

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº : E-12/003/419/2016  
Data de autuação: 15/12/2016  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2016009156.  
Sessão Regulatória: 26 de fevereiro de 2019

## RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado em decorrência da CI/OUVID nº 072/2016<sup>1</sup>, através da qual a Ouvidora informa à Secretaria Executiva da AGENERSA a respeito da Ocorrência nº 2016009156, registrada em, 17/10/16, que versa sobre a *“reclamação por parte do Sr. Milton Guimarães Vignoli sobre demora no atendimento à sua solicitação de retirada de ‘equipamento’ de seu imóvel”*.

O cliente solicitou à CEG a retirada de ramal, em data não especificada pela Ouvidoria da AGENERSA. Em 25/10/17, a CEG informa que a retirada do ramal está agendada para 27/10/2016, o que não ocorreu. Em 03/11/2016 o cliente informa que a CEG compareceu ao local e fez a retirada apenas dos medidores; esclarece que, tendo em vista que o terreno em questão será transformado em estacionamento, faz-se necessária a remoção do ramal, inclusive com vistas e evitar rompimento quando da realização dos trabalhos com retroescavadeiras.

Nessa mesma data a CEG informa que *“houve um erro de comunicação (...)”,* razão pela qual somente foram retirados os medidores, e que *“é necessário que o titular da conta compareça a uma de nossas agências de atendimento presencial e solicite o serviço Visita Técnica para a remoção do ramal. Após a solicitação, a Companhia entrará em contato com o cliente para agendar a visita. Nesta visita, serão realizados o croqui e orçamento para execução do serviço. Acrescentamos que assim que o orçamento for aprovado pelo cliente, a Companhia agendará o início da obra”*.

O cliente não concorda com as afirmações da CEG quanto ao suposto erro de comunicação. Também não concorda em pagar pela retirada do ramal tendo em vista que ele nunca foi cliente da CEG neste endereço.

Em 07/11/2016, a Ouvidoria envia nova SMS à CEG *“PARA URGENTES PROVIDÊNCIAS, APÓS ORIENTAÇÕES DO GERENTE DA CAENE”*.

<sup>1</sup> Fls. 04/09.

Nessa mesma data, a Ouvidoria esclarece ao cliente os procedimentos a serem executados pela CEG e informa que trata-se de retirada de ramal interno, utilizado pelo proprietário anterior, serviço que somente pode ser executado pela CEG e que tem ônus ao cliente. O cliente não concorda com a explicação apresentada pela Ouvidoria da AGENERSA e solicita justificativa jurídica para que ele, que nunca foi cliente da CEG, tenha que arcar com o ônus da retirada do ramal. A Ouvidoria, após consulta à CAENE e Procuradoria da AGENERSA, informa ao reclamante que *“de acordo com o RIP (Regulamento de Instalações Prediais - aprovado pelo Decreto nº 23.317/1997), item 12:1 (pág. 9), ‘A execução do ramal, bem como a sua manutenção, compete à Concessionária, cabendo aos interessados o pagamento das despesas.’ Assim, reitero a informação de que somente a CEG pode efetuar a retirada da tubulação interna de seu imóvel, devendo ser ressarcida pelas despesas decorrentes deste serviço. No que tange à existência de tubulação quando da aquisição do imóvel, tal se dá em razão do antigo proprietário contar com o fornecimento de gás canalizado no local. Uma vez adquirido o imóvel por novo proprietário, a tubulação existente passa a ser de sua responsabilidade, inclusive no que se refere à sua retirada”*. Informa ainda que a equipe da CEG irá ao local no dia 08/11/2016 para realização do croqui e preparo do orçamento para retirada do ramal interno.

O reclamante ainda mostra-se insatisfeito com as respostas apresentadas pela Ouvidoria. Aponta ainda que somente recebeu a cópia de seu primeiro registro após 10 (dez) dias e que, até a presente data não recebeu a cópia de seu segundo registro de reclamação.

Em 22/11/2016 a CEG encaminha à Ouvidoria a resposta aos questionamentos feitos com apoio da CAENE, em 07/11/2018:

**“1) Antes de mais nada, a Ceg deve (já deveria ter feito desde o início) imediatamente fechar a torneira de segurança da rua (se necessário, efetuar purga), para garantir que não haja mais nenhum gás na tubulação do imóvel.**

R: A válvula do medidor já havia sido fechada.

