



Manual do cliente

 **BAHIAGÁS**
COMPANHIA DE GÁS DA BAHIA

Bem-vindo(a) à **Bahiagás!**

Você acaba de escolher a energia que transforma o seu dia a dia. Optar pelo gás canalizado não é só uma decisão prática, é um passo em direção ao futuro da Bahia. Você ganha segurança, comodidade e ainda ajuda na transição para uma energia mais limpa e sustentável.

Neste Manual do Cliente, você encontrará orientações e respostas para as principais dúvidas sobre uso, distribuição e abastecimento do gás.

Ainda não é nosso cliente e gostaria de saber mais?
Fale conosco através dos nossos canais:



08000 71 9111



Chat



www.bahiagas.com.br





Sumário

1. QUEM SOMOS	Pág. 4	7. DICAS PARA ECONOMIZAR	Pág. 14
2. O PRODUTO	Pág. 4	8. INTERRUPÇÃO DE FORNECIMENTO	Pág. 15
2.1 Possibilidades de uso	Pág. 5	9. RELIGAÇÃO DE GÁS	Pág. 15
2.2 Vantagens	Pág. 6	10. A CONTA DE GÁS	Pág. 16
3. INSTALADORAS DE GÁS	Pág. 7	10.1 Segunda via da fatura de gás	Pág. 17
3.1 Serviços realizados	Pág. 7	10.2 Praticidade no pagamento	Pág. 18
4. ORIENTAÇÕES PARA O USO E INSTALAÇÃO	Pág. 8	11. ATENDIMENTO DIGITAL	Pág. 19
4.1 Aparelhos de Cocção (fogão, cooktop, forno)	Pág. 9	11.1 Cliente on-line	Pág. 19
4.2 Aquecedor	Pág. 10	11.2 Aplicativo Bahiagás Virtual	Pág. 19
5. DICAS DE SEGURANÇA	Pág. 11	12. SEGURANÇA DIGITAL	Pág. 20
5.1 Cuidados para evitar vazamento	Pág. 12	13. RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	Pág. 21
5.2 Em caso de vazamento, o que fazer?	Pág. 12	14. REFERÊNCIAS NORMATIVAS	Pág. 23
5.3 Vai fazer obra no condomínio? Previna danos!	Pág. 13	15. GLOSSÁRIO	Pág. 23
6. DICAS DE MANUTENÇÃO DA REDE INTERNA	Pág. 14		



QUEM SOMOS: NOSSA BASE É A BAHIA

A Bahiagás nasceu em 1991 com uma missão clara: levar energia eficiente para todo o estado. Hoje, somos uma das maiores concessionárias do Brasil, e o empenho para oferecer o melhor serviço é compromisso nosso.

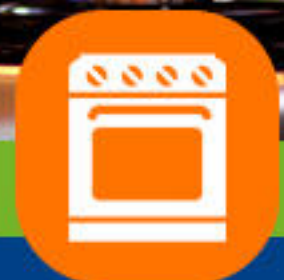


O PRODUTO

Sinônimo de praticidade e qualidade de vida, atualmente a Bahiagás distribui o gás natural, uma fonte de energia amplamente utilizada nos grandes centros urbanos como uma alternativa mais econômica e segura.



Possibilidades de uso



Forno, fogão ou cooktop:

cozinhe sem medo do gás acabar. O gás canalizado tem fornecimento contínuo.



Churrasqueira:

faça seu churrasco com menos fumaça e sem a sujeira do carvão.



Lareira:

garanta o aconchego nos dias frios com praticidade, acendendo sua lareira sem necessidade de usar carvão.



Chuveiro:

banhos relaxantes, sem risco de queima da resistência.



Piscina:

sua piscina com temperatura agradável a qualquer hora do dia.



Fritadeiras:

estabilidade de temperatura e rápido aquecimento para alta produtividade.



Gerador de energia:

garanta a continuidade do fornecimento mesmo durante quedas de energia.



Vantagens: por que mudar para o gás natural?



Segurança em 1º lugar: como se dissipa facilmente por ser mais leve que o ar, ele é superseguro e você dispensa o estoque de combustível em casa.



