

# GASMIG




## MANUAL DO Consumidor



# Prezado(a) Cliente,

Seja bem-vindo(a) ao Manual do Consumidor Gasmig! Aqui, você encontrará informações úteis para aproveitar ao máximo o gás natural em sua residência ou comércio. Nosso objetivo é proporcionar segurança e praticidade a você, orientando sobre o uso correto do gás natural e esclarecendo as principais dúvidas sobre segurança, conversão de aparelhos a gás, tarifa e fatura.



## Vantagens do Gás Natural

Comparado a outros energéticos, o Gás Natural GASMIG apresenta inúmeras vantagens:

### +seguro

- Mais leve que o ar, se dissipa rapidamente em caso de vazamento, o que diminui o risco de incêndios/explosões.
- O gasoduto é subterrâneo, o que reduz o risco de acidentes e dispensa estocagem em recipientes de alta pressão.
- Reduz o tráfego de prestadores de serviços e o trânsito de caminhões de outros energéticos no bairro.

### +prático

- Você não precisa se preocupar com transtornos de reabastecimento ou controle de estoque, liberando espaço no seu imóvel para utilizações mais funcionais, como: novas vagas de garagem, bicicletário, entre outras.
- Por ser canalizado, o fornecimento do gás é direto e contínuo.

### +sustentável

- A queima é mais limpa, sem fuligem e com menor geração de CO<sub>2</sub>, o que contribui para a conservação de utensílios e equipamentos, e diminui o impacto ao meio ambiente.



1

## INSTALAÇÕES INTERNAS EM PRÉDIOS E ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS

---

Toda edificação residencial ou estabelecimento comercial deve ter as suas instalações para gás adequadas às normas técnicas vigentes para qualquer tipo de gás. A GASMIG sempre respeita essa regra!

**IMPORTANTE:** se você está envolvido na construção ou reforma de residências, edifícios ou estabelecimentos comerciais, entre em contato com a GASMIG. A equipe técnica está à disposição dos engenheiros, construtores e arquitetos para fornecer os dados e orientações necessárias para qualquer modificação da rede interna de distribuição de gás. Acesse o site [www.gasmig.com.br](http://www.gasmig.com.br).


2

## CONVERSÃO DE APARELHOS A GÁS

---

Para garantir o funcionamento correto, é necessário que os aparelhos a gás estejam adaptados para o uso com Gás Natural. Verifique no próprio aparelho ou em seu manual de instruções o tipo de gás para o qual ele está configurado.

- Instalação de novos aparelhos a gás: Quando novos moradores se mudarem para o condomínio ou houver substituição de aparelhos a gás (como fogões, aquecedores ou churrasqueiras), é obrigatório informar e orientar sobre o uso do Gás Natural. Todos os aparelhos a gás devem estar adequados para o tipo de combustível a ser utilizado.
- Aquecedores a gás: podem ser adquiridos diretamente compatíveis com Gás Natural.
- Outros aparelhos (como fogões): são vendidos adaptados para GLP (gás de botijão). Por questões de garantia, é necessário acionar



a assistência técnica autorizada do fabricante para realizar a conversão do aparelho para Gás Natural, seguindo as orientações de seu manual.

- Aparelhos usados: Se o novo morador já tiver um aparelho usado, mas configurado para operação apenas com GLP, será preciso adaptá-lo para o uso com Gás Natural. Para isso, entrar em contato com a assistência técnica autorizada do fabricante ou outras empresas especializadas para realizar a conversão.

Para mais informações sobre a conversão de aparelhos a gás, entre em contato com a Gasmig pelo telefone 117 ou acesse site:

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

**ATENÇÃO:** Se o seu aparelho não é apropriado para o recebimento do Gás Natural, em nenhuma hipótese poderá ser ligado. Toda instalação de novos aparelhos deve ser realizada por profissionais devidamente habilitados.

3

### **PROCEDIMENTO EM CASO DE VAZAMENTO NO INTERIOR DA EDIFICAÇÃO**

---

O Gás Natural é odorizado. Ao sentir cheiro de gás, feche imediatamente a válvula de bloqueio dos aparelhos a gás para interromper o fluxo.


