



Carta de Serviços da BahiaGás

Novembro.2024

Expediente

Diretoria Executiva

Luiz Raimundo Barreiros Gavazza – Diretor Presidente

Larisse K. S. Gonsalves Oliveira – Diretora Técnica e Comercial

Luciano Kulka Ribas – Diretor Administrativo e Financeiro

Ouvidoria

Rodrigo Santos Carneiro – Ouvidor Titular

Jonh de Jesus Ribeiro – Técnico de Processos Organizacionais

Velêda Maria de Britto Sales – Analista de Processos Organizacionais

Sumário

1. Solicitar religação de Gás Natural.....	5
2. Solicitar nova ligação de Gás Natural.....	8
3. Solicitar declaração de quitação anual de débitos.....	11
4. Solicitar manual do consumidor de Gás Natural Residencial.....	13
5. Solicitar minuta de Contrato de Adesão Residencial.....	16
6. Solicitar Tabela Tarifária.....	18
7. Solicitar informações da Ficha de Informação de Segurança de Produto Químico - FISPQ - Gás Natural.....	20
8. Solicitar informações sobre localização de postos com GNV – Gás Natural Veicular na Bahia.....	23
9. Solicitar 2ª via de Fatura.....	25
10. Solicitar informações para simulação de consumo de Gás Natural.....	28
11. Solicitar Alteração de Titularidade.....	30
12. Solicitar Cancelamento de Contrato.....	33

Apresentação

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento exigido por meio da Lei 13.460/2017, que apresenta os serviços oferecidos pela Companhia e as informações sobre os requisitos necessários para sua obtenção. A Carta apresenta os prazos, condições de acesso e estabelece os compromissos de preservação de padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades.

A Carta permite que usuários cidadãos atestem o desempenho institucional da Companhia, colaborando para a construção dos padrões de qualidade e excelência na prestação de serviços. Sob esse aspecto, o documento contribui para a ampliação dos níveis de confiança que a sociedade deposita na Bahiagás, já que o seu conteúdo deve ser o resultado final de inovações e melhorias aplicadas aos processos institucionais.

O documento visa o estabelecimento de compromissos públicos com padrões de qualidade na realização das atividades da Bahiagás, estimula a participação social na prestação dos serviços da Companhia, bem como promove o fortalecimento da confiança e da credibilidade da sociedade sobre a Bahiagás.

1. Solicitar religação de Gás Natural

Descrição do serviço

A solicitação de Religação do Gás Natural (corte no fornecimento de gás), tem por objetivo reestabelecer o fornecimento de gás natural nos pontos de consumo que estejam em situação de corte no fornecimento, seja por inadimplemento ou descumprimento contratual, amparado na regulação.

Documentação necessária

- a) Identificação do titular:
 - a. Pessoa Física: Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de identidade (RG) ou, na ausência desta, outro documento de identificação com foto;
 - b. Pessoa Jurídica: Cartão CNPJ, acompanhado de documento oficial de identificação do solicitante;
- b) Comprovante(s) de quitação do(s) débito(s) que motivou(aram) o corte, caso a dívida ainda não tenha sido baixada no sistema.

Etapas de processamento do serviço

Etapa 1 – Regularização da Pendência Motivadora do Corte

1. Após a regularização da dívida, o cliente deve dispor de algum meio de comprovação de regularização da pendência motivadora do corte;
2. Caso o motivo da pendência seja financeiro, o titular do contrato poderá negociar a sua dívida junto a Bahiagás através de um dos seguintes meios:
 - a. Pagamento parcelado com cartão de crédito / débito através do Portal de Pagamentos da Bahiagás (<https://www.bahiagas.com.br/pagamento-com-cartao-instrucoes>);
 - b. Pagamento parcelado com boleto. Consulte condições em um de nossos canais de atendimento.

Uma vez efetivada a negociação, mediante apresentação de comprovante, o cliente poderá solicitar a RELIGAÇÃO DO GÁS.

Etapa 2 – Solicitação do Serviço de Religação de Gás

1. Caso o corte tenha sido motivado por qualquer outro descumprimento contratual, que não o inadimplemento, o titular deverá comprovar a regularização do fator indicado como motivador para a execução do corte, conforme indicado no AVISO DE CORTE.

2. Em caso de pedido realizado por meio de PROCURAÇÃO / REPRESENTAÇÃO do titular do contrato, o portador deverá apresentar, além dos documentos do titular, o instrumento que autoriza a representação pelo portador, acompanhado de documento de identificação do mesmo.
3. Documentos com assinatura digital, devem possuir ou estar acompanhados de Termo de Certificação Digital das assinaturas.
4. Não será possível dar andamento ao pedido de religação, caso haja documentos faltantes ou ilegíveis ou ainda informações incompletas, que impeçam a correta identificação do ponto de consumo / contrato relacionado.

Prazo

Após a solicitação, o prazo para reestabelecimento de gás no ponto de consumo é de até 05 (cinco) dias úteis.

Forma de prestação do serviço

O serviço de religação de gás natural é realizado presencialmente no endereço de instalação do gás natural e está condicionado ao cumprimento de alguns requisitos como a regularização de pendências e a formalização da solicitação de religação. O serviço só poderá ser solicitado pelo próprio titular do contrato ou seu representante legal. Caso seja o responsável pelo imóvel, mas não seja o titular do contrato, regularize a situação cadastral do contrato, solicitando a alteração de titularidade. Cumprida o requisito da aptidão para realização do pedido, o usuário deverá comprovar a regularização de todas as pendências que motivaram o corte do fornecimento, conforme AVISO DE CORTE emitido. Atendidos os requisitos, a solicitação será realizada e atendida dentro do prazo estabelecido para o serviço. O serviço de religação de gás natural está sujeito à cobrança de Taxa de Religação no valor de R\$ 40,05 a ser cobrado na primeira fatura após o restabelecimento do fornecimento.

Local de atendimento

Presencialmente: na sede da Bahiagás localizada na Av. Magalhães Neto, nº 1838, Edifício Civil Business, Pituba - Salvador-Ba, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 17:00 e aos sábados das 08:00 às 12:00;

Por meio do WebChat, disponível em www.bahiagas.com.br;

Prioridade de atendimento

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os

obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei Federal nº 10.048/2000 - [\(Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023\)](#)

Dentre esses, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos conforme definido na Lei Federal nº 13.466/2017.

Previsão de tempo de espera

Por meio do atendimento presencial, o tempo de espera é de até 15 minutos.