**2) Logo em seguida, deverá enviar equipe ao local para realização de croqui e apresentação do orçamento ao cliente para retirada da tubulação, conforme já solicitado, segundo ele, desde o início. Após realizados esses 2 serviços, solicito apuração dos seguintes pontos:**

**a) Qual foi exatamente a solicitação efetuada pelo -cliente em seu primeiro contato com a Ceg? Segundo ele, isso ocorreu em uma agência, com a atendente Gabriela, quando ele solicitou que ela lhe enviasse um email com o teor de sua solicitação, o que não foi cumprido. Ele informa que, desde esse dia, solicitou a retirada de toda tubulação do local. Solicito a devida apuração.**

R: Esclarecemos que o cliente esteve na agência Méier no mês de outubro e informou que no local não seria necessária a utilização de gás, e solicitou o serviço de baixa de titularidade (retirada do medidor).

**b) Por que a Ceg já não fechou a torneira de segurança da rua logo de início, como primeira providência, quando cliente informou que precisava que fosse retirado todo 'equipamento' da Ceg de sua propriedade?**

R: A válvula do medidor já havia sido fechada. -

**c) Por que Ceg dificulta tanto -todo o processo? Segundo o sr. Calfo, ela já devia ter enviado equipe ao local há muito tempo, para realização do croqui e apresentação do orçamento para retirada da tubulação.**

R: O serviço solicitado pelo cliente foi a baixa de titularidade, pois ele alegou que não, desejava ser cliente da CEG.

**d) Parece ter havido descumprimento do prazo para retirada de ramal/corte de fornecimento para este cliente. Apurar.**

R: Não houve descumprimento do prazo, porque a primeira solicitação do serviço de baixa de titularidade (cliente não desejava ser cliente da Ceg). "Atendimento: 2-751974425 (Agência Méier — 14/10/16) - Sr Milton Guimarães novo proprietário do imóvel deseja realizar o a retirada do medidor, porém estamos em período de faturamento, e o mesmo não desejou aguardar o prazo para a retirada do aparelho. Informou que entrará em contato com a Agência Reguladora". A segunda solicitação do cliente ocorreu no dia 3/11, na agência Méier, onde o mesmo informou que desejava a remoção de ramal para dar continuidade na demolição do imóvel, contudo não concordou com a cobrança deste serviço. "Atendimento: 2-759356443 (Agência Méier — 3/11/16) — Sr. Milton deseja cortar o ramal CEG para dar continuidade na demolição do local, o mesmo não concorda em pagar a visita técnica e muito menos o orçamento, pois a tubulação está em sua propriedade. Cliente informa que não tem interesse em utilizar o gás natural no local e está dependendo da retirada do ramal CEG para concluir a demolição. Cliente havia pensado que retirando o medidor o ramal da CEG também seria retirado." Esclarecemos que enviamos a Equipe Especial ao local hoje, 22/11, para realizar a entrega do orçamento. No entanto, mais uma vez cliente informou não concordar com a cobrança do serviço. "Equipe Especial — fotos 12 a 15 ao chegar no local, cliente não concordou com a taxa de cobrança do serviço. O mesmo informou que o gás foi fechado na válvula de passeio e o medidor foi retirado, ficando apenas as medidas ao alto que ele mesmo (cliente) retirou. Obs: cliente se recusou assinar aceite de obras. "Acrescentamos que, de acordo com o RIP (Regulamento de Instalações Prediais), 'a execução do ramal, bem como a sua manutenção, compete à concessionária, cabendo aos interessados o pagamento das despesas'."

Consta às folha 17 cópia da Resolução CODIR nº 572/2017 onde pode-se constatar a distribuição do presente processo à relatoria deste Gabinete.