- Não ligue nenhum aparelho elétrico, disjuntores, interruptores.
- Abra todas as portas e janelas para permitir o máximo de ventilação ao ambiente.

- Feche a válvula do bloqueio geral de gás. No caso de residência, essa válvula geralmente fica no corredor do andar ou no quadro de distribuição, no térreo.
- Não utilize fósforos, velas ou qualquer outro dispositivo que produza chama ou centelha para localização do vazamento.
- Pessoas e animais não devem permanecer no local do vazamento.
- Procure identificar a origem do odor de gás.
- Ligue imediatamente para a nossa Central de Atendimento para informar a emergência: 117

#### **4** PROCEDIMENTO EM CASO DE FALTA DE GÁS

Além dos atendimentos emergenciais de vazamento de gás, a Gasmig também atua na verificação de casos com falta de gás, mas antes de entrar em contato conosco, siga os passos abaixo para analisar o motivo do problema e como proceder:

- 1.** Verifique as válvulas e registros: Certifique-se de que as válvulas e os registros do medidor e dos aparelhos a gás estejam abertos (hastes posicionadas no sentido da tubulação).
- 2.** Problemas em apenas um aparelho: Se houver mais de um aparelho a gás no local (como fogão, aquecedor ou outros) e apenas um não estiver funcionando, entre em contato primeiro com a assistência técnica autorizada do fabricante para verificar possíveis falhas no produto.
- 3.** Falta de gás em todos os aparelhos (Fornecimento Individual): Se todos os aparelhos em sua residência estão sem fornecimento de gás e o fornecimento no local é individual (medidor Gasmig exclusivo



para sua unidade), entre em contato com a Central de Atendimento Gasmig para solicitar uma verificação no sistema de fornecimento de gás.

**4. Falta de gás em todos os aparelhos (Fornecimento Coletivo):** Se o fornecimento de gás no seu condomínio for coletivo (um único medidor Gasmig para todo o prédio), você deve verificar com os demais moradores se todos estão sem gás. Caso todo o condomínio esteja sem fornecimento, entre em contato com a Central de Atendimento Gasmig para solicitar uma verificação no sistema de fornecimento de gás.

Se a falta de gás for restrita apenas à sua unidade em um sistema coletivo, a verificação deve ser realizada por um técnico particular ou pela equipe de manutenção do condomínio.

Entre em contato com a GASMIG pela Central de Atendimento: **117. Plantão 24h.**


## **5 FORNECIMENTO SUSPENSO POR INADIMPLÊNCIA**

O consumidor que tiver o fornecimento suspenso deverá quitar todas as faturas pendentes e pagar as taxas de religação para ter o fornecimento restabelecido.

## **6 USO E CONSERVAÇÃO DOS APARELHOS A GÁS**

Para aproveitar melhor todo o conforto que o Gás Natural GASMIG oferece, cuide bem dos aparelhos a gás, seguindo as recomendações abaixo:

- Efetue a manutenção periódica dos aparelhos a gás.

- 
- Realize a revisão conforme orientação do fabricante, contratando o serviço de profissionais habilitados e/ou com assistências técnicas autorizadas e com registro no CREA.
  - Não altere a pressão de fornecimento do gás, pois isso pode danificar os aparelhos, aumentar o consumo e o valor da fatura.
  - A chama deve ser firme e manter coloração azulada.
  - Acenda o forno com a porta aberta.
  - Caso não seja possível acender o queimador, feche a válvula de controle de gás. Espere alguns segundos para que haja a dissipação e tente novamente.
  - Mantenha a ventilação permanente no ambiente onde estão instalados os aparelhos a gás.

## **7** TARIFA DO GÁS NATURAL CANALIZADO DE RUA


A tarifa do Gás Natural GASMIG é aprovada e controlada pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico de Minas Gerais – SEDE.

As tarifas são publicadas no Diário Oficial, na forma da lei, dando transparência a todos os clientes, e somente podem ser alteradas após deliberação governamental.

## **8** SUA CONTA DE GÁS

O valor mensalmente faturado de Gás Natural é calculado a partir do volume consumido no período compreendido entre as leituras. Para tal, a unidade de volume adotada é o metro cúbico de Gás (m<sup>3</sup>).