Mecanismo de comunicação

Por telefone: 0800 071 9111 (24h por dia);

Pelo aplicativo Bahiagás Virtual disponível para smartphones Android e IOS;

Pelo WebChat- www.bahiagas.com.br;

Pelo formulário do Fale Conosco - www.bahiagas.com.br/faleconosco

Procedimento para receber/responder as manifestações

Antes de solicitar a RELIGAÇÃO DE GÁS, será necessário regularizar as pendências contratuais que motivaram o corte no fornecimento. Para isso o cliente deverá consultar a situação atual do contrato e/ou os termos do AVISO DE CORTE enviado antecipadamente para o e-mail cadastrado.

Para consultar a situação financeira do contrato e obter uma 2ª para pagamento, o cliente poderá utilizar as plataformas de autoatendimento CLIENTE ON LINE (www.bahiagas.com.br/clienteonline) ou aplicativo BAHIAGAS VIRTUAL (disponível para ANDROID ou IOS). Se preferir, poderá entrar em contato com o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) através de um dos canais apresentados no item Mecanismo de Comunicação.

Apenas depois de comprovar a regularização das pendências que motivaram o corte, o titular poderá solicitar a religação do gás.

Após a regularização das pendências contratuais e/ou financeiras que motivaram o corte no fornecimento, o cliente poderá solicitar o serviço de Religação de Gás pelo atendimento presencial, pelo portal de Serviços / RELIGAÇÃO DO GÁS NATURAL ou por meio dos canais apresentados no item

Mecanismo de Comunicação. A solicitação por meio do contato telefônico só será atendida se as faturas que motivaram o corte já estiverem baixadas no sistema da Bahiagás.

Mecanismos de consulta do andamento da manifestação

A consulta do andamento da solicitação poderá ser feita por meio telefônico 0800 071 9111 (24h por dia) ou pelo atendimento pelo Chat.

2. Solicitar nova ligação de Gás Natural

Descrição do serviço

A solicitação de NOVA LIGAÇÃO DE GÁS NATURAL, tem por objetivo executar a contratação de fornecimento de gás natural para pontos de consumo localizados em imóveis residenciais, localizados em empreendimentos interligados à rede de distribuição. O atendimento a esta solicitação se aplica somente às unidades residenciais que possuem medição individualizada. Para outros segmentos ou caso o edifício ainda não possua interligação com a rede de gás natural, será necessário entrar em contato com o telefone ou WebChat, disponível no site www.bahiagas.com.br. para verificar as condições de fornecimento.

Importante destacar que este serviço se destina exclusivamente ao atendimento dos pedidos de NOVA LIGAÇÃO DE GÁS NATURAL e não abrange as solicitações de RELIGAÇÃO ou de ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE. Para solicitar estes serviços, acesse os links correspondentes localizados no site da Bahiagás.

Documentação necessária

- a) Identificação do titular:
 - a. Pessoa Física: Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de identidade (RG) ou, na ausência desta, outro documento de identificação com foto;
 - b. Pessoa Jurídica: Cartão CNPJ; Estatuto ou contrato social da empresa ou Contrato de Sucessão Comercial, Ata ou outro documento de designação do representante legal acompanhado de documento oficial de identificação do(s) representante(s) legal(is);
- b) Documento que comprove a posse do imóvel em nome do novo titular: Contrato de Compra e Venda, Contrato de Aluguel, IPTU, Declaração de condomínio ou Associação de Bairro (RG declarante + Ata que autorize o declarante), Carta de Arrematação de Imóvel em Leilão ou comprovante de residência atualizado (água, luz, telefone ou internet fixos, TV a cabo);

Etapas de processamento do serviço

Etapa 1 – Emissão do Contrato de Adesão: Em caso de pedido por meio de PROCURAÇÃO / REPRESENTAÇÃO, o portador deverá apresentar, além dos documentos do titular que está sendo representado, o instrumento original que autoriza a representação pelo portador, acompanhado de documento de identificação do mesmo. Documentos que possuem assinatura digital, devem possuir ou estar acompanhados de Termo de Certificação Digital das assinaturas. Não será possível realizar o cadastro do contrato sem que todos os documentos e informações necessárias para contato ou identificação do requisitante e imóvel / ponto de consumo sejam fornecidos.

Etapa 2 – Agendamento da liberação do gás natural: A BAHIAGÁS realiza o agendamento de serviço de liberação de gás por turno de atendimento (manhã ou tarde). Será de responsabilidade do cliente garantir o acesso do gasista junto ao condomínio / unidade consumidora para que o serviço seja realizado. O cliente deverá manter alguém responsável, maior de 18 anos, disponível para acompanhamento do serviço. O horário da prestação do serviço, por turno, ocorre das 8h às 12h (manhã) e 13h às 17h (tarde).

Prazo

O prazo para conclusão do serviço é de até 03 (três) dias úteis após o pedido, condicionado a validação de todos os documentos apresentados.

Forma de prestação do serviço

A solicitação de nova ligação de gás natural só poderá ser efetivada pelo titular do contrato ou procurador desde que devidamente comprovado. O titular, quando pessoa física, deve ser maior de 18 (dezoito) anos, possuir CPF válido (não cancelado ou baixado) e não deve possuir pendências financeiras (títulos vencidos e não pagos) vinculados ao seu CPF / CNPJ, no cadastro de clientes da Bahiagás. Para efetivação do cadastro, o titular deve informar e-mail e telefone de contato válidos, além de apresentar todos os documentos requisitados. Só serão aceitos documentos válidos, legíveis, sem rasuras, manchas ou emendas.

Para agendar a liberação de gás natural no imóvel / ponto de consumo, o cliente deverá ter realizado o cadastro do contrato de adesão para fornecimento do serviço, junto a Bahiagás. Qualquer pessoa poderá solicitar o agendamento de serviço, desde que confirme os dados do titular ao agente de atendimento do SAC. Para realizar o serviço, o cliente deverá entrar em contato com a Bahiagás através de um dos canais disponíveis no item Mecanismos de comunicação. O agendamento também poderá ser realizado presencialmente, imediatamente após a emissão do contrato de adesão, junto ao agente de atendimento.

Caso a solicitação de NOVA LIGAÇÃO tenha ocorrido em meio digital (portal de serviços), o agente de atendimento entrará em contato com o solicitante, imediatamente após a emissão do contrato de adesão, para realizar o agendamento do serviço. Caso não seja possível falar com o cidadão, será enviado um e-mail solicitando ao mesmo que entre em contato com o SAC para realizar o procedimento de agendamento.