Espaço Livre: adeus, botijão! Ganhe aquela área extra no imóvel.



Redução de Custos: possibilidade de baratear o seguro predial, já que diminui os riscos.



Sossego: o abastecimento é contínuo. Não precisa monitorar estoque nem ligar pedindo entrega.



Bolso Protegido: você só paga depois que consome. A tarifa é regulamentada pela AGERBA, garantindo um preço mais justo.





Instaladoras de Gás

Para facilitar a sua vida, a Bahiagás disponibiliza uma lista de empresas parceiras que oferecem serviços de manutenção, conversão e instalação da rede de gás. Consulte aqui a relação atualizada:



Prestadores de serviços

Nota: salientamos que essas empresas não têm qualquer vínculo com a Bahiagás.



Serviços realizados

- Conversão de equipamentos de GLP para Gás Natural;
- Construção, adequação e manutenção de rede interna, incluindo o teste de estanqueidade;



Fique atento: a construção e manutenção da rede interna, assim como a instalação e manutenção dos aparelhos, são de total responsabilidade do usuário. A Bahiagás não se responsabiliza pela execução ou pela qualidade dos serviços prestados por empresa especializada.



Orientações para o uso e instalação dos aparelhos a gás



A queima incompleta do gás libera monóxido de carbono (CO). Respirar esse gás em altos níveis oferece sérios riscos. Por isso, recomendamos que as instalações sigam todas as normas brasileiras vigentes, garantindo a sua segurança.

- Siga atentamente as instruções do fabricante.
- Escolha sempre profissionais qualificados para realizar serviços de instalação e regulação.
- Ao comprar um equipamento novo, verifique se ele é próprio para o uso de gás natural.
- Caso não seja, o produto deverá ser **CONVERTIDO PARA GÁS NATURAL** antes de ser utilizado. Recomendamos que isso seja feito pela Assistência Técnica Autorizada da marca, para preservar a originalidade e a garantia. Consulte o manual do produto.
- Certifique-se de que o ponto de saída de gás está desobstruído e de fácil acesso, para facilitar a abertura e fechamento do registro (conforme NBR 15526).
- Utilize registro tipo esfera angular (90%) para gás no ponto de saída, com diâmetro nominal de meia polegada (1/2") e classe de pressão 5 kgf/cm² ou superior.
- O aparelho deve ser instalado a, no máximo, 0,6 m do ponto de utilização (conforme NBR 13103).
- Se precisar conectar na energia elétrica, providencie uma tomada exclusiva, com distância máxima de 1 m do aparelho (conforme NBR 13103).



Aparelhos de cocção (fogão, cooktop, forno)

- O sistema elétrico do seu fogão precisa estar funcionando sempre bem. Se precisar, procure uma assistência técnica autorizada.
- As mangueiras flexíveis (mangotes) devem seguir as normas ABNT:

Tubo Flexível Metálico (NBR 14177): deve ter entre 1,20 m e 1,25 m de comprimento. Precisa exibir a marca do fabricante, número da norma e dados do lote.

Mangueira de Borracha (NBR 13419 e NBR 14955): devem trazer impresso o nome do fabricante, número da norma e a validade. A vida útil dessas mangueiras é de 5 (cinco) anos após o ano de fabricação.

- Na limpeza, use apenas pano de algodão e detergente neutro. Nunca use palha de aço ou produtos químicos corrosivos.
- Ao arrastar o fogão, cuidado para não dobrar ou esticar demais a mangueira. Isso pode causar a ruptura da tubulação e provocar vazamentos.
- Troque a mangueira flexível sempre que estiver danificada ou vencida.
- Caso o equipamento não seja compatível com o gás natural, deverá ser convertido por empresa ou profissional habilitado antes da sua utilização.