Para efeito de faturamento, a leitura registrada no medidor da GASMIG será corrigida por fatores de correção. A partir do volume apurado, será aplicada a tarifa vigente na data do faturamento. Adicionalmente, também será cobrada a tarifa pela disponibilidade do gás, mesmo quando o consumo apresentado pelo medidor for zero. Para evitar que esta cobrança ocorra em caso de mudança de residência ou longos períodos sem utilização do gás, entre em contato e solicite a interrupção ou paralisação do seu contrato.

A fatura é enviada para o condomínio, quando a medição for coletiva (verifique com o síndico ou administradora), ou para cada morador, quando houver medição individual.

### **Entrega da fatura**

Caso você não tenha recebido sua fatura até cinco dias do vencimento, solicite a segunda via através de nossos canais de atendimento: Central de Atendimento Disque 117 (estado de Minas Gerais) ou 0800 031 0197 (outros estados), pelo whatsapp de serviços financeiros (31 99774-9228), pelo Fale Conosco no site:

[www.gasmig.com.br](http://www.gasmig.com.br) ou pelo **Gasmig Atende**.

### **Gasmig Atende**

Plataforma de autoatendimento disponibilizada pela GASMIG. Por meio de um login simples, você terá acesso a vários serviços: Emissão de Segunda Via de Fatura, Consulta de regularidade de pagamentos, alteração de data de vencimento, habilitar fatura digital, envio de medição periódica, contestação de faturas, comunicar falta de gás, dentre outros. Através de dados informados em sua fatura o login é concluído de forma rápida e prática.



## Pagamento da fatura

A fatura poderá ser paga em um dos bancos conveniados\*, em qualquer data a partir de sua emissão. Caso o documento não seja pago até a data de vencimento, não será necessário solicitar a emissão de segunda via e os encargos financeiros por atraso serão cobrados na fatura posterior.

### **\* Acesse ao site da GASMIG para verificar os Bancos Credenciados**

Caso necessário, você poderá solicitar uma segunda via da sua fatura de gás pela Central de Atendimento no telefone 117 ou pelo whatsapp de serviços financeiros (31 99774-9228).

Mantenha sempre um e-mail de contato atualizado em seu cadastro junto à GASMIG, para a agilidade no seu atendimento.

## Débito Automático

Caso deseje, você poderá optar por cadastrar sua fatura em débito automático, desde que seja correntista em qualquer um dos bancos conveniados. A fatura em débito automático proporciona maior comodidade, uma vez que você não precisará se preocupar com o vencimento de sua fatura e o débito é realizado diretamente por seu banco na data de vencimento. Caso deseje fazer esta alteração basta entrar em contato com o seu banco (ou via aplicativo) e informar o código para débito automático destacado em sua fatura no canto inferior direito, ao lado do código de barras de sua conta.



## Leitura média

A leitura média, que consiste na média aritmética dos três últimos faturamentos, é adotada quando há alguma restrição à leitura mensal (obstrução de acesso ao medidor, falha do medidor etc.). A diferença entre a leitura média e a leitura real é corrigida no próximo faturamento que ocorrer leitura.

A GASMIG disponibiliza no aplicativo Gasmig Atende a opção para o cliente informar sua leitura.

## Aumento de consumo

Aumento ou redução do valor na conta de gás, em geral, podem significar alterações nos hábitos de consumo.

Normalmente entre os meses de dezembro e março, em função do clima, férias e feriados, o consumo de Gás Natural tende a ser menor.

Já entre os meses de abril e novembro, com temperaturas mais baixas e algumas mudanças de hábitos, ocorre maior consumo do combustível.

Deve-se também verificar se foi realizada a manutenção periódica nos aparelhos a gás. Essa revisão garante maior eficiência e consequentemente economia, além de evitar acidentes.

## Contas quitadas

A GASMIG recomenda que você guarde por no mínimo 01 (um) ano suas faturas pagas. O pagamento em dia evita transtornos. Você poderá pesquisar sua situação de regularidade a qualquer momento através do Gasmig Atende.

## Apuração do volume consumido e fator de correção

Em um mesmo volume ou espaço (medido em  $m^3$ ) pode haver uma quantidade de gás maior ou menor dependendo da pressão a que ele estiver submetido.

