



Guia de Orientação ao  
**CONSUMIDOR  
RESIDENCIAL**



# SUMÁRIO

<b>GUIA DE ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR</b> .....	<b>04</b>
<b>A NECTA</b>	
<b>O GÁS NATURAL</b> .....	<b>05</b>
Distribuição	
Aplicações	
Benefícios	
<b>TARIFA</b> .....	<b>06</b>
<b>SEGURANÇA</b> .....	<b>07</b>
Formas de detectar vazamentos	
Providências em caso de suspeita de vazamento.....	<b>08</b>
Cuidados com o fogão e forno	
Cuidados com aquecedores de água.....	<b>09</b>
Utilizando aparelhos a gás.....	<b>11</b>
Recomendações ao condomínio	
Prevenção de danos	
<b>ECONOMIA</b> .....	<b>12</b>
<b>USO E CONSERVAÇÃO</b> .....	<b>13</b>
Fogões	
Aquecedores	
Aparelhos a gás	
<b>APARTAMENTOS COM GÁS NATURAL</b> .....	<b>14</b>
Conversão de equipamentos para gás natural	
Cuidados com os novos equipamentos	
<b>FATURAS</b> .....	<b>15</b>
Entenda sua conta.....	<b>16</b>
Pagamento.....	<b>17</b>
Suspensão.....	<b>18</b>
Religação	
<b>ATENDIMENTO</b> .....	<b>19</b>
Outros canais.....	<b>20</b>

## GUIA DE ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR

É nossa satisfação começar essa parceria com você. Este guia traz tudo o que você precisa para utilizar o gás natural canalizado com segurança, conforto e praticidade.

Lembre que a gente está sempre pronta para atender você pela nossa central de atendimento, que fica disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano.

### A NECTA

A Necta é a distribuidora de gás natural canalizado que oferece soluções inteligentes para cada momento.

Com uma área de concessão que abrange 375 municípios do noroeste do estado de São Paulo, e mais de 45.000 clientes ativos, estamos há mais de duas décadas levando uma fonte de energia mais limpa e segura até residências, comércios, frotas veiculares e indústrias.

Se você valoriza soluções inteligentes que simplificam sua vida, **conecte-se ao futuro com a Necta.**

# O GÁS NATURAL

O gás natural canalizado é um combustível proveniente de matéria orgânica fóssil. Suas características lhe conferem grandes vantagens, como a queima uniforme e eficiente, rede com fornecimento contínuo e uso versátil.

## Distribuição

O gás natural chega a sua residência através de tubulações subterrâneas modernas e seguras, projetadas com materiais rigorosamente inspecionados segundo normas nacionais e internacionais.

## Aplicações

Nas unidades residenciais, o gás natural pode ser utilizado em fornos e fogões, em aquecedores de água para chuveiros ou piscinas, em secadoras de roupas, churrasqueiras, climatização de ambientes e muitas outras utilidades.

## Benefícios

### Melhor relação custo-benefício

O aproveitamento do gás natural é total, sem perdas residuais. O pagamento é feito somente após o uso, e quanto maior for o consumo, menores ficam as tarifas proporcionalmente. Além disso, você ainda economiza na manutenção dos equipamentos.

### Fornecimento contínuo

Nosso combustível chega até você por tubulações modernas e projetadas para uma distribuição contínua, sem o risco de acabar durante o seu uso. É o fim da preocupação com a falta de gás.

## Segurança

Por ser canalizado, não é necessário trocar ou armazenar botijões e cilindros com produto inflamável na sua residência, o que reduz o risco de incidentes.

## Liberação de espaço

Sem necessidade de armazenar o combustível, sua casa fica livre de botijões ou cilindros e, em caso de condomínios, dispensa o trânsito de caminhões de reabastecimento.

## Preservação ambiental

O gás natural reduz a emissão de poluentes, liberando resíduos que são inodoros e isentos de óxidos de enxofre e partículas de fuligem.