O feito foi encaminhado<sup>2</sup> à CAENE para instrução que instou a Concessionária CEG<sup>3</sup> a se manifestar. Nesse sentido, a delegatária limitou-se a encaminhar o histórico de atendimento<sup>4</sup>, já constante dos autos. A CAENE<sup>5</sup>, após análise dos autos, aponta que a CEG informou “que o cliente não aceitou a cobrança do serviço de retirada de ramal e ele mesmo retirou a medida ao alto. Com relação à data constante do processo, a solicitação de retirada de ramal foi feita no dia. 03/11/2017, e a vistoria para o serviço foi realizada no dia 22/11/16, onde cliente não aceitou o serviço (sic). Desta forma o prazo decorrido se encontra nos 30 dias para execução de ramais, estipuladas pelo Anexo II, do Contrato de Concessão. E a cobrança pela retirada de ramal realizada pela Concessionária, embasada pelo RIP, está correta, pois o reclamante é responsável pelo imóvel que adquiriu e desta forma deve arcar com os custos de sua solicitação”. Acrescenta que “no que tange a retirada de medidor, a solicitação foi feita no dia 14/10/2016 (de acordo com a própria Concessionária), e somente foi realizada a retirada do medidor no início do mês de novembro/16, descumprindo assim o prazo estipulado para o serviço pelo Contrato de Concessão. Desta forma a Concessionária descumpriu a Cláusula Primeira, Parágrafo 3º, bem como, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, ambos do Contrato de Concessão”.

A Assessoria deste Gabinete oficiou<sup>6</sup> a delegatária para que apresentasse as seguintes informações, as quais foram apresentadas através das DIJUR-E-1102/17<sup>7</sup> e DIJUR-E-1110/17<sup>8</sup>, conforme segue:

1) Qual foi a primeira solicitação/pedido do cliente junto à Concessionária?

*"A primeira solicitação feita pelo cliente foi feita em 14/10, presencialmente, na Agência, e se tratava de solicitação de retirada de medidor. Em 03/11 cliente compareceu novamente à Agência, solicitando remanejamento do ramal e, quando informado sobre necessidade de elaboração de orçamento e correspondente pagamento, não concordou com a realização do serviço. Acrescentou que os agendamentos ocorreram nos dias 27/10/2016 (Medidor inacessível) e 01/2016(sic), porém somente na última data foi possível realizar o serviço."*

<sup>2</sup> Fls. 18.

<sup>3</sup> Fls. 19.

<sup>4</sup> Fls. 21/25.

<sup>5</sup> Fls. 26/27.

<sup>6</sup> Fls. 46.

<sup>7</sup> Fls. 49.

<sup>8</sup> Fls. 51/52.

2) Qual foi a data do fechamento da válvula do medidor?

*"Não temos registro da data em que foi realizado o fechamento da válvula do medidor."*

3) Apresentar a documentação referente à realização de croqui/orçamento para a retirada de ramal do reclamante.

*"O cliente compareceu novamente na agência no dia 03/11/2016, contudo, desta vez solicitou o serviço de remanejamento de ramal, porém não concordou em efetuar o pagamento dos serviços, motivo pelo qual o serviço para visita e elaboração de orçamento não foi agendado.. O cliente não efetivou a solicitação do serviço de remanejamento junto a CEG, uma vez que foi informado na Agência de que tal serviço era pago, discordando de tal procedimento. Atualmente, não possuímos nenhum registro de visita técnica, croqui e orçamento pelo motivo de o cliente, na época, não ter solicitado efetivamente o serviço em questão."*

Após análise das correspondências a CAENE<sup>9</sup> informa que mantém na íntegra seu parecer anterior

Instada a se manifestar, a CEG<sup>10</sup> informa não concordar com o Parecer da CAENE, dizendo que foi o cliente quem motivou o descumprimento do prazo. Os autos foram encaminhados à Procuradoria<sup>11</sup> da AGENERSA que corrobora com o entendimento da CAENE e sugere aplicação de penalidade tendo em vista que *"houve inobservância ao prazo fixado pela Cláusula Primeira, Parágrafo 3º, de Anexo II, Parte 2, Item 13-A, Colocação/retirada/substituição de medidores"*.

Mais uma vez a Concessionária<sup>12</sup> manifesta sua discordância com os pareceres dos órgãos técnicos da AGENERSA.