No Brasil, a prática de comercialização do Gás Natural estabelece que o gás pode ser medido em pressões distintas e a cobrança do gás consumido deve obedecer à condição de referência de temperatura e pressão. Para estar de acordo com essa condição de referência, a GASMIG utiliza fatores de correção para apurar o volume efetivamente consumido pelo cliente. Somente depois de corrigir o volume do gás medido, é que se emite a fatura para o consumidor. **Os valores dos fatores de correção encontram-se no item 6 da fatura na página 14.**

**IMPORTANTE:** os fatores de correção não alteram a quantidade do gás consumido. Além de corrigir a influência da pressão, os fatores de correção também corrigem outras grandezas que afetam o volume do gás, tais como: temperatura e poder calorífico do gás.

No âmbito nacional, a condição de referência para fornecimento do gás é a seguinte:

- Pressão de 1 atm
- Temperatura de 20°C
- Poder calorífico superior a 9.400 kcal/ $m^3$

## Cálculo do valor da fatura

A conta da GASMIG é calculada da seguinte forma:

- 1.** O volume de gás medido é obtido subtraindo o valor informado na leitura anterior da leitura atual.
- 2.** Este volume deverá ser multiplicado pelos fatores de correção PTZ e PCS (informação encontrada na fatura), obtendo-se assim, o consumo do período.
- 3.** O consumo do período deverá ser multiplicado pela tarifa variável e a este valor deverá ser somado o Termo Fixo. O resultado será o total a pagar em reais.

As informações sobre a apuração do consumo do período estão registradas no campo “Dados de Medição” na sua conta de gás, e o total a pagar no campo “Dados do Faturamento”.

Para se manter informado acerca das tarifas praticadas pela GASMIG, visite nossa página em:

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

# 9 MODELO DE CONTA DA GASMIG



**COMPANHIA DE GÁS DE MINAS GERAIS**  
 CNPJ: 22.261.473/0001-85  
 Av. Barbacena, 1.200 - 7º andar  
 Santo Agostinho - Belo Horizonte/ MG  
 30190-924 | gasmig.com.br  
 @gasmigoficial

**NOME COMPLETO DO CLIENTE**  
 Endereço completo  
 Bairro  
 CEP, Cidade, Estado.  
 (CPF: 012.3\*\*\*\*) (CNPJ 99.999.999/9999-99)

NOTA FISCAL ELETRÔNICA (se não tiver NFe incluir outro texto).  
 Chave de Acesso 312202261473000185550040005624891847769004  
 Consulte sua NF-e no site <http://www.sped.fazenda.gov.br/>  
 NFe: 562489 - Série: 004 - Autorização: 131224922401139

Instalação 3000006341	Cliente 7000016644	Fatura N° 515500074830	Contrato 5000007700	Período 01/04/24 a 30/04/24	Referência 05/2024	Vencimento 15/05/2024	Total a pagar R\$ 99.999.999,99
--------------------------	-----------------------	---------------------------	------------------------	--------------------------------	-----------------------	--------------------------	------------------------------------

## DADOS DE MEDIÇÃO

Medidor	Dias	Data leitura	Leitura anterior	Data leitura ant.	Leitura atual	Diferença	PTZ	PCS	Consumo (m³)
D16I0007701D	14	05/09/22	99.999.999.9999	23/08/22	99.999.999.9999	99.999.999.9999	0,9954	1,0221	99.999.999.9999
D16I0007701D	17	22/08/22	99.999.999.9999	05/08/22	99.999.999.9999	99.999.999.9999	0,9954	1,0221	99.999.999.9999
D16I0007701D	17	22/08/22	99.999.999.9999	05/08/22	99.999.999.9999	99.999.999.9999	0,9954	1,0221	99.999.999.9999
D16I0007701D	17	22/08/22	99.999.999.9999	05/08/22	99.999.999.9999	99.999.999.9999	0,9954	1,0221	99.999.999.9999
D16I0007701D	17	22/08/22	99.999.999.9999	05/08/22	99.999.999.9999	99.999.999.9999	0,9954	1,0221	99.999.999.9999

