



Manual do Consumidor

Gás
natural
comercial



MANUAL DO CONSUMIDOR COMERCIAL

Parabéns por escolher o gás natural para seu comércio!

Além de valorizar o imóvel, esse combustível traz mais comodidade, praticidade e economia para você e benefícios para o meio ambiente.

Este Manual do Consumidor tem orientações importantes sobre o uso, distribuição e abastecimento, em conformidade com as normas vigentes.

Estamos sempre à disposição. Ligue 117 ou acesse nosso site **cigas-am.com.br** e escolha a opção “Fale Conosco”

SUMÁRIO

01. A CIGÁS E O GÁS NATURAL

A empresa	04
Produto e composição	05
Benefícios	06

02. OPERAÇÃO COM GÁS NATURAL

Equipamentos que podem usar Gás Natural	07
Nossa operação	07
Instalação dos equipamentos	08
Conversão de aparelhos que usam Gás Liquefeito de Petróleo (GLP)	09
Aspectos técnicos	10
Dicas de utilização do fogão - forno	12

3. SEGURANÇA COM GÁS NATURAL

Ausência prolongada	13
Cuidados para evitar vazamento	14
Em caso de vazamento	15
Normas e legislações	16

4. TARIFAS E ECONOMIA COM GÁS NATURAL

Tarifa do Gás Natural	17
Entendendo sua fatura	18
Dicas para economizar	20

5. RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

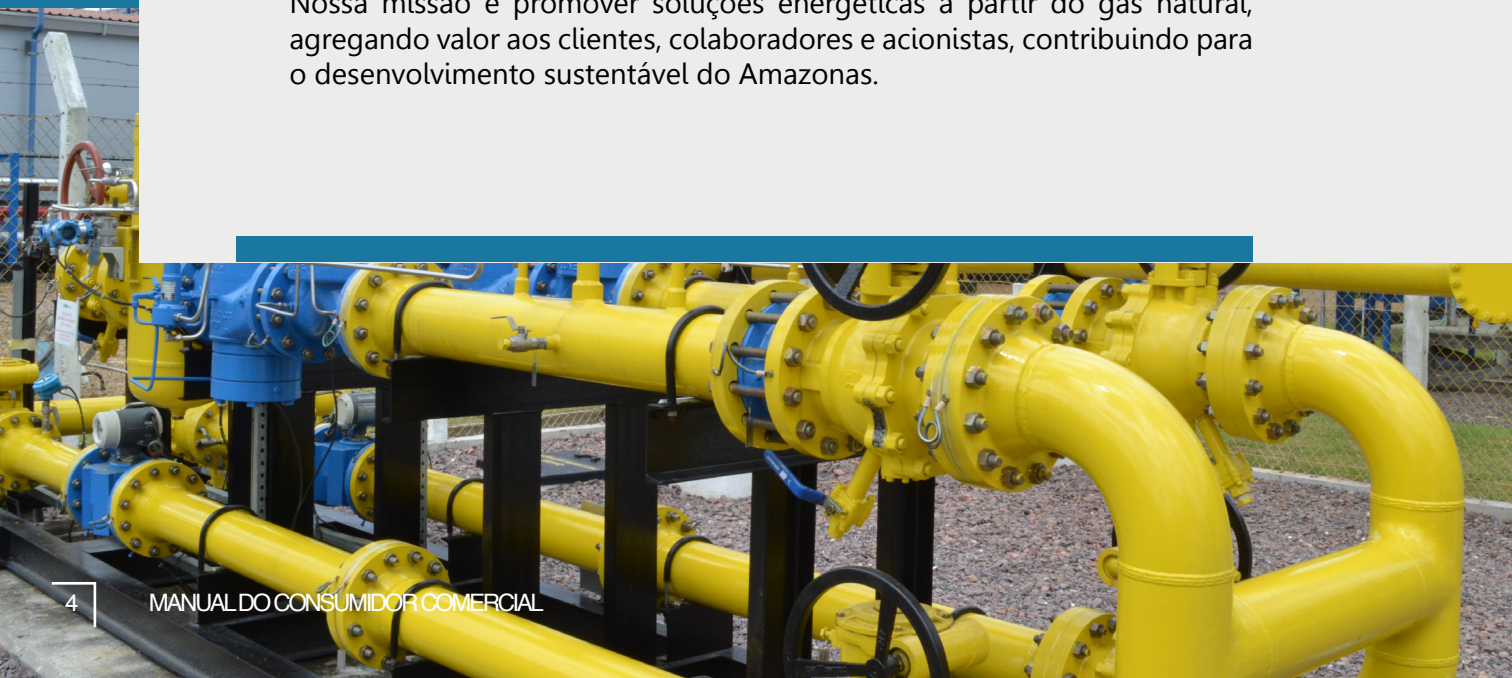
Canais de atendimento	21
-----------------------------	----

