.com.br/

Como obter

Na Agência Virtual da Compagas, forneça seu CPF ou CNPJ e a senha e clique em “minhas faturas” ou “meu histórico de consumo”.

Prazo

A consulta é imediata.

O que diz a lei

O Decreto Estadual nº 6.052/2006 institui as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado do Paraná. O art. 15, § 3º, do Decreto Estadual dispõe sobre a emissão de segunda via.

7. Obter Extrato de Quitação

O que é

É possível obter o extrato de quitação anual de suas faturas na agência virtual da Compagas.

Quem pode obter

Clientes da Compagas já cadastrados na Agência Virtual. Os clientes não cadastrados devem solicitar o primeiro acesso.

Onde obter

Na Agência Virtual através do link https://virtual.compagas.com.br/

Como obter

Na Agência Virtual da Compagas, forneça seu CPF ou CNPJ e a senha e clique em Extrato de Quitação.

Prazo

A obtenção é imediata.

O que diz a lei

Lei nº 12.007/2009 - Dispõe sobre a emissão de declaração de quitação anual de débitos pelas pessoas jurídicas prestadoras de serviços públicos ou privados.

8. Solicitar Atendimento de Emergências

O que é

Casos de vazamento de gás, seja externo ou interno, que apresentam riscos à população ou ao ambiente.

Quem pode solicitar

Qualquer cidadão que perceba o vazamento.

Onde solicitar

Na Central de Atendimento ao Cliente, através do 0800 643 8383

Como solicitar

Abrir protocolo na Central de Atendimento, contendo nome, telefone, endereço/ponto de referência e dados da ocorrência. A partir dessas informações será deslocado um técnico ao local para o atendimento.

Prazo

1 hora.

O que diz a lei

O Decreto Estadual nº 6.052/2006 institui as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado do Paraná.

9. Solicitar Autorização ou Acompanhamento de Escavações

O que é

Para toda atividade que requeira a escavação do solo nas proximidades de áreas em que há rede de distribuição de gás canalizado instalada, antes de escavar, deve-se entrar em contato com a Compagas para que uma equipe especializada realize orientação técnica no local, conforme o agendamento.

Quem pode solicitar

Qualquer cidadão/empresa que venha a realizar obras nas proximidades da rede de gás canalizado.

Onde solicitar

Na Central de Atendimento ao Cliente, por e-mail ou através do formulário Fale Conosco.

Como solicitar

No canal escolhido, informar nome, telefone, endereço/ponto de referência e finalidade da escavação. Após o registro, um técnico da Compagas agendará e se deslocará até o local da ocorrência.

Prazo

3 dias úteis (sob agendamento).

O que diz a lei

O Decreto Estadual nº 6.052/2006 institui as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado do Paraná.

10. Registrar Denúncias

O que é

Relatos de violações ou suspeitas de ações ou omissões contrárias à lei ou aos preceitos do Código de Conduta e Integridade.
Para as denúncias recebidas é garantido o sigilo e a confidencialidade de seus relatos.

Quem pode solicitar

Qualquer cidadão.

Onde solicitar

No Canal de Denúncias da Compagas

Como solicitar

Registrar o relato no Canal de Denúncias da Compagas que será analisado pela Comissão de Ética e Apuração Interna - CEAI. Após concluído o processo de apuração a CEAI enviará retorno ao denunciante por meio do Canal.

Prazo

180 dias.

Padrões de Qualidade no Atendimento

A atuação da Compagas com seus clientes está pautada na transparência. Para isso, a Companhia mantém uma comunicação próxima com todos os usuários de gás canalizado para informar sobre reajustes tarifários, dicas para um consumo consciente e seguro do gás canalizado, além de orientações sobre a fatura e manutenção de aparelhos a gás.

No atendimento ao usuário algumas ações são relevantes:

- A Compagas adota como atendimento prioritário os casos de emergência, tais como vazamento de gás e indisponibilidade de gás canalizado percebida pelo usuário.

- A comunicação da Companhia com os usuários é realizada pelo site institucional, por meio de informações inseridas na fatura, através de contatos telefônicos, por e-mail, mensagem de SMS e WhatsApp e pelo atendimento presencial. Caso receba alguma mensagem de caráter duvidoso, entre em contato com a nossa Central de Atendimento.

- Para o acompanhamento das solicitações registradas é necessário o contato com a Central de Atendimento. É importante ter em mãos o número de protocolo do cadastro da demanda.

- A Compagas não repassa informações sobre a fatura de gás ou decorrentes do contrato a terceiros. Todas os dados são fornecidos apenas ao titular da fatura ou aquele autorizado para essa finalidade.

Para ampliar a comunicação com os usuários de gás canalizado a Compagas também conta com páginas nas principais redes sociais. Em cada uma delas, o usuário pode acompanhar as ações, campanhas, programas e projetos da Companhia, além de informações e dicas sobre consumo de gás canalizado e orientações para acesso aos canais de atendimento da empresa.

Acompanhe a Compagas nas redes sociais:

- companhia-paranaense-de-gas-compagas
- compagasoficial
- compagasoficial