Em 04/07/2018<sup>13</sup>, a Assessoria deste Gabinete requer à Concessionária que informe a situação atual do imóvel, *"especificando se e quando o ramal foi retirado pela CEG. Na hipótese de que o ramal não tenha sido retirado pela CEG, informar se porventura foi retirado por terceiros e, nesse caso, quais as medidas de segurança tomadas pela Concessionária"*.

A Concessionária, através da DIJUR-E-0912/18<sup>14</sup>, salienta *"não ter sido sua responsabilidade o atraso na retirada do medidor"* e, nesse sentido, expressa sua discordância com o entendimento da CAENE; ressalta que *"a retirada ou não do ramal não é objeto do presente processo que cuida de reclamação por atraso na retirada do medidor. Evidente que o cliente inicialmente solicitou a retirada do ramal, o que não*

<sup>9</sup> Fls. 54/55.

<sup>10</sup> Fls. 60.

<sup>11</sup> Fls. 61/62.

<sup>12</sup> Fls. 67.

<sup>13</sup> Fls. 68.

<sup>14</sup> Fls. 73.

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

se conclui em razão de o mesmo não ter aceitado que o serviço sereia executado mediante aceite de orçamento”.

Através da DIJUR-E-0969/18<sup>15</sup>, a CEG complementa as informações já prestadas. Esclarece que “esteve no endereço no dia 17/07/2018, onde conversou com o Sr. Milton, responsável pelo local, que hoje é um depósito de bebidas e estacionamento”. Sustenta que “o Sr. Milton alegou não ser mais cliente da Concessionária faz muito tempo, e que na época do ocorrido ‘arrancou’ o ramal/medida ao alto da CEG da calçada com uma retroescavadeira e posteriormente uma equipe da CEG terminou de tirar o ramal que havia sobrado”. Aponta que “na ocasião, o cliente foi advertido verbalmente de que tal serviço deveria ser realizado exclusivamente pela Concessionária”. Ao final, pugna pelo arquivamento do processo.

Os autos foram remetidos à CAENE que agendou vistoria conjunta com a CEG no local, tendo sido emitido o Relatório de Fiscalização nº RF P-019/18<sup>16</sup>, instruído com fotos. Após breve relato dos fatos, a CAENE informa que “foi possível observar que no endereço citado funciona uma distribuidora de bebidas e não foi identificada nenhuma evidência que apontasse a presença de ramal de gás para o endereço em questão”.

Em decorrência do Relatório de Fiscalização, a Concessionária enviou correspondência datada de 14/11/2018<sup>17</sup> onde aponta que “como constatado na vistoria, tendo em vista que o próprio cliente retirou o ramal interno que é de sua propriedade e não solicitou religação de gás, esta Concessionária, por medida segurança, realizou o fechamento da válvula de bloqueio de segurança, localizada no passeio público, com finalidade de evitar qualquer ocorrência futura”. No restante da missiva, a CEG faz menção a outro processo e outro Relatório de Fiscalização, os quais não guardam qualquer relação com o presente.

A CAENE<sup>18</sup> reitera parecer anterior, ressaltando que “não há indício de presença de ramal para o endereço Rua Amaragi, 11, Méier, Rio de Janeiro e, de acordo com as informações obtidas no local, a válvula do ramal foi fechada e foi apresentado ao cliente o orçamento para a retirada do ramal interno. O cliente não concordou com o custo da retirada do ramal e, por conta própria, retirou o ramal. A Concessionária realizou o devido acabamento na retirada do ramal e fez o bloqueio da válvula”.

Instada a se manifestar, a Concessionária<sup>19</sup> pede o arquivamento do feito.

<sup>15</sup> Fls. 79.

<sup>16</sup> Fls. 85/88.

<sup>17</sup> Fls. 89.

<sup>18</sup> Fls. 90.

<sup>19</sup> Fls. 96.