Local de atendimento

Presencialmente: na sede da Bahiagás localizada na Av. Magalhães Neto, nº 1838, Edifício Civil Business, Pituba - Salvador-Ba, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 17:00 e aos sábados das 08:00 às 12:00;

Por meio do WebChat, disponível em www.bahiagas.com.br;

Por meio do Cliente Online em www.bahiagas.com.br.

Prioridade de atendimento

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei Federal nº 10.048/2000 - [\(Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023\)](#)

Dentre esses, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos conforme definido na Lei Federal nº 13.466/2017.

Previsão de tempo de espera

Por meio do atendimento presencial, o tempo de espera é de até 15 minutos.

Mecanismo de comunicação

Por telefone: 0800 071 9111 (24h por dia);

Pelo WebChat- www.bahiagas.com.br;

Pelo formulário do Fale Conosco - www.bahiagas.com.br/faleconosco

Procedimento para receber/responder as manifestações

Pelo autoatendimento: O manifestante deverá acessar o site da Bahiagás por meio da página <https://bahiagas.com.br/agencia-virtual-residencial/item/550-primeira-ligacao-segmento-residencial>.

O acompanhamento poderá ser feito pelos canais de comunicação.

Mecanismos de consulta do andamento da manifestação

A consulta do andamento da solicitação poderá ser feita por meio telefônico 0800 071 9111 (24h por dia) ou pelo atendimento pelo Chat.

3. Solicitar declaração de quitação anual de débitos

Descrição do serviço

A Declaração de Quitação anual de débitos tem por objetivo demonstrar a comprovação do cumprimento das obrigações do consumidor, as quitações dos faturamentos mensais dos débitos do ano a que se refere e dos anos anteriores em conformidade com o disposto na Lei Federal 12.007/2009.

Documentação necessária

- c) Identificação do titular:
 - a. Pessoa Física: Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de identidade (RG) ou, na ausência desta, outro documento de identificação com foto;
 - b. Pessoa Jurídica: Cartão CNPJ, acompanhado de documento oficial de identificação do solicitante;

Etapas de processamento do serviço

Etapa 1 – Solicitar emissão de Declaração de quitação: Documento será emitido caso o solicitante não possua débitos pendentes no exercício solicitado e em anos anteriores.

Etapa 2 – Caso o documento não seja emitido pela existência de débitos por parte do cliente, o mesmo deverá providenciar a regularização e solicitar novo pedido após prazo de compensação de pagamento.

Prazo

Imediato por meio dos canais de autoatendimento (Aplicativo e Cliente Online) ou de até 05 (cinco) dias úteis se solicitado por meio dos demais canais de atendimento.

Forma de prestação do serviço

O serviço de emissão de Declaração de Quitação Anual de Débitos ocorre por meio da emissão de documento em meio físico (impresso) ou digital (em pdf) que assegura ao usuário do serviço que não existem débitos em relação ao ano solicitado e à períodos anteriores.

Local de atendimento

Presencialmente: na sede da Bahiagás localizada na Av. Magalhães Neto, nº 1838, Edifício Civil Business, Pituba - Salvador-Ba, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 17:00 e aos sábados das 08:00 às 12:00;

Por meio do WebChat, disponível em www.bahiagas.com.br;

Por meio do Cliente Online em www.bahiagas.com.br;

Prioridade de atendimento

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei Federal nº 10.048/2000 - [\(Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023\)](#)

Dentre esses, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos conforme definido na Lei Federal nº 13.466/2017.

Previsão de tempo de espera

Por meio do atendimento presencial, o tempo de espera é de até 15 minutos.

Mecanismo de comunicação

Por telefone: 0800 071 9111 (24h por dia);

Pelo aplicativo Bahiagás Virtual disponível para smartphones Android e IOS;

Pelo WebChat- www.bahiagas.com.br;

Pelo Cliente Online: <https://clienteonline.bahiagas.com.br/>

Pelo formulário do Fale Conosco - www.bahiagas.com.br/faleconosco

Procedimento para receber/responder as manifestações

Os usuários que desejarem a emissão da Declaração de Quitação Anual de Débitos por meio do serviço de autoatendimento deverão acessar o Cliente Online ou o aplicativo Bahiagás Virtual utilizando login e senha previamente fornecidos. Ao acessar as plataformas, selecionar a opção de Declaração de Quitação Anual e realizar a emissão do documento válido em formato pdf.

Para os usuários que optarem pelas demais formas de atendimento deverão ingressar com pedido apresentando os dados necessários para identificação do cliente e a descrição do serviço. Essa solicitação deverá ser acolhida pelo atendimento ao cliente e respondida dentro do prazo estabelecido no item "Prazo".

Mecanismos de consulta do andamento da manifestação

A consulta do andamento da solicitação poderá ser feita por meio telefônico 0800 071 9111 (24h por dia) ou pelo atendimento pelo Chat.

4. Solicitar manual do consumidor de Gás Natural Residencial

Descrição do serviço

O Manual do Consumidor de Gás Natural Residencial é um documento emitido pela Bahiagás que visa apresentar a empresa, as características do gás natural, as vantagens do uso do combustível, instruções sobre instalação e de segurança, informações sobre contas, dicas de uso e os canais de relacionamento.

Documentação necessária

Para atendimento à solicitação realizada de forma presencial, o manifestante deverá fornecer os seguintes dados para atendimento: Nome, Data de nascimento, Endereço, CPF, Telefone e e-mail.

Para acesso por meio do autoatendimento não será exigido fornecimento de dados pessoais.

Etapas de processamento do serviço

Pelo autoatendimento: O manifestante deverá acessar o site da Bahiagás por meio da página <https://www.bahiagas.com.br/segmentos-de-mercado/residencial> e clicar no link "Manual do Consumidor (Clique aqui para baixar)".

Pelo atendimento presencial, WebChat ou Fale Conosco: Após recepção do pedido realizado pelo manifestante o atendimento da Bahiagás deverá gerar o documento impresso (para o atendimento presencial) ou em pdf e enviar para o e-mail identificado na abertura do processo (para o WebChat ou Fale Conosco).

Prazo

O prazo para conclusão do serviço é de até 05 (cinco) dias úteis após o pedido realizado por meio presencial, Fale Conosco ou pelo WebChat, condicionado a validação de todos os documentos apresentados. Para o atendimento por meio do site, o prazo de atendimento é imediato.