01. A CIGÁS E O GÁS NATURAL

A EMPRESA

A Cigás é a concessionária pública responsável exclusiva pela distribuição e comercialização do gás natural canalizado no Estado do Amazonas.

Nossa missão é promover soluções energéticas a partir do gás natural, agregando valor aos clientes, colaboradores e acionistas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do Amazonas.



PRODUTO E COMPOSIÇÃO

O gás natural é um combustível fóssil, composto predominantemente de metano. Encontrado na natureza, em rochas porosas, o gás pode ser associado - junto ao petróleo - ou não-associado - isolado. É um combustível amplamente utilizado nos grandes centros urbanos.

MAIS SEGURO

Por ser mais leve que o ar, o gás natural dissipa-se rapidamente. Não necessita estocagem.

ODOR

Ele não tem cheiro. Porém, para que seja percebido - em atendimento às normas de segurança - adiciona-se uma substância (mercaptana), que confere o odor característico.





BENEFÍCIOS



Com **fornecimento contínuo**, não necessita de espaço para armazenamento;



Por ter uma **queima limpa**, garante maior durabilidade aos equipamentos;



A fatura só é paga **após o consumo**;



Pode custar até **40% a menos** que os demais;



É o menos poluente dos combustíveis fósseis, o que garante um **baixo impacto ambiental**;



Não precisa mobilizar esforços e pessoas para requisição e conferência de entrega do combustível;



Não há preocupações com reabastecimento, pois o fornecimento é contínuo, 24 horas por dia;



Melhor qualidade da chama: por ser composto basicamente de metano, sua queima é equilibrada, completa e limpa, o que faz diminuir o consumo e reduzir o desgaste, assim como aumentar a vida útil dos aparelhos a gás, reduzindo os custos com manutenção;



Não produz fuligem, acúmulo de resíduos no fundo das panelas.

E para a sociedade, o combustível canalizado colabora para maior fluidez no trânsito, pois reduz o tráfego de caminhões com combustível.

02. OPERAÇÃO COM GÁS NATURAL

EQUIPAMENTOS QUE PODEM USAR GÁS NATURAL

- Chillers (ar condicionado) de absorção
- Calandra
- Central de água quente
- Chapa
- Chair boiler forno
- Fogão, forno turbo
- Forno de lastro
- Forno combinado
- Frangueira
- Fritadeira
- Gerador de vapor (caldeira)
- Gerador de energia elétrica
- Sanduicheira
- Sauna
- Secadora
- Dentre outros

NOSSA OPERAÇÃO

O gás natural chega até você através de uma rede canalizada que é monitorada 24h por dia e sete dias por semana, para que o combustível seja entregue com a pressão e vazão necessárias ao seu consumo.

INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

- ! As edificações comerciais devem estar preparadas para receber o gás natural de acordo com as normas técnicas, buscando garantir maior segurança aos seus usuários;
- ! Antes de utilizar o seu aparelho a gás, leia atentamente as instruções e recomendações do fabricante;
- ! Os aparelhos a gás devem estar preparados para utilização do gás natural; Em caso de dúvida, consultar assistência técnica autorizada do equipamento;
- ! 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;



CONVERSÃO DE APARELHOS QUE USAM O GÁS LIQUEFEITO DE PETRÓLEO (GLP)

Para usufruir das vantagens do gás natural é necessário que seja realizada uma vistoria em seus equipamentos para posterior conversão dos mesmos. Esta conversão consiste na troca dos injetores e outros elementos (a depender do equipamento).