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Os autos são remetidos à Procuradoria<sup>20</sup> da AGENERSA que apresenta sua concordância com os Pareceres da CAENE apontando que “a Concessionária agiu de acordo com o Contrato de Concessão com relação à atual situação do imóvel, tomando as medidas necessárias com respeito à segurança” e, ainda, que “não foi identificada nenhuma evidência que apontasse a presença de ramal de gás para o endereço em questão. (...) Desse modo, a Delegatária agiu em conformidade com o Contrato de Concessão, incluindo a medida de segurança adotada”. Entende que, “contudo, há que ser observado o prazo para a retirada de medidores, constante do Anexo II, Parte 2, item 13A colocação/retirada/substituição de medidores, que é de 24 horas, prazo esse descumprido pela Concessionária CEG, de acordo com a documentação [constante] dos autos e conforme já exposto no parecer de fls. 74/76”. Acrescenta que “quanto à retirada do ramal, o prazo encontra-se dentro dos 30 dias, 13-A Serviços aos Usuários/Prazo de Atendimento aos Usuários. Execução de Ramais, 30 dias”, concluindo que “a Delegatária descumpriu o instrumento concessivo com relação ao prazo estipulado para a retirada de medidores”.

Foi assinado prazo para a Concessionária apresentar Razões Finais.

É o relatório.

**Luigi Troisi**

**Conselheiro-Relator**

<sup>20</sup> Fls. 97 e 99.



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/419/2016

Data 15/12/2016 Fls. 118

Rubrica:  2054136-8

---

Processo nº : E-12/003/419/2016  
Data de autuação: 15/12/2016  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2016009156.  
Sessão Regulatória: 26 de fevereiro de 2019.

---

### VOTO

---

Trata-se de processo instaurado em decorrência da CI/OUVID nº 072/2016<sup>1</sup>, através da qual a Ouvidora informa à Secretaria Executiva da AGENERSA a respeito da Ocorrência nº 2016009156, registrada em, 17/10/16, que versa sobre a *“reclamação por parte do Sr. Milton Guimarães Vignoli sobre demora no atendimento à sua solicitação de retirada de ‘equipamento’ de seu imóvel”*.

Depreende-se que, desde o primeiro contato o cliente desejava a retirada de ramal, mas ocorreu uma falha na comunicação, uma vez que a “retirada de equipamento” foi entendida por parte da Concessionária como de baixa de titularidade com retirada de medidor. Em um segundo contato, o cliente solicitou especificamente a retirada do ramal, mas não concordou em pagar pelo custo do serviço.

Em 07/11/2016, a Ouvidoria esclarece ao cliente os procedimentos a serem executados pela CEG e informa que trata-se de retirada de ramal interno, utilizado pelo proprietário anterior, serviço que somente pode ser executado pela CEG e que tem ônus ao cliente. O cliente não concorda com a explicação apresentada pela Ouvidoria da AGENERSA e solicita justificativa jurídica para ser ele, que nunca foi cliente da CEG, a arcar com o ônus da retirada do ramal. A Ouvidoria da AGENERSA, após consulta aos órgãos técnico e jurídico, responde ao cliente<sup>2</sup> e também informa que a equipe da CEG irá ao local no dia 08/11/2016 para realização do croqui e preparo do orçamento para retirada do ramal interno.

Em 22/11/2016 a CEG encaminha à Ouvidoria a resposta aos questionamentos feitos, com apoio da CAENE. A Câmara Técnica<sup>3</sup>, após análise dos autos, aponta que a CEG informou *“que o cliente não aceitou a cobrança do serviço de retirada de ramal e ele mesmo retirou a medida ao alto. Com relação à data constante do processo, a solicitação de retirada de ramal foi feita no dia. 03/11/2017, e a vistoria para o serviço foi realizada no dia 22/11/16, onde cliente não aceitou o serviço (sic). Desta forma o prazo decorrido se encontra nos 30 dias para execução de ramais, estipuladas pelo Anexo II, do Contrato de*

---

<sup>1</sup> Fls. 04/09.

<sup>2</sup> Fls. 29.

<sup>3</sup> Fls. 26/27.



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/419/2016

Data 15/12/2016 Fls. 119

Rubrica: 2054136-8

*Concessão. E a cobrança pela retirada de ramal realizada pela Concessionária, embasada pelo RIP, está correta, pois o reclamante é responsável pelo imóvel que adquiriu e desta forma deve arcar com os custos de sua solicitação". Acrescenta que "no que tange a retirada de medidor, a solicitação foi feita no dia 14/10/2016 (de acordo com a própria Concessionária), e somente foi realizada a retirada do medidor no início do mês de novembro/16, descumprindo assim o prazo estipulado para o serviço pelo Contrato de Concessão. Desta forma a Concessionária descumpriu a Cláusula Primeira, Parágrafo 3º, bem como, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, ambos do Contrato de Concessão".*

A Assessoria deste Gabinete oficiou<sup>4</sup> a delegatária para que apresentasse as seguintes informações, as quais foram apresentadas através das DIJUR-E-1102/17<sup>5</sup> e DIJUR-E-1110/17<sup>6</sup>, conforme segue:

1) Qual foi a primeira solicitação/pedido do cliente junto à Concessionária?