## Versatilidade

Pode ser empregado em residências, comércios, indústrias e automóveis (GNV), com variadas aplicações que melhoram a vida das famílias e o desempenho das empresas.

## Atendimento 24 horas

Assim como nossa rede de distribuição, nossos canais de atendimento também são contínuos. Nossa equipe é especializada e está sempre disponível para tirar as suas dúvidas, 24 horas por dia, todos os dias do ano.

## TARIFA

A tarifa do gás natural é transparente, publicada no Diário Oficial e em jornais de grande circulação. É regulada e controlada pela ARSESP (Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo) e só pode ser alterada por meio novas deliberações publicadas.

Para consultar nossas tarifas, basta acessar [www.nectagas.com.br](http://www.nectagas.com.br).

# INFORMAÇÕES DE SEGURANÇA

## Para indícios de:

- Vazamento de gás (cheiro de gás, barulho de gás)
- Falta de gás

Entre em contato imediatamente pelo número **0800 773 6099**.

## Formas de detectar vazamentos

- Faça o teste da esponja com água e sabão nas conexões aparentes. Se surgirem bolhas, é porque o gás está vazando.
- Feche a válvula de bloqueio próxima ao aparelho no ponto de utilização e verifique se ocorrem alterações no medidor. Veja abaixo a válvula de bloqueio:



**Figura 1:** Posicionamento da válvula fechada



**Figura 2:** Posicionamento da válvula aberta

## Providências em suspeita de vazamento

Caso sinta cheiro de gás, tome as seguintes providências.

- Feche a válvula de bloqueio do fogão, aquecedor e outros equipamentos que utilizam o gás natural, para interromper seu fluxo, conforme imagens abaixo.



**Figura 3:** Válvula do fogão fechada



**Figura 4:** Válvula do aquecedor fechada

- Ventile o local, abrindo portas e janelas.
- Não utilize fósforos ou qualquer dispositivo que produza chama ou faísca.
- Ligue imediatamente para a Necta e aguarde a chegada da equipe técnica.
- Não ligue ou desligue os interruptores, campainhas ou outros aparelhos elétricos.

## Cuidados com fogão e forno

- Antes de acender o fogo, verifique se há algum botão aberto.
- Acenda o fósforo ou acione a ignição elétrica antes de abrir o botão do gás.
- O mau funcionamento do aparelho pode acarretar problemas, como apagar a chama, provocando vazamento de gás.

- Ao utilizar o fogão, evite que haja fortes correntes de ar sobre ele, reduzindo o risco de que a chama se apague e cause vazamentos.
- Nunca feche o tampo de vidro do fogão com os queimadores acesos, ainda quentes ou com suspeita de vazamento de gás.
- Evite derrubar líquidos sobre os queimadores do fogão, para não apagar a chama ou causar entupimentos no aparelho.
- Nunca abandone a cozinha com forno ou fogão ligados.
- Não acenda o forno com a porta do aparelho fechada.

## Cuidados com aquecedores de água

- Procure sempre um profissional qualificado e exija o cumprimento das normas para instalação de equipamentos a gás.
- É proibida a instalação de aquecedores a gás em forros, armários embutidos, nichos internos ou qualquer local sem ventilação permanente.
- Para aquecedores com chama piloto e acendimento manual, primeiro abra a válvula de bloqueio e risque o fósforo. A seguir, gire o botão até a posição "piloto" e acenda-o imediatamente. Após acendê-lo, gire mais o botão e abra a torneira de água, verificando se o queimador está totalmente aceso.
- Para aquecedores com chama piloto e acendimento automático, primeiro abra a válvula de bloqueio. O piloto deve se acender na primeira tentativa. Caso contrário, as diversas tentativas de acendimento terão causado o vazamento de gás, havendo risco de explosão.
- Para aquecedores com acendimento automático, primeiro abra a válvula de bloqueio. Ao abrir a torneira de água quente, o queimador deve acender imediatamente. Caso haja dificuldade no acendimento, substitua as pilhas ou verifique a ligação elétrica do aparelho.
- As chamas de gás devem apresentar coloração azulada. A presença de tonalidades amarelas é sinal de que os queimadores estão sujos ou desregulados, consumindo mais gás do que o necessário.