## DADOS DE FATURAMENTO

Descrição	Faixa de consumo	Quantidade	Valor unitário	Valor total
Gás Natural (M3)	De 0000000004 até	4,640	7,64870700	99.999.999,99
Gás Natural Termo Fixo	0000000009	1,000	17,55000000	99.999.999,99
Crédito / Devolução				99.999.999,99
Exemplo de devolução				99.999.999,99
Exemplo de outro crédito				99.999.999,99
Encargos / Outros débitos				99.999.999,99
Exemplo de débito avulso				99.999.999,99
Exemplo: Encargos por atraso fatura: (Número da fatura pago em atraso)				99.999.999,99
Exemplo: Participação Custo Obra (IGPM) "Parcela 10/20"				99.999.999,99
Exemplo: Correção Índice Part. Obra				99.999.999,99
Exemplo: "Parcela 12/24 da negociação 9999999999"				99.999.999,99

## HISTÓRICO

Período	Consumo (m³)
06/07/22 a 05/08/22	9.999.999,99
04/06/22 a 05/07/22	9.999.999,99
06/05/22 a 03/06/22	9.999.999,99
06/04/22 a 05/05/22	9.999.999,99
05/03/22 a 05/04/22	9.999.999,99
05/02/22 a 04/03/22	9.999.999,99
06/01/22 a 04/02/22	9.999.999,99
04/12/21 a 05/01/22	9.999.999,99
05/11/21 a 03/12/21	9.999.999,99
06/10/21 a 04/11/21	9.999.999,99
03/09/21 a 05/10/21	9.999.999,99
05/08/21 a 02/09/21	9.999.999,99

## DEMONSTRATIVO DE TRIBUTOS

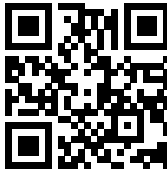
	Base de cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor (R\$)
ICMS	99.999.999,99	99,99	99.999.999,99
PIS	99.999.999,99	99,99	99.999.999,99
COFINS	99.999.999,99	99,99	99.999.999,99
ISS	99.999.999,99	99,99	99.999.999,99

## AVISOS IMPORTANTES

\*Mensagens com fim definido (diferente de 31/12/9999) devem vir para o campo IMPORTANTE\*. Essa fatura possui [%] de desconto e a [%] de [%] que serão emitidas com desconto, conforme o contrato (o texto de % percentual de desconto deve ser montado automaticamente). Preço especial válido: 31/12/2024 conforme negociação (para companhia de 144 feita em 2023). Fatura 01/10 com preço especial conforme negociação. (para companhia de 2024)

**URGENTE!** "Verificar o texto que já aparece, pois está dando quebra de texto, fazendo o texto ficar confuso"

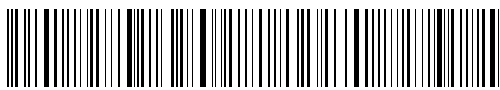
OBSERVAÇÃO: \*Mensagens com fim em 31/12/9999 devem ir em observação\*.



PIX PAGUE AQUI

Cliente 7000016644	Referência 05/2024	Vencimento 15/05/2024	Total a pagar R\$ 99.999.999,99	Código para débito automático 0080000090458
-----------------------	-----------------------	--------------------------	------------------------------------	--

10



7 1234 03782143 3482



## **10** ENTENDA SUA FATURA

- 1.** Dados do cliente
- 2.** Endereço de entrega da fatura
- 3.** Data do vencimento da fatura
- 4.** Número da fatura
- 5.** Histórico de consumo
- 6.** Fatores de correção
- 7.** Dados do faturamento
- 8.** Espaço reservado ao fisco
- 9.** Código para inclusão da conta em débito automático
- 10.** Código de barras para pagamento

Eventualmente, poderão ser enviadas na fatura informações importantes ao consumidor e algumas recomendações. Leia sempre sua fatura com atenção. Mantemos nossos clientes sempre bem-informados.