Forma de prestação do serviço

O serviço de emissão do Manual do Consumidor de Gás Natural Residencial ocorre por meio da emissão de documento em meio físico (impresso) ou digital (em pdf) com envio para o e-mail informado pelo manifestante.

Local de atendimento

Presencialmente: na sede da Bahiagás localizada na Av. Magalhães Neto, nº 1838, Edifício Civil Business, Pituba - Salvador-Ba, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 17:00 e aos sábados das 08:00 às 12:00;

Por meio do WebChat, disponível em www.bahiagas.com.br;

Por meio do site <https://www.bahiagas.com.br/segmentos-de-mercado/residencial>

Prioridade de atendimento

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei Federal nº 10.048/2000 - ([Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023](#))

Dentre esses, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos conforme definido na Lei Federal nº 13.466/2017.

Previsão de tempo de espera

Por meio do atendimento presencial, o tempo de espera é de até 15 minutos.

Mecanismo de comunicação

Por telefone: 0800 071 9111 (24h por dia);

Pelo aplicativo Bahiagás Virtual disponível para smartphones Android e IOS;

Pelo WebChat- www.bahiagas.com.br;

Pelo Cliente Online: <https://clienteonline.bahiagas.com.br/>

Pelo formulário do Fale Conosco - www.bahiagas.com.br/faleconosco

Procedimento para receber/responder as manifestações

O manifestante poderá obter a informação diretamente no site da Bahiagás por meio do link na página sem a necessidade de fornecimento de dados pessoais. Caso deseje atendimento por meio presencial será requerido a identificação de acordo com requisitos estabelecidos no Aviso de Privacidade disponível no site da Companhia. Após o registro dos dados apresentados, a Bahiagás fornecerá a cópia impressa do Manual do Consumidor de Gás Natural Residencial. Importante destacar que esse serviço está disponível apenas para o segmento Residencial.

Mecanismos de consulta do andamento da manifestação

A consulta do andamento da solicitação poderá ser feita por meio telefônico 0800 071 9111 (24h por dia) ou pelo atendimento pelo Chat.

5. Solicitar minuta de Contrato de Adesão Residencial

Descrição do serviço

O Contrato de Adesão para fornecimento de gás natural residencial é o instrumento estabelecido por meio da Resolução 09/2013 da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia – AGERBA que visa reger a prestação de serviço de distribuição de gás natural canalizado para o segmento residencial.

Documentação necessária

Para atendimento à solicitação realizada de forma presencial, o manifestante deverá fornecer os seguintes dados para atendimento: Nome, Data de nascimento, Endereço, CPF, Telefone e e-mail.

Para acesso por meio do autoatendimento não será exigido fornecimento de dados pessoais.

Etapas de processamento do serviço

Pelo autoatendimento: O manifestante deverá acessar o site da Bahiagás por meio da página <https://www.bahiagas.com.br/segmentos-de-mercado/residencial> e clicar no link “Minuta Contrato de Adesão Residencial (Clique aqui para baixar)”.

Pelo atendimento presencial, WebChat ou Fale Conosco: Após recepção do pedido realizado pelo manifestante o atendimento da Bahiagás deverá gerar o documento impresso (para o atendimento presencial) ou em pdf e enviar para o e-mail identificado na abertura do processo (para o WebChat ou Fale Conosco).

Prazo

O prazo para conclusão do serviço é de até 05 (cinco) dias úteis após o pedido realizado por meio presencial, Fale Conosco ou pelo WebChat, condicionado a validação de todos os documentos apresentados. Para o atendimento por meio do site, o prazo de atendimento é imediato.

Forma de prestação do serviço

O serviço de emissão da Minuta do Contrato de Adesão do segmento residencial ocorre por meio da emissão de documento em meio físico (impresso) ou digital (em pdf) com envio para o e-mail informado pelo manifestante.

Local de atendimento

Presencialmente: na sede da Bahiagás localizada na Av. Magalhães Neto, nº 1838, Edifício Civil Business, Pituba - Salvador-Ba, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 17:00 e aos sábados de 08:00 às 12:00;

Por meio do WebChat, disponível em www.bahiagas.com.br;

Por meio do site <https://www.bahiagas.com.br/segmentos-de-mercado/residencial>

Prioridade de atendimento

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei Federal nº 10.048/2000 - ([Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023](#))

Dentre esses, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos conforme definido na Lei Federal nº 13.466/2017.

Previsão de tempo de espera

Por meio do atendimento presencial, o tempo de espera é de até 15 minutos.

Mecanismo de comunicação

Por telefone: 0800 071 9111 (24h por dia);

Pelo aplicativo Bahiagás Virtual disponível para smartphones Android e IOS;

Pelo WebChat- www.bahiagas.com.br;

Pelo Cliente Online: <https://clienteonline.bahiagas.com.br/>

Pelo formulário do Fale Conosco - www.bahiagas.com.br/faleconosco

Procedimento para receber/responder as manifestações

O manifestante poderá obter a informação diretamente no site da Bahiagás por meio do link na página sem a necessidade de fornecimento de dados pessoais. Caso deseje atendimento por meio presencial será requerido a identificação de acordo com requisitos estabelecidos no Aviso de Privacidade disponível no site da Companhia. Após o registro dos dados apresentados, a Bahiagás fornecerá a cópia impressa da Minuta do Contrato de Adesão do segmento residencial. Importante destacar que esse serviço está disponível apenas para o segmento Residencial.

Mecanismos de consulta do andamento da manifestação

A consulta do andamento da solicitação poderá ser feita por meio telefônico 0800 071 9111 (24h por dia) ou pelo atendimento pelo Chat.

6. Solicitar Tabela Tarifária

Descrição do serviço

Disponibilização no site da Companhia de informação sobre a tarifa aplicável ao fornecimento de gás natural aprovada pela AGERBA para os diversos segmentos de atuação da Companhia.

Documentação necessária

Para atendimento à solicitação realizada de forma presencial, o manifestante deverá fornecer os seguintes dados para atendimento: Nome, Data de nascimento, Endereço, CPF, Telefone e e-mail.

Para acesso por meio do autoatendimento não será exigido fornecimento de dados pessoais.

Etapas de processamento do serviço

Pelo autoatendimento: O manifestante deverá acessar o site da Bahiagás por meio da página <https://www.bahiagas.com.br/gas-natural/tabela-tarifaria>, selecionar a tabela tarifária desejada e solicitar impressão.