- Quando não estiver utilizando o aquecedor, mantenha a válvula de bloqueio fechada. Habitue-se a verificá-la rotineiramente antes de dormir ou ao sair de casa.



**Figura 5:** Válvula do aquecedor fechada

- A queima de gás no aquecedor gera substâncias que devem ser conduzidas para o exterior. Assim, todo aquecedor deve ser instalado com chaminé (altura mínima de 35 cm) e terminal tipo "T".
- Para sua segurança, os locais de instalação de aquecedores (áreas de serviço) devem ter áreas de ventilação permanente. A janela deve possuir bascula fixa na posição aberta, totalizando 600 cm<sup>2</sup> de área livre. Na parte inferior da porta, deve ser instalada uma veneziana com 200 cm<sup>2</sup> de área livre ou ser feito um corte de 3 cm de altura (portas com 70 cm de largura).
- Não utilize o aquecedor ou sua chaminé para a secagem de roupas ou armazenamento de produtos de qualquer espécie.
- Não coloque objetos em cima do aquecedor e mantenha a distância os produtos inflamáveis.
- Evite fazer armários que recubram fisicamente ou obstruam os aparelhos.

## Utilizando aparelhos a gás

- Nunca feche totalmente a janela enquanto os aparelhos estiverem funcionando, pois o ar precisa ser renovado.
- Siga sempre as recomendações do fabricante.
- Verifique se a válvula de bloqueio foi colocada durante a instalação do aparelho junto ao flexível de gás, o que é importante para facilitar seu manuseio.
- Em ausências longas como viagens, feche a válvula de bloqueio dos aparelhos.
- Caso o imóvel seja habitado por um portador de necessidades especiais, solicite a um profissional capacitado que a válvula de bloqueio esteja em local de fácil acesso.
- Em caso de morador com deficiência de olfato, providencie um detector de vazamento de gás nas proximidades do aparelho.

## Recomendações ao condomínio

- Após a implantação do gás natural, é fundamental seguir uma série de providências para a segurança do condomínio.
- Impeça o uso de outros combustíveis nas instalações de gás natural, como o gás liquefeito do petróleo (GLP).
- Cuide das instalações internas de gás natural.
- Execute testes e inspeção da rede interna regularmente.
- Impeça a colocação de fiação elétrica junto à tubulação ou medidores de gás em distância menor que 30 cm. A fiação deve ser passada dentro de eletrodutos apropriados, que garantam o isolamento entre as tubulações.
- Não pendure objetos nas tubulações ou equipamentos de gás natural.
- Impeça a colocação de vassouras, baldes, latas de tintas, solventes ou qualquer objeto dentro de abrigos de medidores e reguladores.

## Prevenção de danos

- Sempre que realizar obras, reformas e impermeabilizações em áreas comuns do condomínio, fique atento para os locais onde pode haver rede de gás, como nas proximidades do quadro de medidores, dos reguladores de pressão ou da válvula de bloqueio que fica na calçada do prédio.
- Quando for instalar armários e prateleiras, usar furadeira ou fazer qualquer outro tipo de reforma dentro do apartamento, procure se informar sobre onde passa a tubulação de gás, e solicite que a válvula que abastece o local seja fechada durante a realização do serviço.

## ECONOMIA

- Caso tenha um aquecedor em casa, você pode deixá-lo regulado no modo econômico, para evitar desperdícios.
- Durante o cozimento, mantenha as panelas bem tampadas para aproveitar melhor o calor.
- Use panela de pressão sempre que possível, pois consome menos gás.
- Não deixe ferver mais do que o necessário.
- Diminua a chama quando a água começar a ferver.
- Use panelas de tamanho adequado para a quantidade de alimento a ser cozido.
- Só acenda os queimadores quando os alimentos estiverem prontos para ir ao fogo.
- Mantenha os queimadores limpos e regulados.
- Mantenha a porta do forno fechada durante seu funcionamento.
- Use o forno para assar mais de um prato ao mesmo tempo.
- Diminua a chama quando chegar à temperatura desejada. O forno gasta o equivalente a 2 ou 3 queimadores comuns.