Recomendações

- Mantenha os queimadores regulados. Não resfrie recipientes quentes com água fria, pois podem deformar com o choque térmico.
- A chama deve ser firme, uniforme e ter coloração azul.
- Acenda o forno sempre com a porta aberta. Caso não consiga acendê-lo, feche o registro de controle do gás, aguarde alguns segundos para dissipação do gás acumulado e tente novamente.
- Não acenda o fogão com o tampo de vidro abaixado. Após desligá-lo, aguarde esfriar completamente antes de abaixar o tampo.
- Não aumente a potência do equipamento além do limite estipulado pelo fabricante.



Aquecedor

A instalação deve seguir a ABNT NBR 13103 e as instruções do fabricante. Em caso de dúvida, consulte a Bahiagás.

- É obrigatória a existência de chaminés e terminais nos aquecedores. São eles que enviam os gases resultantes da combustão para a atmosfera, evitando acúmulo dentro da residência.
- É proibida a instalação em espaços confinados (sem ventilação permanente superior e inferior), como também em quartos e banheiros.
- Realize sempre a manutenção periódica do aparelho com a assistência autorizada.
- Recomendamos o uso de aquecedores de exaustão forçada ou circuito fechado.



Recomendações

- Verifique se a fonte de energia (pilhas ou eletricidade) está adequada ao aparelho.
- Nunca obstrua as aberturas para ventilação permanente do ambiente e a saída da chaminé, pois isso impedirá a renovação do ar e a retirada de monóxido de carbono (ou gases resultantes da combustão), além de danificar o aparelho.
- Para aquecedores com alimentação por pilhas, substitua-as sempre que necessário, utilizando pilhas novas.
- Antes de adquirir o aquecedor, certifique-se de que sua capacidade atende à vazão das duchas instaladas no imóvel, assegurando conforto e eficiência no fornecimento.

Dicas de segurança

Para garantir que o seu gás canalizado seja sempre seguro e confiável, separamos importantes orientações. Siga nossas dicas e conte conosco sempre que precisar:

- Mantenha o manual de instrução dos equipamentos sempre acessível.
- Mantenha os aparelhos limpos, regulados e faça a manutenção anualmente com profissionais habilitados. Movimente-os com cuidado.
- Evite utilizar aparelhos próximo a materiais inflamáveis (panos, madeira, etc.).
- Nunca use peças recondicionadas. Faça a substituição sempre por originais por meio da assistência técnica autorizada.
- Identifique onde ficam os registros de segurança para facilitar o manuseio, se for necessário.
- Não deixe crianças manipularem os aparelhos a gás.
- Em ausências prolongadas, feche os registros de gás.
- O abrigo do medidor de gás deve permanecer fechado, com a porta íntegra ou sistema de fechamento que impeça o acesso de pessoas não autorizadas, mantendo-se obrigatoriamente ventilado por meio de venezianas ou aberturas normatizadas. Não guarde objetos dentro do abrigo, especialmente materiais inflamáveis. **Observação importante:** o abrigo do medidor de gás não pode permanecer trancado. O livre acesso à Bahiagás é indispensável para a leitura do medidor, inspeções, manutenções e, principalmente, para a atuação imediata em situações de emergência.
- As ventilações permanentes não podem ser fechadas. Elas garantem a renovação do ar do ambiente.
- Garanta o acesso dos nossos colaboradores, certificando-se de verificar uniformes e credenciais. Na dúvida, entre em contato conosco.

Cuidados para evitar vazamento

 Sempre que for realizar uma reforma, consulte previamente o projeto para localizar a rede de gás antes de iniciar qualquer intervenção na edificação. Antes de furar a parede, certifique-se de que não atingirá o cano.

- A tubulação e acessórios devem estar íntegros, desobstruídos e devidamente sinalizados.
- Verificar a validade dos equipamentos e mangueiras.
- Recomendamos fechar os registros caso vá se ausentar por longos períodos.

Em caso de vazamento, o que fazer?

O Gás Canalizado da Bahiagás é odorizado intencionalmente para você identificar rápido possíveis vazamentos.

1. Feche o registro do gás.
2. Abra portas e janelas.
3. Não ligue nada que faça faísca, como lâmpadas e aparelhos eletrônicos.
4. Ligue imediatamente para a Bahiagás: **0800 284 1111.**



Vai fazer obra no condomínio? Previna danos!