Pelo atendimento presencial, WebChat ou Fale Conosco: Após recepção do pedido realizado pelo manifestante o atendimento da Bahiagás deverá gerar o documento impresso (para o atendimento

presencial) ou em pdf/link de acesso e enviar para o e-mail identificado na abertura do processo (para o WebChat ou Fale Conosco).

Prazo

Por meio do site, o prazo para atendimento é imediato. Para os demais canais, o prazo para conclusão do serviço é de até 05 (cinco) dias úteis após o pedido.

Forma de prestação do serviço

O serviço de disponibilização da Tabela Tarifária ocorre por meio da emissão de documento em meio físico (impresso) ou digital (em pdf ou pela disponibilização de link de acesso) com envio para o e-mail informado pelo manifestante.

Local de atendimento

Presencialmente: na sede da Bahiagás localizada na Av. Magalhães Neto, nº 1838, Edifício Civil Business, Pituba - Salvador-Ba, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 17:00 e aos sábados de 08:00 às 12:00;

Por meio do WebChat, disponível em www.bahiagas.com.br;

Por meio do site <https://www.bahiagas.com.br/gas-natural/tabela-tarifaria>

Prioridade de atendimento

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei Federal nº 10.048/2000 - [\(Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023\)](#)

Dentre esses, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos conforme definido na Lei Federal nº 13.466/2017.

Previsão de tempo de espera

Por meio do atendimento presencial, o tempo de espera é de até 15 minutos.

Mecanismo de comunicação

Por telefone: 0800 071 9111 (24h por dia);

Pelo aplicativo Bahiagás Virtual disponível para smartphones Android e IOS;

Pelo WebChat- www.bahiagas.com.br;

Pelo Cliente Online: <https://clienteonline.bahiagas.com.br/>

Pelo formulário do Fale Conosco - www.bahiagas.com.br/faleconosco

Procedimento para receber/responder as manifestações

O manifestante poderá obter a informação diretamente no site da Bahiagás por meio do link na página sem a necessidade de fornecimento de dados pessoais. Caso deseje atendimento por meio presencial será requerido a identificação de acordo com requisitos estabelecidos no Aviso de Privacidade disponível no site da Companhia. Após o registro dos dados apresentados, a Bahiagás fornecerá a cópia impressa da Tabela Tarifária solicitada pelo manifestante.

Mecanismos de consulta do andamento da manifestação

A consulta do andamento da solicitação poderá ser feita por meio telefônico 0800 071 9111 (24h por dia) ou pelo atendimento pelo Chat.

7. Solicitar informações da Ficha de Informação de Segurança de Produto Químico - FISPQ - Gás Natural

Descrição do serviço

Disponibilização da FISPQ – Ficha de Informações de Segurança de Produtos Químicos de acordo com o padrão estabelecido na Norma 14725 da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Documentação necessária

Para atendimento à solicitação realizada de forma presencial, o manifestante deverá fornecer os seguintes dados para atendimento: Nome, Data de nascimento, Endereço, CPF, Telefone e e-mail.

Para acesso por meio do autoatendimento não será exigido fornecimento de dados pessoais.

Etapas de processamento do serviço

Pelo autoatendimento: O manifestante deverá acessar o site da Bahiagás por meio da página <https://www.bahiagas.com.br/gas-natural/fispq>, fazer o download e realizar a impressão (se necessário).

Pelo atendimento presencial, WebChat ou Fale Conosco: Após recepção do pedido realizado pelo manifestante o atendimento da Bahiagás deverá gerar o documento impresso (para o atendimento presencial) ou em pdf/link de acesso e enviar para o e-mail identificado na abertura do processo (para o WebChat ou Fale Conosco).

Prazo

Por meio do site, o prazo para atendimento é imediato. Para os demais canais, o prazo para conclusão do serviço é de até 05 (cinco) dias úteis após o pedido.

Forma de prestação do serviço

O serviço de disponibilização da FISPQ – Ficha de Informações de Segurança de Produtos Químicos ocorre por meio da emissão de documento em meio físico (impresso) ou digital (em pdf ou pela disponibilização de link de acesso) com envio para o e-mail informado pelo manifestante.

Local de atendimento

Presencialmente: na sede da Bahiagás localizada na Av. Magalhães Neto, nº 1838, Edifício Civil Business, Pituba - Salvador-Ba, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 17:00 e aos sábados de 08:00 às 12:00;

Por meio do WebChat, disponível em www.bahiagas.com.br;

Por meio do site <https://www.bahiagas.com.br/gas-natural/fispq>

Prioridade de atendimento

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei Federal nº 10.048/2000 - ([Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023](#))

Dentre esses, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos conforme definido na Lei Federal nº 13.466/2017.

Previsão de tempo de espera

Por meio do atendimento presencial, o tempo de espera é de até 15 minutos.

Mecanismo de comunicação

Por telefone: 0800 071 9111 (24h por dia);

Pelo aplicativo Bahiagás Virtual disponível para smartphones Android e IOS;

Pelo WebChat- www.bahiagas.com.br;

Pelo Cliente Online: <https://clienteonline.bahiagas.com.br/>

Pelo formulário do Fale Conosco - www.bahiagas.com.br/faleconosco

Procedimento para receber/responder as manifestações

O manifestante poderá obter a informação diretamente no site da Bahiagás por meio do link na página sem a necessidade de fornecimento de dados pessoais. Caso deseje atendimento por meio presencial será requerido a identificação de acordo com requisitos estabelecidos no Aviso de Privacidade disponível no site da Companhia. Após o registro dos dados apresentados, a Bahiagás fornecerá a cópia impressa da FISPQ – Ficha de Informações de Segurança de Produtos Químicos solicitada pelo manifestante.

Mecanismos de consulta do andamento da manifestação

A consulta do andamento da solicitação poderá ser feita por meio telefônico 0800 071 9111 (24h por dia) ou pelo atendimento pelo Chat.

8. Solicitar informações sobre localização de postos com GNV – Gás Natural Veicular na Bahia

Descrição do serviço

Disponibilização informações sobre postos de combustíveis que comercializam o Gás Natural Veicular, incluindo mapa de localização e relação de postos com GNV no Estado da Bahia.

Documentação necessária

Para atendimento à solicitação realizada de forma presencial, o manifestante deverá fornecer os seguintes dados para atendimento: Nome, Data de nascimento, Endereço, CPF, Telefone e e-mail.