# USO E CONSERVAÇÃO

## Fogões

- As chamas devem ter a coloração azul e estável.
- Caso não consiga acender o queimador, feche a válvula de bloqueio, espere a dispersão do gás e tente novamente.
- Mantenha a temperatura dos aquecedores regulada conforme sua necessidade.
- O sistema elétrico do fogão precisa estar sempre em bom funcionamento. Providencie a troca da fiação sempre que houver necessidade.

- Cuide bem do flexível (mangueira de gás) do seu fogão. Ao movimentá-lo para a limpeza, não deixe o flexível esticado ou dobrado. Isso pode romper a tubulação interna e provocar vazamento de gás. Verifique a validade do flexível e substitua-o caso esteja vencido. A Necta não realiza a substituição do flexível.

## Aquecedores

- O aquecedor a gás deve estar sempre com a chaminé desobstruída e em boas condições.
- Adquira aquecedores que obedecem às normas técnicas brasileiras.
- Mantenha a ventilação permanente. Não bloqueie a ventilação com panos, papel ou outros materiais.
- Para a manutenção, contrate sempre profissionais qualificados.

## Aparelhos a gás

- O bom e seguro funcionamento de um aparelho a gás depende de limpeza constante e revisão anual por profissionais qualificados.
- Faça a revisão dos aparelhos periodicamente conforme orientação do fabricante.

- Ao limpar o flexível, utilize pano de algodão com detergente neutro. Não utilize palha de aço com produtos químicos agressivos.
- Em caso de dúvidas, solicite a visita de um profissional qualificado.
- As instalações internas dos condomínios e residências são de responsabilidade dos consumidores.

## APARTAMENTOS COM GÁS NATURAL

Se você adquiriu um novo apartamento com gás natural canalizado, entre em contato com nossa equipe para agendar a ligação do gás.

Para apartamentos com medição individual (um medidor de gás natural para cada apartamento), o consumidor precisa solicitar a ligação do gás natural e, se necessária, a conversão dos seus equipamentos.

Para apartamentos com medição coletiva (um único medidor de gás natural para todos os apartamentos), o consumidor precisa solicitar apenas conversão dos equipamentos, se necessário.

### Conversão de equipamentos para gás natural

- Para equipamentos dentro do período de garantia, orientamos que a conversão seja feita pelo próprio fabricante.
- Para equipamentos fora do período de garantia, a conversão pode ser feita por assistência técnica terceirizada. É necessário o acesso dos técnicos ao interior do imóvel.

### Cuidados com os novos equipamentos

Para aquecedores a gás natural, prefira produtos certificados e com selo CONPET de Eficiência Energética. É importante que a instalação seja feita por profissional qualificado e seguindo rigorosamente as orientações do fabricante.

Aquecedores instalados por pessoas não qualificadas oferecem riscos à segurança.

Para instalar móveis planejados ou embutidos, lembre de manter espaço aberto e de fácil acesso para a válvula de bloqueio. **O espaço deve permitir a instalação do flexível à válvula.**

Permita somente a entrada de **profissionais devidamente credenciados**.

Em caso de qualquer dúvida, **ligue para nossa equipe (0800 773 6099)**.

## FATURAS

Se o seu condomínio optou pela medição do gás natural de forma individualizada, sua fatura chegará em seu nome e poderá ser paga nos bancos conveniados e em casas lotéricas.



**Banco do Brasil S. A.**



**Caixa Econômica Federal**



**Banco Bradesco S. A.**



**Banco Postal Banco do Brasil**



**Banco Itaú S. A.**



**Rede de Casas Lotéricas**

# Entenda sua conta

Confira os itens que compõem sua fatura.