1. Se o seu condomínio possui rede de gás natural instalada na área interna, consulte previamente o projeto e localize a rede de gás antes de iniciar qualquer intervenção;
2. Observe se há sinalização ou ativos da Bahiagás próximos;
3. Lembre-se que a sinalização é apenas um indicativo (pode ocorrer de ter sido retirada);
4. A escavação é uma das maiores causadoras de danos. Tenha atenção total e mapeie as interferências;
5. A Sondagem manual é essencial para confirmar a posição das tubulações;
6. A sondagem deve ser realizada com haste de ponteira de nylon para não danificar as tubulações;
7. Caso danifique a rede de gás:
 - Não esconda! Vazamentos são muito perigosos;
 - Jamais realize qualquer conserto, mesmo que provisório;
 - Isole a área e saia do local;
 - Ligue para a Bahiagás imediatamente.
8. A Bahiagás oferece treinamentos gratuitos de Prevenção de Danos para Zeladores. Agende pelo e-mail: **ppd@bahiaugas.com.br**.
9. Se tiver conhecimento de obras de outras concessionárias ou terceiros na rua, fique atento e avise a Bahiagás!





Dicas de manutenção da rede interna de gás

- O consumidor é o responsável pela conservação da rede de distribuição de gás localizada na área interna do condomínio e da sua casa.
- O ensaio de estanqueidade serve para detectar vazamentos na rede interna. Recomendamos que seja feito anualmente ou quando houver reparo.
- Contrate empresas especializadas para realizar inspeções na rede interna em intervalos máximos de cinco anos (conforme NBR 15526).



Dicas para economizar

Com simples hábitos conscientes, você aproveita muito mais os benefícios do gás:

- Acenda o fósforo (ou outro instrumento) antes de abrir o botão de controle.
- A chama do seu fogão deve ser azulada. Se estiver amarelada, contate um técnico para regular.
- Opte por panelas menores e as mantenha tampadas para aquecer mais rápido.
- Confira a vedação do forno e mantenha-o fechado enquanto usa.
- Quando a água ferver, passe para o fogo baixo.
- Opte por banhos mais curtos.
- Ajuste a temperatura do aquecedor para não precisar abrir a água fria e desperdiçar gás.



Em períodos frios, a conta pode aumentar, pois a temperatura da água é menor, exigindo maior consumo de gás para atingir a temperatura desejada.



Religação de gás

Para restabelecer o fornecimento de gás, é necessário realizar a correção de irregularidades e/ou a quitação de débitos.

Após a regularização, o titular do contrato deve comunicar à Bahiagás e solicitar a religação do fornecimento, mediante o pagamento da Taxa de Religação regulamentada pela AGERBA.

Caso você se mude para um imóvel com fornecimento de gás já instalado e o serviço esteja bloqueado, solicite a alteração de titularidade e a emissão de um novo contrato de fornecimento.

Para solicitar a religação, alterar a titularidade ou obter informação sobre pedidos de nova ligação de gás, entre em contato com o SAC por meio de um dos nossos canais oficiais de atendimento.



Interrupção do fornecimento

A Bahiagás interromperá o fornecimento em caso de* (Conforme Contrato e Resolução AGERBA nº 14/2012):

- Fraudes ou práticas de violação nos equipamentos e medidores.
- Instalações perigosas e sem condições de uso.
- Ligação clandestina e/ou religação à revelia.
- Condições inadequadas das instalações ou vazamentos.
- Rompimento de lacres pelo usuário.
- Revenda de gás pelo usuário.
- Impedimento do acesso de empregados da Bahiagás para leitura e inspeção.
- Falta de pagamento.
- Necessidade de manutenção da rede de distribuição.
- Demais hipóteses previstas no contrato de adesão.



A conta de gás

Sua conta foi pensada para você ter o máximo de informações da maneira mais fácil.

Verifique se o emissor da conta é a Bahiagás, conferindo a razão social e o CNPJ. Revise também seus dados e lembre-se: nunca solicitamos depósitos bancários!