Para acesso por meio do autoatendimento não será exigido fornecimento de dados pessoais.

Etapas de processamento do serviço

Pelo autoatendimento: O manifestante deverá acessar o site da Bahiagás por meio da página <https://www.bahiagas.com.br/segmentos-de-mercado/automotivo>, fazer o download clicando no link “Relação de Postos com GNV na Bahia” e realizar a impressão (se necessário).

Pelo atendimento presencial, WebChat ou Fale Conosco: Após recepção do pedido realizado pelo manifestante o atendimento da Bahiagás deverá gerar o documento impresso (para o atendimento presencial) ou em pdf/link de acesso e enviar para o e-mail identificado na abertura do processo (para o WebChat ou Fale Conosco).

Prazo

Por meio do site, o prazo para atendimento é imediato. Para os demais canais, o prazo para conclusão do serviço é de até 05 (cinco) dias úteis após o pedido.

Forma de prestação do serviço

O serviço de disponibilização da Relação de Postos com GNV na Bahia ocorre por meio da emissão de documento em meio físico (impresso) ou digital (em pdf ou pela disponibilização de link de acesso) com envio para o e-mail informado pelo manifestante.

Local de atendimento

Presencialmente: na sede da Bahiagás localizada na Av. Magalhães Neto, nº 1838, Edifício Civil Business, Pituba - Salvador-Ba, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 17:00 e aos sábados das 08:00 às 12:00;

Por meio do WebChat, disponível em www.bahiagas.com.br;

Por meio do site <https://www.bahiagas.com.br/segmentos-de-mercado/automotivo>

Prioridade de atendimento

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei Federal nº 10.048/2000 - ([Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023](#))

Dentre esses, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos conforme definido na Lei Federal nº 13.466/2017.

Previsão de tempo de espera

Por meio do atendimento presencial, o tempo de espera é de até 15 minutos.

Mecanismo de comunicação

Por telefone: 0800 071 9111 (24h por dia);

Pelo aplicativo Bahiagás Virtual disponível para smartphones Android e IOS;

Pelo WebChat- www.bahiagas.com.br;

Pelo Cliente Online: <https://clienteonline.bahiagas.com.br/>

Pelo formulário do Fale Conosco - www.bahiagas.com.br/faleconosco

Procedimento para receber/responder as manifestações

O manifestante poderá obter a informação diretamente no site da Bahiagás por meio do link na página sem a necessidade de fornecimento de dados pessoais. Caso deseje atendimento por meio presencial será requerido a identificação de acordo com requisitos estabelecidos no Aviso de Privacidade disponível no site da Companhia. Após o registro dos dados apresentados, a Bahiagás fornecerá a cópia impressa da Relação de Postos com GNV na Bahia solicitada pelo manifestante.

Mecanismos de consulta do andamento da manifestação

A consulta do andamento da solicitação poderá ser feita por meio telefônico 0800 071 9111 (24h por dia) ou pelo atendimento pelo Chat.

9. Solicitar 2ª via de Fatura

Descrição do serviço

Emissão de 2ª via de fatura de gás natural canalizado.

Documentação necessária

Para atendimento à solicitação realizada de forma presencial, o manifestante deverá fornecer os seguintes dados para atendimento: Nome, Data de nascimento, Endereço, CPF, Telefone e e-mail.

Para acesso por meio do autoatendimento será exigido o login e senha (para o acesso por meio do Cliente Online disponível em <https://clienteonline.bahiagas.com.br/>) e CPF e senha (para o acesso por meio do aplicativo BAHIAGAS VIRTUAL).

O acesso por meio do Cliente Online dá acesso apenas ao contrato consultado, enquanto o acesso por meio do aplicativo oferece possibilidade de emissão de 2ª via para todos os contratos vinculados ao CPF consultado.

Etapas de processamento do serviço

Pelo autoatendimento: O manifestante deverá acessar o site da Bahiagás por meio da página <https://clienteonline.bahiagas.com.br/>, inserir login e senha, selecionar a fatura que deseja realizar a emissão de 2ª via, fazer o download e realizar a impressão (se necessário). Para acesso por meio do aplicativo BAHIAGAS VIRTUAL, o manifestante deverá acessar utilizando CPF e senha, escolher o contrato e a fatura que deseja realizar a emissão de 2ª via, fazer o download e realizar a impressão (se necessário).

Pelo atendimento presencial, WebChat ou Fale Conosco: Após recepção do pedido realizado pelo manifestante o atendimento da Bahiagás deverá gerar o documento impresso (para o atendimento presencial) ou em pdf e enviar para o e-mail identificado na abertura do processo (para o WebChat Fale Conosco).

Prazo

Por meio dos canais de autoatendimento, o prazo para atendimento é imediato. Para os demais canais, o prazo para conclusão do serviço é de até 05 (cinco) dias úteis após o pedido.

Forma de prestação do serviço

O serviço de emissão de 2ª via de fatura ocorre por meio da emissão de documento em meio físico (impresso) ou digital em pdf com envio para o e-mail informado pelo manifestante.

Local de atendimento

Presencialmente: na sede da Bahiagás localizada na Av. Magalhães Neto, nº 1838, Edifício Civil Business, Pituba - Salvador-Ba, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 17:00 e aos sábados das 08:00 às 12:00;

Por meio do WebChat, disponível em www.bahiagas.com.br;

Por meio do Cliente Online disponível em <https://clienteonline.bahiagas.com.br/>;

Por meio do aplicativo BAHIAGAS VIRTUAL;

Prioridade de atendimento

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os

obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei Federal nº 10.048/2000 - [\(Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023\)](#)

Dentre esses, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos conforme definido na Lei Federal nº 13.466/2017.

Previsão de tempo de espera

Por meio do atendimento presencial, o tempo de espera é de até 15 minutos.

Mecanismo de comunicação

Por telefone: 0800 071 9111 (24h por dia);

Pelo aplicativo Bahiagás Virtual disponível para smartphones Android e IOS;

Pelo WebChat- www.bahiagas.com.br;

Pelo Cliente Online: <https://clienteonline.bahiagas.com.br/>

Pelo formulário do Fale Conosco - www.bahiagas.com.br/faleconosco

Procedimento para receber/responder as manifestações

O manifestante poderá obter a informação diretamente no Cliente Online ou por meio do aplicativo BAHIAGAS VIRTUAL por meio de login e senha (Cliente Online) ou CPF e senha (BAHIAGAS VIRTUAL). Caso deseje atendimento por meio presencial será requerido a identificação de acordo com requisitos estabelecidos no Aviso de Privacidade disponível no site da Companhia. Após o registro dos dados apresentados, a Bahiagás fornecerá a cópia impressa da 2ª via de fatura de gás natural solicitada pelo manifestante.