**NECTÁ**  
GÁS NATURAL

**Nectá Gás Natural S.A.**  
 Av. Major Antônio Mariano Borba, 660  
 Jardim Araraquara | Araraquara/SP | CEP 14807-295  
 CNPJ: 03.024.705/0001-37 | Insc. Estadual: 181.175.330.112  
[www.nectagas.com.br](http://www.nectagas.com.br)

**1** SEU CÓDIGO: **2**  
 Nota Fiscal / Conta de Gás  
 No da Nota Fiscal: **3**  
 Data de Emissão:  
 Data de Apresentação:

**4** Nº medidor      Segmento      Classe      Reservado ao Fisco

PROCEDIMENTO AUTORIZADO POR REGIME ESPECIAL - PROCESSO

**7** MÊS DE REFERÊNCIA      VENCIMENTO      TOTAL A PAGAR (R\$)

0800 773 6099

24h por dia,  
todas as dias do ano.

Dados do Cliente

5

Dados da Unidade Usuária

6

Histórico de Consumo

8

Histórico de Consumo

9

Dados de Leitura

10

Tributos

11

Detalhamento do Cálculo de Consumo

Leitura		Fator de Correção				Volume Corrigido
Atual	Anterior	Volume Medido	Fator Temperatura	Fator Pressão	Fator PCS*	Compressibilidade
1	-	X	X	X	X	X
2						

Condições de Referência do Gás: De acordo com a ANP (Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis), pressão = 101,325 Fg (1 atm); temperatura = 293,15 K (20° C); Poder Calorífico Superior (PCS) = 8.400 kcal/m<sup>3</sup> ou 39.348,400 kJ/m<sup>3</sup> ou 10,032 kWh/m<sup>3</sup>. \*PCS Poder Calorífico Superior

\*\*\*Aviso de Conta(s) Vencida(s)\*\*\*

VENCIMENTO

12

TOTAL A PAGAR (R\$)

13



**VENCIMENTO**  
**TOTAL A PAGAR (R\$)**

O inadimplimento dessa fatura ocasionará suspensão de fornecimento em caso de atraso superior a 30 dias para o segmento industrial e 15 dias para os demais segmentos.

GUIA DE ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR RESIDENCIAL

16

1. Nome do titular e endereço cadastrado para recebimento das contas.
2. Código de cliente. Quando precisar solicitar alguma coisa, informe esse número para agilizar seu atendimento.
3. Número da nota fiscal, data de sua emissão e prazo máximo para o recebimento (até 5 dias da data de vencimento).
4. Identificação do medidor, segmento de usuário e classe em que você se enquadra.
5. Dados do titular da conta.
6. Dados da unidade consumidora.
7. Mês de referência da fatura, data de vencimento e valor total a pagar.
8. Histórico de consumo nos últimos 12 meses.
9. Descrição de todos os itens que compõem o valor da fatura, incluindo o volume total de gás natural consumido, multas, juros, impostos, serviços e outros.
10. Dados referentes ao consumo, como as datas de leitura e próxima leitura do medidor.
11. Informações referentes aos impostos que incidem sobre a conta.
12. Mensagem sobre contas vencidas. Se houver alguma pendência de pagamento, ela aparecerá nesse campo. Mantenha sempre suas contas em dia.
13. Código de barras, valor total, data de vencimento e bancos autorizados a receberem a fatura.

## Pagamento

Realize o pagamento utilizando a fatura, mesmo se estiver vencida. Caso a perca ou não a receba, solicite a 2ª via, que deverá ser enviada em até 3 dias úteis pelo site, correios ou e-mail.

Se o valor vier muito diferente das faturas anteriores, sem que haja mudança nos seus hábitos

de utilização, entre em contato com nossa equipe pedindo uma análise de consumo, que é uma verificação técnica mais detalhada sobre o histórico e volume consumido.

Em caso de falta de pagamento, enviaremos uma notificação da irregularidade. Persistindo a pendência, encaminharemos uma notificação de suspensão do fornecimento.

Havendo atraso no pagamento da fatura, será cobrada multa de 2% e juros de 0,033%% ao dia sobre os valores devidos, que serão incluídos na fatura seguinte.