- Você receberá mensalmente no e-mail cadastrado o aviso contendo um resumo da fatura.
- O volume de gás consumido na primeira fatura será cobrado proporcionalmente, conforme a data da ligação do fornecimento.
- A Bahiagás disponibiliza 6 datas de vencimento para escolha. A alteração pode ser feita a qualquer momento via aplicativo ou SAC.
- Pague sua fatura em dia. Os valores em atraso estarão sujeitos a juros, multa e interrupção do fornecimento.
- Você poderá solicitar a suspensão da fatura física e optar exclusivamente pelo formato digital.
- Caso o gasista não tenha acesso ao medidor, a fatura poderá ser emitida pela média de consumo. A diferença será ajustada na próxima conta.

 Ao sair de um imóvel, não esqueça de pedir o cancelamento do contrato! Caso contrário, você continuará sendo responsável pelo faturamento da unidade e, caso o contrato permaneça ativo, ficará sujeito à cobrança do pagamento do **Custo de Disponibilidade**, quando aplicável.





Segunda via da fatura de gás

A solicitação de 2ª via fornece uma forma rápida de acesso à fatura de consumo. Você pode pedir a 2ª via mediante validação dos seus dados em um destes canais:



No **APLICATIVO BAHIAGÁS VIRTUAL** (Android e IOS).



Na plataforma **CLIENTE ONLINE** (em nosso site).



Utilizando o **CHAT** disponível no site.



PRESENCIALMENTE na nossa sede (segunda a sexta-feira, de 8h às 17h, e sábados, de 8h às 12h, exceto feriados).





Praticidade no pagamento

Oferecemos diversas alternativas para a realização do pagamento da sua fatura.

Boleto

Pode ser emitido no **site da Bahiagás**, na opção Cliente Online, ou através do aplicativo **Bahiagás Virtual**. Caso não tenha login, ligue para o nosso **SAC (0800 071 9111)**.

Pix



No aplicativo do seu banco, selecione "Pagar com PIX".



Escolha a opção de pagamento por QR Code.



Aponte a câmera para o QR Code da fatura e confirme.

Débito Automático

Basta autorizar o serviço no banco em que você tenha conta aberta. Consulte os bancos conveniados no nosso site:

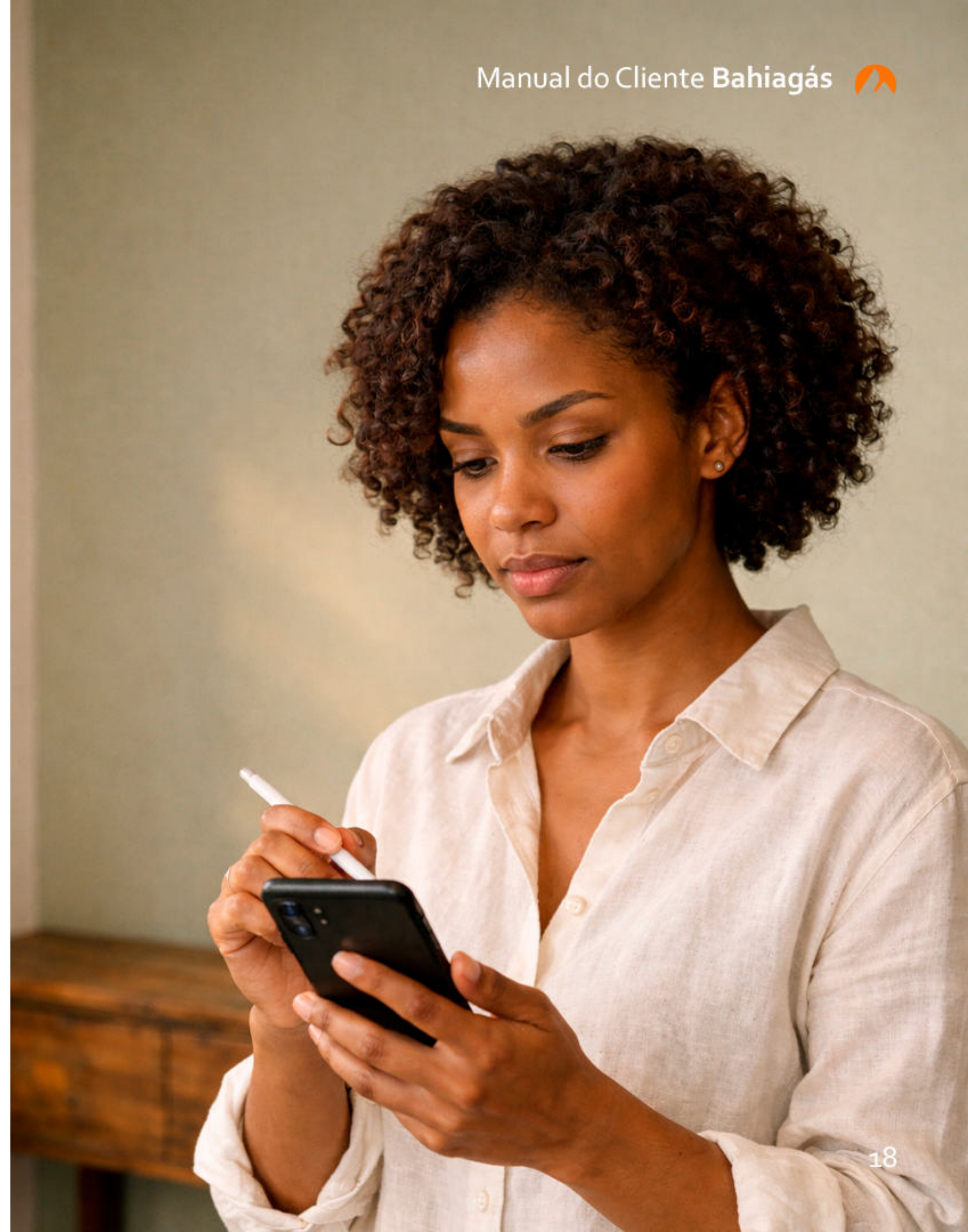


www.bahiagas.com.br

Portal de Pagamentos Bahiagás



Acesse o Portal de Pagamentos Bahiagás, disponível por meio do nosso site ou do Cliente Online, e conheça as opções disponíveis para pagamento e negociação da sua fatura, em parceria com a FLEXPAG. Para acessar o portal ou consultar as condições vigentes de utilização, [clique aqui](#).



Atendimento Digital

Para resolver questões com autonomia, conheça nossas opções digitais:

Cliente Online

Acesso aos seguintes serviços:

- Emissão e 2ª via de boletos;
- Histórico de consumo e de faturas;
- Contrato de adesão e Certificado de Quitação Anual.