Mecanismos de consulta do andamento da manifestação

A consulta do andamento da solicitação poderá ser feita por meio telefônico 0800 071 9111 (24h por dia) ou pelo atendimento pelo Chat.

10. Solicitar informações para simulação de consumo de Gás Natural

Descrição do serviço

Disponibilização de ferramenta que permite ao manifestante simular o valor a pagar com base num volume estimado.

Documentação necessária

Para atendimento à solicitação realizada de forma presencial, o manifestante deverá fornecer os seguintes dados para atendimento: Nome, Data de nascimento, Endereço, CPF, Telefone e e-mail.

Para acesso por meio do autoatendimento não será exigido fornecimento de dados pessoais.

Etapas de processamento do serviço

Pelo autoatendimento: O manifestante deverá acessar o site da Bahiagas por meio da página <https://www.bahiagas.com.br/gas-natural/simulador-de-consumo>.

Pelo atendimento presencial, WebWebChat Fale Conosco: Após recepção do pedido realizado pelo manifestante o atendimento da Bahiagás deverá gerar o documento impresso (para o atendimento presencial) ou em pdf e enviar para o e-mail identificado na abertura do processo (para o WebWebChat Fale Conosco).

Prazo

Por meio do site, o prazo para atendimento é imediato. Para os demais canais, o prazo para conclusão do serviço é de até 05 (cinco) dias úteis após o pedido.

Forma de prestação do serviço

Pelo autoatendimento: O manifestante deverá acessar o site da Bahiagás por meio da página <https://www.bahiagas.com.br/gas-natural/simulador-de-consumo>, e inserir o volume a ser simulado para obtenção do valor previsto a pagar.

Pelo atendimento presencial, WebWebChat Fale Conosco: Após recepção do pedido realizado pelo manifestante o atendimento da Bahiagás deverá gerar o documento impresso (para o atendimento presencial) ou em pdf e enviar para o e-mail identificado na abertura do processo (para o WebChat ou Fale Conosco).

Local de atendimento

Presencialmente: na sede da Bahiagás localizada na Av. Magalhães Neto, nº 1838, Edifício Civil Business, Pituba - Salvador-Ba, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 17:00 e aos sábados das 08:00 às 12:00;

Por meio do WebChat, disponível em www.bahiagas.com.br;

Por meio do site <https://www.bahiagas.com.br/gas-natural/simulador-de-consumo>

Prioridade de atendimento

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei Federal nº 10.048/2000 - [\(Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023\)](#)

Dentre esses, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos conforme definido na Lei Federal nº 13.466/2017.

Previsão de tempo de espera

Por meio do atendimento presencial, o tempo de espera é de até 15 minutos.

Mecanismo de comunicação

Por telefone: 0800 071 9111 (24h por dia);

Pelo aplicativo Bahiagás Virtual disponível para smartphones Android e IOS;

Pelo WebChat- www.bahiagas.com.br;

Pelo Cliente Online: <https://clienteonline.bahiagas.com.br/>

Pelo formulário do Fale Conosco - www.bahiagas.com.br/faleconosco

Procedimento para receber/responder as manifestações

O manifestante poderá obter a informação diretamente no site da Bahiagás por meio do link na página sem a necessidade de fornecimento de dados pessoais. Caso deseje atendimento por meio presencial será requerido a identificação de acordo com requisitos estabelecidos no Aviso de Privacidade disponível no site da Companhia. Após o registro dos dados apresentados, a Bahiagás fornecerá a cópia impressa da simulação solicitada pelo manifestante.

Mecanismos de consulta do andamento da manifestação

A consulta do andamento da solicitação poderá ser feita por meio telefônico 0800 071 9111 (24h por dia) ou pelo atendimento pelo Chat.

11. Solicitar Alteração de Titularidade

Descrição do serviço

A alteração de titularidade consiste em gerar um novo contrato, com o objetivo de substituir o titular atual por outro (a pedido deste), sem que ocorra qualquer tipo de interrupção no fornecimento de gás natural no ponto de consumo.

Documentação necessária

a) Documentos de identificação do novo titular:

- a. Para titular Pessoa Física: Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de identidade (RG) ou, na ausência desta, outro documento de identificação com foto;
- b. Para titular Pessoa Jurídica: Cartão CNPJ; Estatuto ou contrato social da empresa ou Contrato de Sucessão Comercial, Ata ou outro documento de designação do representante legal acompanhado de documento oficial de identificação do(s) representante(s) legal(is);

b) Documento que comprove a posse do imóvel em nome do novo titular:

- a. Contrato de Compra e Venda, Contrato de Aluguel, IPTU, Declaração de condomínio ou Associação de Bairro (RG declarante + Ata que autorize o declarante), Carta de Arrematação de Imóvel em Leilão ou comprovante de residência atualizado de serviço fixo (água, luz, telefone ou internet fixos, TV a cabo);

Etapas de processamento do serviço

O serviço será atendido desde que atendido os pré-requisitos:

- A solicitação só poderá ser efetivada pelo novo titular ou procurador desde que devidamente autorizado;
- O novo titular, quando pessoa física, deve ser maior de 18 (dezoito) anos;
- O novo titular do contrato não deve possuir pendências financeiras (títulos vencidos e não pagos) vinculados ao seu CPF / CNPJ, no cadastro de clientes da Bahiagás.
- Registro fotográfico do medidor, para os casos em que se deseje emitir a fatura residual do consumo. Observação: o registro fotográfico do medidor será aceito, desde que a leitura final apresentada não seja inferior à registrada no sistema da Bahiagás.

Prazo

O prazo para conclusão do serviço é de até 05 (cinco) dias úteis após o pedido, condicionado a validação de todos os documentos apresentados.

Forma de prestação do serviço

Pelo autoatendimento: O manifestante deverá acessar o site da Bahiagás por meio da página <https://bahiagas.com.br/titularidade/>.

Pelo atendimento presencial, WebWebChat Fale Conosco: Após recepção do pedido realizado pelo manifestante o atendimento da Bahiagás deverá providenciar o encaminhamento da solicitação realizada, verificando se as condições para realização do serviço foram atendidas.