É responsabilidade do cliente pagar regularmente as faturas. A Necta tem o direito de recusar novos serviços enquanto houver débito pendente.

**O consumidor inadimplente está sujeito a ter seu nome cadastrado no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) e Serasa.**

## Suspensão

Se ocorrer a suspensão do gás por falta de pagamento, o cliente poderá solicitar a religação.

Em caso de reformas ou viagens longas, o consumidor deverá solicitar o bloqueio temporário para o período de ausência.

Em caso de mudança residencial, é obrigação do consumidor solicitar a suspensão do fornecimento, assim como informar um endereço para o envio da conta residual, referente ao último período de consumo.

## Religação

- Após pagar a fatura pendente, o cliente deve aguardar 3 dias úteis e solicitar a religação na nossa central de atendimento. O gás deverá ser religado em até 1 dia útil.
- Caso o cliente apresente a fatura paga em uma das nossas filiais, a religação ocorrerá em até 1 dia útil após essa data.

**Importante: o serviço de religação poderá ser cobrado.**

Caso o fornecimento de gás tenha sido cortado indevidamente (sem o recebimento de notificações) por atraso de pagamento, nossa equipe tem a obrigação de religá-lo no prazo

máximo de 4 horas a partir da solicitação.

Não deixe que pessoas não autorizadas mexam no medidor. Somente os técnicos, devidamente credenciados, estão autorizados. **Exija sua identificação.**

É obrigação do cliente manter seus dados cadastrais sempre atualizados, principalmente o telefone.

## ATENDIMENTO

Sempre que entrar em contato com a nossa equipe, esteja com uma fatura em mãos para informar seu código de usuário, localizado na parte superior direita da capa.



**Necta Gás Natural S.A.**  
Av. Major Antônio Mariano Borba, 660  
Jardim Araraquara | Araraquara/SP | CEP 14807-295  
CNPJ: 03.024.705/0001-37 | Insc. Estadual: 181.175.330.112  
[www.nectagas.com.br](http://www.nectagas.com.br)

**SEU CÓDIGO:**

**Nota Fiscal / Conta de Gás**

**Nº da Nota Fiscal:**

**Data de Emissão:**

**Data de Apresentação:**

Em nosso canal de atendimento, você pode enviar sugestões ou reclamações, esclarecer dúvidas e solicitar diversos serviços.

- Ligação de gás.
- Religação.
- 2ª via de fatura.
- Suspensão do fornecimento.
- Bloqueio temporário.
- Alteração de cadastro.
- Análise de consumo.
- Assistência técnica.
- EMERGÊNCIA 24 horas. **Sua segurança é nossa prioridade.**

**Alguns dos serviços são passíveis de cobrança.**

Faça seu  
atendimento também  
em nosso site



## Outros canais

Atendimento pessoal de segunda a sexta, das 8h30 às 17h30.

### Araçatuba

Rua Campos Sales, 07, Centro Empresarial Campos Sales, Sala 01, Centro - CEP 16010-080.

### Araraquara

Av Major Antonio Mariano Borba, 660 - Jardim Araraquara. CEP 14807-295.

### Ribeirão Preto

R. Paschoal Bardaro, 1075 - Jardim Botânico. CEP 14021-655.

### São Carlos

Passeio dos Flamboyants, 60, Ed. Tríade, Torre São Paulo, SI 302, bairro Pq. Faber - CEP 13561-352.



**Atendimento on-line pela nossa  
ouvidoria, site ou chat.**

[ouvidoria@nectagas.com.br](mailto:ouvidoria@nectagas.com.br)

[www.nectagas.com.br/area-cliente/login/](http://www.nectagas.com.br/area-cliente/login/)



**WWW.NECTAGAS.COM.BR**

**0800 773 6099**

**24 HORAS POR DIA, TODOS OS DIAS DO ANO**





Conecte-se ao futuro com a **Necta**



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

**0800 773 6099**

24h em conexão com você

Acesse nosso site