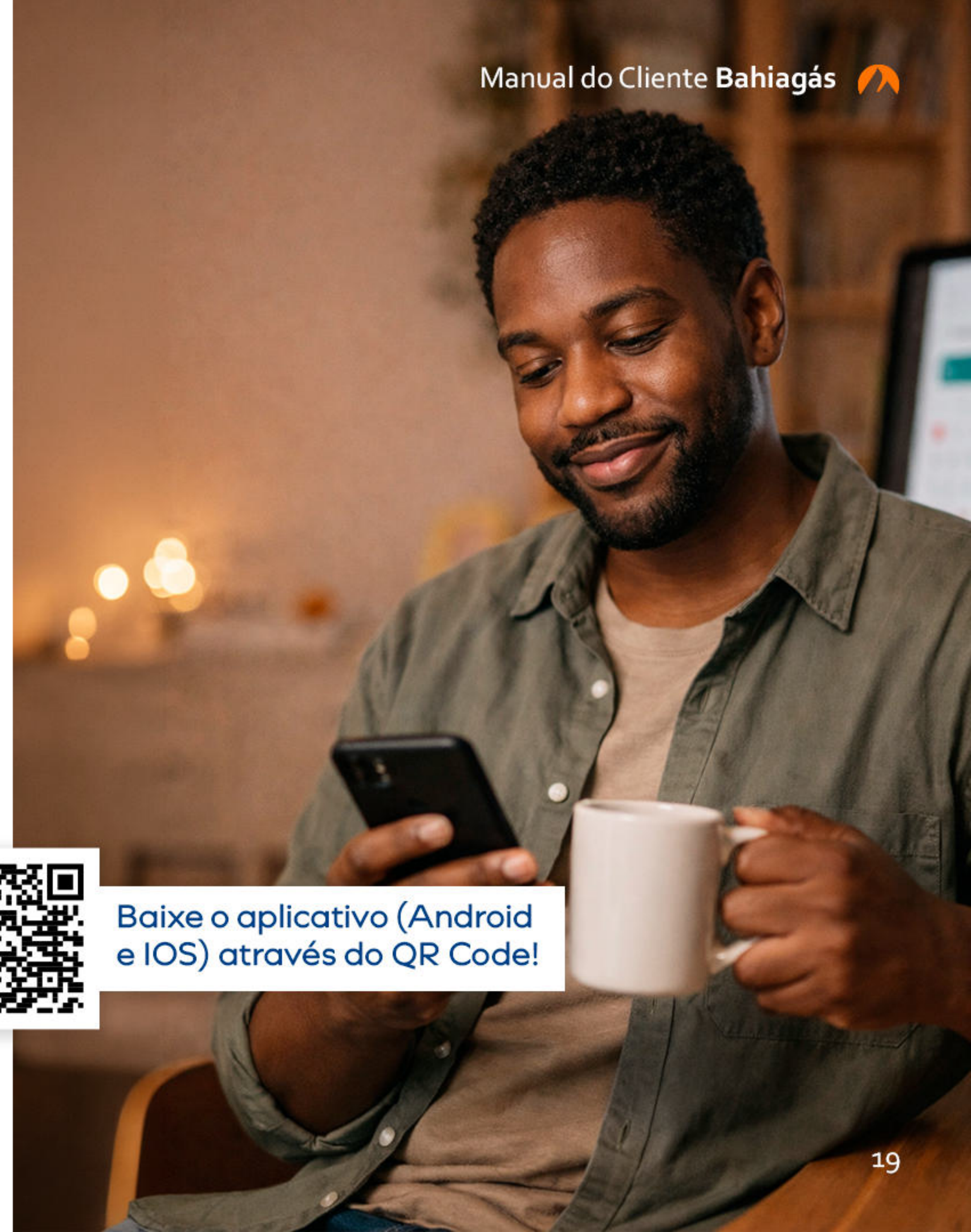
Aplicativo BAHIAGÁS Virtual

Acesse pelo celular:

- Contratos vinculados ao CPF/CNPJ com um único login;
- Download da 2ª via das últimas 12 faturas;
- Copiar o código de barras;
- Acessar outros canais (SAC, Emergência, Chat) para pedir religação, cancelamento, etc;
- Alterar dados, dia de vencimento e senha;
- Cadastrar fatura digital.



Baixe o aplicativo (Android e IOS) através do QR Code!



Segurança digital

-  Caso receba comunicados solicitando acesso à sua casa, confirme a autenticidade nos nossos canais oficiais.
-  Nossos e-mails usam o domínio **@bahiagas.com.br**. Antes de fornecer informações, confirme conosco.
-  Nunca solicitamos dados bancários sigilosos ou senhas por e-mail, ligação ou SMS.
-  Nunca encaminhamos boletos por e-mail sem a sua solicitação expressa.
-  Mantenha seus dados atualizados! Seu e-mail e telefone de contato são fundamentais para a nossa comunicação.



Relacionamento com o cliente

A BAHIAGÁS coloca à sua disposição, 24h por dia, diversos canais de comunicação para oferecer soluções e simplificar a sua jornada de atendimento na empresa.

SAC 0800 71 9111

Canal telefônico gratuito, disponível 24h por dia, para esclarecer dúvidas, acolher sugestões, prestar informações e solucionar problemas relacionados ao serviço de fornecimento de gás natural para clientes e cidadãos.

Todos os dias, 24h por dia (apenas para o estado da Bahia). Caso esteja utilizando um DDD de fora do estado, ligue +55 71 3877-7507 (ligação tarifada).