Caso o cliente venha adquirir um novo equipamento, é recomendável especificar no ato da compra que o aparelho deve estar apto para o uso do gás natural.

ASPECTOS TÉCNICOS NORMATIVOS

VENTILAÇÃO DO FOGÃO

Caso o aparelho a gás seja um fogão de até seis bocas, a ventilação no local pode ser feita de três formas:

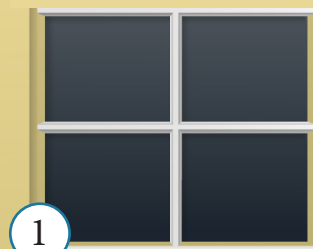
1. Com duas aberturas no espaço (superior e inferior) com 100 cm^2 cada;
2. Uma única abertura superior, com 200 cm^2 ;
3. Uma abertura permanente para um ambiente com compartimento adjacente, sendo este com uma área de ventilação de 200 cm^2 .

Para mais de um fogão ou equipamento de capacidade superior ao fogão de seis bocas, a ventilação deverá ocorrer com uma abertura superior de 400 cm^2 , além de uma abertura inferior.

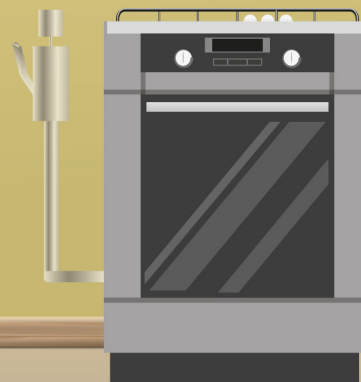
Venezianas e básculas fixas na janela são exemplos de aberturas para ventilação superior.

Treliças ou cortes nas portas são opções para ventilação inferior.

1. Ventilação superior
2. Ventilação inferior



**Área útil: mín.
 100 cm^2**



**Área útil: mín.
 100 cm^2**

Essas informações estão de acordo com a NBR 15526:2007.

VENTILAÇÃO DO AQUECEDOR

Para aquecedores, a ventilação do ambiente deverá ser feita através de uma abertura superior de 400 cm² e uma abertura inferior.

Caso o aquecedor a gás seja de seja de exaustão forçada, o local deve possuir no mínimo uma abertura (superior ou inferior).

Na instalação de equipamentos a gás natural, a norma recomenda que seja prevista uma área de ventilação no ambiente que depende do tipo e da quantidade de aparelhos instalados. Essa área deverá ser dimensionada conforme estabelecido em normas técnicas.

Antes de instalar qualquer aparelho para uso de gás natural em seu estabelecimento, o consumidor deverá consultar o manual do equipamento, a norma específica referente a instalação do aparelho e executar o serviço com técnico especializado.

Dúvidas sobre as dimensões de ambiente com aparelhos a gás?

Entre em contato com a Cigás para esclarecimentos e orientações.



DICAS DE UTILIZAÇÃO DO FOGÃO/FORNO



Acenda o fósforo ou acione qualquer outro instrumento de ignição e depois abra o botão de controle de gás;



Quando a água começar a ferver, mantenha o fogo baixo;



Ao utilizar o forno, procure mantê-lo fechado;



A chama do gás deve apresentar coloração azulada. A presença de tonalidades amarelas indica que os queimadores estão sujos ou desregulados. Verifique o manual ou contate a assessoria técnica autorizada;



Não instale aparelhos a gás natural em locais com fortes correntes de ar.

Verifique periodicamente o estado da mangueira flexível e faça sua substituição sempre que esta estiver danificada ou com prazo de validade vencido.

3. SEGURANÇA COM GÁS NATURAL

AUSÊNCIA PROLONGADA

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



CUIDADOS PARA EVITAR VAZAMENTO

- ! Sempre que for realizar alguma reforma e/ou intervenções, consulte o projeto para identificar a localização da rede de gás. Em caso de dúvidas, consulte a Cigás;
- ! 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 de gás devem estar pintadas na cor amarela e sem qualquer dano, com a finalidade de identificar o uso de combustível e evitar corrosões;
- ! Verificar a validade dos equipamentos e mangueiras.