## **11** RATEIO INTERNO DA CONTA DE GÁS

Quando o contrato do condomínio com a Gasmig é coletivo, mas cada apartamento possui o seu próprio medidor, o valor a ser pago por cada unidade deve ser calculado considerando a proporcionalidade

entre o volume medido e o volume faturado (regra de três simples). Para facilitar o cálculo, disponibilizamos um sistema para o cálculo do rateio interno em nossa página em:


[servicos.gasmig.com.br/Home](http://servicos.gasmig.com.br/Home)



## 12 DICAS PARA ECONOMIZAR O GÁS NATURAL

- Para acender qualquer aparelho a gás, primeiro acenda o fósforo ou qualquer outro instrumento de ignição e depois abra a válvula de controle de gás.
- Quando a água começar a ferver, coloque o queimador do fogão na posição de fogo baixo.
- Ao utilizar o forno, procure mantê-lo fechado, aproveitando ao máximo o calor produzido.
- Procure sempre observar se há vazamentos em aparelhos e instalações para eliminá-los rapidamente.



- 
- Promova a manutenção periódica do seu aparelho a gás.
  - Não instale aparelhos a gás em locais de forte corrente de ar.
  - Regule a temperatura da água do aquecedor para que seja necessário acionar somente o registro de água quente.
  - Não deixe o piloto do aquecedor de passagem aceso constantemente.
  - Quando a chama sair pela borda do queimador do seu fogão ou quando estiver amarela, regule o aparelho.
  - Limpe periodicamente os injetores dos queimadores.

### **13** DESLIGAMENTO DO FORNECIMENTO DE GÁS

Em caso de mudança, solicite à Central de Atendimento o desligamento e a fatura final.

Com esse procedimento você não correrá o risco de responder pelo consumo de terceiros.

### **14** NOVOS MORADORES – ATENÇÃO!

- Regularização cadastral: todo novo morador deverá se informar sobre o sistema de faturamento de gás do condomínio. Caso a conta de gás seja individual, o morador deverá entrar em contato com a Gasmig pelo telefone 117 e solicitar a troca de titularidade.

- Aparelhos movidos a Gás Natural: leia com atenção o **item 2** “Conversão de aparelhos a gás” deste manual. Os aparelhos que usam gás para funcionamento devem estar aptos para receber o Gás Natural.

## **15** PRINCIPAIS DÚVIDAS

### **1. Qual o prazo de garantia da conversão dos aparelhos a gás realizada pela GASMIG?**

90 dias.

### **2. O que fazer quando os aparelhos estiverem desregulados?**

Se tiverem sido convertidos pela GASMIG e estiverem dentro do prazo de garantia, entre em contato com a Central de Atendimento e solicite auxílio técnico. Caso contrário, procure uma assistência técnica autorizada.

### **3. Os equipamentos convertidos para o gás natural podem ser novamente convertidos para o sistema antigo?**

A conversão dos aparelhos para o gás natural se resume à troca de algumas peças. A volta ao sistema antigo é sempre possível e simples, basta procurar uma assistência técnica autorizada. Por isso, recomendamos que guarde as peças substituídas.

#### **4.A GASMIG está preparada para enfrentar situações emergenciais?**

Sim. A GASMIG possui um completo plano de emergência, amplamente discutido com a Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, Polícia Militar, Polícia Rodoviária e demais entidades afins do Estado. Portanto, qualquer um destes órgãos poderá ser acionado a qualquer momento, dentro do que foi planejado e treinado exaustivamente. Constantemente, é feita simulação em tempo e situação reais, a fim de manter equipes sempre treinadas. Mantenha seu cadastro atualizado.

### **16 NORMAS E LEGISLAÇÃO**

#### **ABNT NBR 13103**

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

#### **ABNT NBR 15526**

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

#### **ABNT NBR 15358**

Redes de distribuição interna para gases combustíveis em instalações de uso não residencial de até 400kPa – Projeto e execução.

Estas normas podem ser adquiridas junto a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).



## PROCON MG

Rua dos Goitacazes, 1.202 - Centro, Belo Horizonte  
Telefone: (31) 3250-5033

## GASMIG – Companhia de Gás de Minas Gerais

Sede administrativa: Av. Barbacena, 1.200 – 7º andar – Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG

Você pode entrar em contato pelo telefone **117**. Para clientes fora do estado de Minas Gerais, o contato telefônico pode ser realizado pelo 0800 031 0197.

A ligação é gratuita e o atendimento às emergências funciona 24 horas. Para outras solicitações, o atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, e aos sábados, das 8h às 14h.

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

**GASMIG**

LIGUE 117  
**GASMIG.COM.BR**