EMERGÊNCIA 0800 284 1111

Utilize esse canal gratuito para comunicar vazamentos, falta de gás ou denunciar uma situação que implique riscos à nossa rede de gás ou no seu entorno, tais como vandalismo, incêndio ou erosão nas proximidades. Todos os dias, 24h por dia (apenas para o estado da Bahia). Caso esteja utilizando um DDD de fora do estado, ligue +55 71 3877-7507 (ligação tarifada).

CHAT

Para um atendimento mais rápido, converse diretamente com um de nossos especialistas através do chat disponível em nosso site. Ah, e não se preocupe com barreiras digitais! Aqui na BAHIAGÁS o atendimento do chat é 100% humano!

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Para um atendimento mais direto e pessoal, visite a nossa sede! Lá, disponibilizamos aos nossos clientes um espaço privativo, destinado exclusivamente ao atendimento presencial. Venha conhecer! **Endereço:** Avenida Professor Magalhães Neto, 1838, Edifício Civil Business, Pituba, Salvador-BA. **Horário de atendimento:** de segunda a sexta de 8h às 17h e sábado, das 8h às 12h, exceto feriados.

- Acessível para pessoas com deficiência/mobilidade reduzida.
- Estacionamento rotativo para clientes em atendimento (sujeito à lotação).



AUTOATENDIMENTO

Para proporcionar maior agilidade na busca por informações ou solicitações de serviço, a BAHIAGÁS disponibiliza os seguintes canais de autoatendimento:



CLIENTE ON-LINE

Utilize o nosso portal e tenha acesso exclusivo às principais informações do seu contrato de forma simples e rápida. Acesse www.bahiagas.com.br/clienteonline e tenha acesso ao histórico de consumo, situação financeira, 2ª via para pagamento de faturas, declarações de quitação, contrato de adesão, entre outros. Tudo em um só lugar!



APLICATIVO BAHIAGÁS VIRTUAL

Baixe agora mesmo o nosso aplicativo para ter acesso a diversos serviços de forma prática e segura. É mais tecnologia e energia na palma de sua mão. Utilize o QR Code e baixe agora mesmo. Disponível para ANDROID e IOS.



PORTAL DE SERVIÇOS

Utilize o nosso site para solicitar diversos serviços de forma digital, simples e rápida. Acesse www.bahiagas.com.br e tenha acesso ao menu completo e atualizado de informações e serviços oferecidos. Verifique abaixo os principais serviços oferecidos em nosso site:

- Pagamento com cartão;
- Alterar titularidade do contrato;
- Nova ligação de gás;
- Cancelamento de contrato;
- Religação de gás após corte;
- Lista de prestadores de serviços cadastrados.



OUVIDORIA (71) 3504-3504

Utilize esse canal para registrar reclamações não solucionadas nos canais habituais ou para comunicar denúncias, elogios, críticas ou sugestões sobre a BAHIAGÁS. Atendimento de segunda a sexta, das 7h às 18h (exceto feriados).

E-mail: ouvidoria@bahiagas.com.br

Se preferir, envie uma mensagem para Ouvidoria [clikando aqui.](#)



Referências normativas

As instruções deste manual seguem as normas e legislações vigentes aplicáveis:

- **ABNT NBR 15526:** Redes de distribuição interna - Projeto e execução.
- **ABNT NBR 13103:** Instalação de aparelhos a gás - Requisitos.
- **ABNT NBR 15923:** Inspeção de rede interna e instalação de aparelhos a gás - Procedimento.
- **Corpo de Bombeiros Militar da Bahia:** Instrução Técnica Nº 29/2021.



Glossário

- **ABNT** - Associação Brasileira de Normas Técnicas
- **AGERBA** - Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia
- **ANP** - Agência Nacional do Petróleo
- **GLP** - Gás Liquefeito de Petróleo
- **GN** - Gás Natural
- **IBAMETRO** - Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade
- **NBR** - Norma Brasileira Registrada
- **SAC** - Serviço de Atendimento ao Cliente