Local de atendimento

Presencialmente: na sede da Bahiagás localizada na Av. Magalhães Neto, nº 1838, Edifício Civil Business, Pituba - Salvador-Ba, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 17:00 e aos sábados das 08:00 às 12:00;

Por meio do WebChat, disponível em www.bahiagas.com.br;

Por meio do Cliente Online;

Prioridade de atendimento

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei Federal nº 10.048/2000 - ([Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023](#))

Dentre esses, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos conforme definido na Lei Federal nº 13.466/2017.

Previsão de tempo de espera

Por meio do atendimento presencial, o tempo de espera é de até 15 minutos.

Mecanismo de comunicação

Por telefone: 0800 071 9111 (24h por dia);

Pelo aplicativo Bahiagás Virtual disponível para smartphones Android e IOS;

Pelo WebChat- www.bahiagas.com.br;

Pelo Cliente Online: <https://clienteonline.bahiagas.com.br/>

Pelo formulário do Fale Conosco - www.bahiagas.com.br/faleconosco

Procedimento para receber/responder as manifestações

Pelo autoatendimento: O manifestante deverá acessar o site da Bahiagás por meio da página <https://bahiagas.com.br/agencia-virtual-residencial/item/509-solicitacao-de-alteracao-de-titular-do-contrato-de-fornecimento-de-gas-natural>.

O acompanhamento poderá ser feito pelos canais de comunicação.

Mecanismos de consulta do andamento da manifestação

A consulta do andamento da solicitação poderá ser feita por meio telefônico 0800 071 9111 (24h por dia) ou pelo atendimento pelo Chat.

12. Solicitar Cancelamento de Contrato

Descrição do serviço

O cancelamento de contrato consiste em encerrar definitivamente o contrato de fornecimento de GN firmado com a Bahiagás, compreendendo ainda o bloqueio no fornecimento de gás natural no ponto de entrega e a emissão do faturamento residual relativo a consumo de gás ocorrido até a data do bloqueio.

Documentação necessária

- a) Formulário devidamente preenchido e assinado pelo titular ou seu representante ([clique aqui para baixar o formulário](#));
- b) Registro fotográfico do medidor, para os casos em que se deseje antecipar o cancelamento do contrato. Observação: O registro fotográfico do medidor será aceito, desde que a leitura final apresentada não seja inferior à registrada no sistema da Bahiagás.
- c) Documentos de identificação do Titular:
 - a. Para titular Pessoa Física: Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de identidade ou, na ausência desta, outro documento de identificação com foto;
 - b. Para titular Pessoa Jurídica: Cartão CNPJ; Estatuto ou contrato social da empresa ou Contrato de Sucessão Comercial, Ata ou outro documento de designação do representante legal acompanhado de documento oficial de identificação do(s) representante(s) legal(is);

Apenas o próprio titular do contrato ou seu representante legal, poderão solicitar o cancelamento do serviço. Em caso de falecimento do titular, o Atestado de Óbito deverá ser apresentado.

Etapas de processamento do serviço

O serviço será atendido desde que atendido os pré-requisitos:

Apenas o próprio titular do contrato ou seu representante legal, poderão solicitar o cancelamento do serviço;

Em caso de falecimento do titular, o Atestado de Óbito deverá ser apresentado.

Atendidos os pré-requisitos, o cliente deverá apresentar pedido por meio dos canais disponíveis apresentando a documentação necessária.

O preposto da Bahiagás executará o BLOQUEIO DO MEDIDOR e COLETA DA LEITURA FINAL no local, em até 05 (cinco) dias úteis após a solicitação de cancelamento;

Para que o bloqueio seja executado, é necessário providenciar a liberação de acesso do Preposto da Bahiagás junto ao condomínio. Caso o acesso do mesmo seja impedido, o BLOQUEIO DO MEDIDOR não será realizado e o consumo residual será calculado com base na média dos últimos três faturamentos, conforme previsto na resolução AGERBA nº 14, Capítulo VIII, Art. 21.

Prazo

Pelo Atendimento presencial ou WebChat: Imediato, salvo em situações que exijam análise complementar.

Pelo Fale Conosco: O prazo para conclusão do serviço é de até 05 (cinco) dias úteis após o pedido, condicionado a validação de todos os documentos apresentados.

Forma de prestação do serviço

Pelo autoatendimento: O manifestante deverá acessar o site da Bahiagás por meio da página <https://bahiagas.com.br/agencia-virtual-residencial/item/510-solicitacao-de-cancelamento-do-contrato-de-fornecimento-de-gas-natural>.

Pelo atendimento presencial, WebChat Fale Conosco: Após recepção do pedido realizado pelo manifestante o atendimento da Bahiagás deverá providenciar o encaminhamento da solicitação realizada, verificando se as condições para realização do serviço foram atendidas.

Local de atendimento

Presencialmente: na sede da Bahiagás localizada na Av. Magalhães Neto, nº 1838, Edifício Civil Business, Pituba - Salvador-Ba, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 17:00 e aos sábados de 08:00 às 12:00;

Por meio do WebChat, disponível em www.bahiagas.com.br;

Pelo Fale Conosco disponível em www.bahiagas.com;

Prioridade de atendimento

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos da Lei Federal nº 10.048/2000 - ([Redação dada pela Lei nº 14.626, de 2023](#))

Dentre esses, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos conforme definido na Lei Federal nº 13.466/2017.

Previsão de tempo de espera

Por meio do atendimento presencial, o tempo de espera é de até 15 minutos.

Mecanismo de comunicação

Por telefone: 0800 071 9111 (24h por dia);

Pelo aplicativo Bahiagás Virtual disponível para smartphones Android e IOS;

Pelo WebChat- www.bahiagas.com.br;

Pelo Cliente Online: <https://clienteonline.bahiagas.com.br/>

Pelo formulário do Fale Conosco - www.bahiagas.com.br/faleconosco

Procedimento para receber/responder as manifestações

Pelo autoatendimento: O manifestante deverá acessar o site da Bahiagás por meio da página <https://bahiagas.com.br/agencia-virtual-residencial/item/510-solicitacao-de-cancelamento-do-contrato-de-fornecimento-de-gas-natural>.

O acompanhamento poderá ser feito pelos canais de comunicação.

Mecanismos de consulta do andamento da manifestação

A consulta do andamento da solicitação poderá ser feita por meio telefônico 0800 071 9111 (24h por dia) ou pelo atendimento pelo Chat.