EM CASOS DE VAZAMENTOS



Se você constatou ou suspeita de vazamento, entre em contato com a Cigás por meio do 117;



Feche o registro dos aparelhos e/ou registro geral;



Não acenda ou apague luzes;



Não ligue ou desligue aparelhos eletrodomésticos e elétricos;



Não fume;



Não acenda fósforos, isqueiros ou similares;



Passe uma solução de água e sabão ou detergente nas conexões aparentes. Se houver borbulhas, é porque há vazamentos;



Verifique se o odor de gás vem de seu imóvel;



Abra as portas e as janelas para que haja uma ventilação no ambiente;



O gás natural é odorizado intencionalmente para que seja percebida a ocorrência de vazamentos.

NORMAS E LEGISLAÇÃO

As normas para instalações internas de gás natural encontram-se disponíveis para venda através do site www.abnt.org.br.

NBR 15358 – Rede de distribuição interna para gás combustível em instalações de uso não residencial de até 400 kPa — Projeto e execução

NBR 15923 – Inspeção de rede de distribuição interna de gases combustíveis em instalações residenciais e instalação de aparelhos a gás para uso residencial — Procedimento

NBR 12313 – Sistema de combustão - controle e segurança para utilização de gases combustíveis em processos de baixa e alta temperatura

4.TARIFAS E ECONOMIA COM GÁS NATURAL

TARIFA DO GÁS NATURAL

A tarifa do gás natural é regulada pela Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos do Estado do Amazonas (Arsam).

Consulte a tabela tarifária em cigas-am.com.br

Quanto maior o consumo no mês, menor é o preço unitário do metro cúbico.

Não existe tarifação diferenciada por horário de consumo.

ECONOMIA

De 30% a 40% de economia, comparado com outros combustíveis.

ENTENDENDO SUA FATURA

Saiba como ler a sua conta de gás natural.

- 1** Número do documento auxiliar da nota fiscal eletrônica (DANFE)
- 2** Identificação do cliente
- 3** Data do vencimento da fatura
- 4** Valor em R\$ da conta
- 5** Dados de consumo em m3, valor da tarifa em R\$/m3
- 6** Período de fornecimento

Cliente Cigás pode acessar a fatura através do Canal Cliente no link:

canalcliente.cigas-am.com.br/cigas/

RECEBEMOS DE COMPANHIA DE GAS DO AMAZONAS-CIGAS
OS PRODUTOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA INDICADA AO LADO

DATA DE RECEBIMENTO

IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR

NF-e
Nº 000.007.236
SÉRIE 001



Companhia de
Gás do Amazonas

Identificação do emitente

COMPANHIA DE GAS DO AMAZONAS CIGAS, AV TORQUATO
TAPAJOS, 6100, FLORES, MANAUS, AM, 9233033201,
69058-830

DANFE
Documento Auxiliar da Nota
Fiscal Eletrônica

10 - ENTRADA
1 - SAIDA

Nº XXX.XXX.XXX
SÉRIE 001
FOLHA 1 de 1



CHAVE DE ACESSO
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e
www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizada

PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO
XXXXXXXXXXXX - XX/XX/XXXX XX:XX:XX

NATUREZA DA OPERAÇÃO
Venda de combustível ou lubrificante adquirido ou recebido de terceiros destinado a consumidor ou usuário final

INSCRIÇÃO ESTADUAL
041032039

REG. ESTADUAL DO SUBST. TRIBUTÁRIO

CNPJ
00.624.964/0001-00

DESTINATÁRIO REMETENTE

NOME/RAZÃO SOCIAL
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CNPJ/CPF
XX.XXX.XXX/XXXX-XX

DATA DA EMISSÃO
XX/XX/XXXX

ENDEREÇO
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Bairro/Distrito
XXXXXXXXXX

CEP
XXXXX-XXX

DATA DA ENTRADA/SAÍDA
XX/XX/XXXX

MUNICÍPIO
MANAUS

FONE/FAX
XX XXXXX XXXX / XXXX XXXX

UF
AM

INSCRIÇÃO ESTADUAL
XXXXXX

HORA DE SAÍDA

FATURA / DUPLICATA

NF 000.007 Vencidº XX/XX/XXXX R\$ 2.572,50 (Dois Mil e Quinhentos e Setenta e Dois Reais e Cinquenta Centavos)

CÁLCULO DO IMPOSTO

BASE DE CÁLCULO DO ICMS 0,00 VALOR DO ICMS 0,00 BASE DE CÁLCULO DO ICMS-ST 0,00 VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO 0,00 VALOR TOTAL DOS PRODUTOS 2.572,50

VALOR DO FRETE 0,00 VALOR DO SEGURO 0,00 DESCONTO 0,00 OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS 0,00 VALOR DO IPI 0,00 VALOR TOTAL DA NOTA 2.572,50

TRANSPORTADOR/VOLUMES TRANSPORTADOS

NOME / RAZÃO SOCIAL

FRETE POR CONTA
0- EMISSOR
1- DESTINATÁRIO
9- SEMPRETE

CÓDIGO ANTT
0

PLACA DO VEÍCULO

UF

CNPJ/CPF

ENDEREÇO

MUNICÍPIO

UF

INSCRIÇÃO ESTADUAL

QUANTIDADE 0,00

ESPECIE

MARCA

NUMERAÇÃO

PESO BRUTO 0,00

PESO LÍQUIDO 0,00

DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS														
COD. PROD.	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇOS			NCM / SH	CST	CFOP	UNIDADE	QUANTIDADE	V. UNITÁRIO	V. TOTAL	BC ICMS	V. ICMS	V. IPI	ALÍQUOTAS
0012	GÁS NATURAL - RESIDENCIAL			2711.21.00	0.60	5656	M3	1183	2,1746	2.572,50	0,00	0,00	0,00	0
Seq	Data	Qtd	Valor-Unitario	Total										
1	16/01/17	225	2,1639	486,8775										
2	17/01/17	122	2,1875	266,8750										
3	18/01/17	105	2,1875	229,6875										
4	19/01/17	211	2,1639	456,5829										
5	20/01/17	213	2,1639	460,9197										
6	21/01/17	119	2,1875	260,3125										
7	22/01/17	98	2,1875	214,3750										

CÁLCULO DO ISSQN

INSCRIÇÃO MUNICIPAL
8182201

VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS 0,00

BASE DE CÁLCULO DO ISSQN 0,00

VALOR DO ISSQN 0,00

DADOS ADICIONAIS

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
ICMS PAGO POR SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA PELA PETROBRAS CONF. ART. 110 DO DECRETO 20.686/99 - RICMS

RECUPERAÇÃO DO ICMS - ART. 114, § 2º, DO RICMS R\$ 294,92
PERÍODO DE FORNECIMENTO DE XX/XX A XX/XX/XXXX

RESERVADO AO FISCO

FEI 42,45
COP. INS. 195,51

Local de entrega:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXX MANAUS AM
CNPJ.: XX.XXX.XXX/XXXX-XX I.E.: XXXXXXXX
I.M.: XXXXXXXX

DICAS PARA ECONOMIZAR

- ! Realizar o teste de vazamento;
- ! Realizar inspeção visuais para verificar a integridade da rede;
- ! Realizar trocas de elementos fora do prazo de validade;
- ! Atestar o bom funcionamento das válvulas;
- ! O consumidor é responsável pela boa conversação e manutenção da rede de gás localizada na área interna do estabelecimento comercial;
- ! Contrate uma empresa especializada para realizar inspeções periódicas na rede interna de gás, em intervalos máximos de cinco anos, conforme recomendado em norma.

5. RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

CANAIS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

117

ATENDIMENTO VIRTUAL

O atendimento virtual do cliente pode ser feito pelo site www.cigas-am.com.br, pelo Fale Conosco.

CANAL CLIENTE

Para ter acesso as faturas, entre no site da Cigás (cigas-am.com.br) e acione o link "Canal Cliente".



ANOTAÇÕES

Av. Torquato Tapajós, nº 6.100, Flores, Manaus - AM, CEP: 69.058 830

Central de atendimento 24h

117

www.cigas-am.com.br
atendimento@cigas-am.com.br



@cigasam



Cigás Amazonas



Cigás Amazonas