A primeira solicitação feita pelo cliente foi feita em 14/10, presencialmente, na Agência, e se tratava de solicitação de retirada de medidor. Em 03/11 cliente compareceu novamente à Agência, solicitando remanejamento do ramal e, quando informado sobre necessidade de elaboração de orçamento e correspondente pagamento, não concordou com a realização do serviço. Acrescentou que os agendamentos ocorreram nos dias 27/10/2016 (Medidor inacessível) e 01/2016, porém somente na última data foi possível realizar o serviço.

2) Qual foi a data do fechamento da válvula do medidor?

Não temos registro da data em que foi realizado o fechamento da válvula do medidor.

3) Apresentar a documentação referente à realização de croqui/orçamento para a retirada de ramal do reclamante.

O cliente compareceu novamente na agência no dia 03/11/2016, contudo, desta vez solicitou o serviço de remanejamento de ramal, porém não concordou em efetuar o pagamento dos serviços, motivo pelo qual o serviço para visita e elaboração de orçamento não foi agendado.. O cliente não efetivou a solicitação do serviço de remanejamento junto a CEG, uma vez que foi informado na Agência de que tal serviço era pago, discordando de tal procedimento. Atualmente, não possuímos nenhum registro de visita técnica, croqui e orçamento pelo motivo de o cliente, na época, não ter solicitado efetivamente o serviço em questão.

<sup>4</sup> Fls. 46.

<sup>5</sup> Fls. 49.

<sup>6</sup> Fls. 51/52.

Após análise das correspondências a CAENE<sup>7</sup> informa que mantém na íntegra seu parecer anterior

Instada a se manifestar, a CEG<sup>8</sup> informa não concordar com o Parecer da CAENE, dizendo que o foi o cliente quem motivou o descumprimento do prazo. Os autos foram encaminhados à Procuradoria<sup>9</sup> da AGENERSA que corrobora com o entendimento da CAENE e sugere aplicação de penalidade tendo em vista que *“houve inobservância ao prazo fixado pela Cláusula Primeira, Parágrafo 3º, de Anexo II, Parte 2, Item 13-A, Colocação/retirada/substituição de medidores”*.

Em 04/07/2018<sup>10</sup>, a Assessoria deste Gabinete requer à Concessionária que informe a situação atual do imóvel, *“especificando se e quando o ramal foi retirado pela CEG. Na hipótese de que o ramal não tenha sido retirado pela CEG, informar se porventura foi retirado por terceiros e, nesse caso, quais as medidas de segurança tomadas pela Concessionária”*.

A Concessionária, através da DIJUR-E-0912/18<sup>11</sup>, salienta que *“a retirada ou não do ramal não é objeto do presente processo que cuida de reclamação por atraso na retirada do medidor”*. Através da DIJUR-E-0969/18<sup>12</sup>, a CEG complementa a missiva anterior, esclarecendo que *“esteve no endereço no dia 17/07/2018, onde conversou com o Sr. Milton, responsável pelo local, que hoje é um depósito de bebidas e estacionamento”*. Sustenta que *“o Sr. Milton alegou não ser mais cliente da Concessionária faz muito tempo, e que na época do ocorrido ‘arrancou’ o ramal/medida ao alto da CEG da calçada com uma retroescavadeira e posteriormente uma equipe da CEG terminou de tirar o ramal que havia sobrado”*. Aponta que *“na ocasião, o cliente foi advertido verbalmente de que tal serviço deveria ser realizado exclusivamente pela Concessionária”*. Ao final, pugna pelo arquivamento do processo.

Os autos foram remetidos à CAENE que agendou vistoria conjunta com a CEG no local, tendo sido emitido o Relatório de Fiscalização nº RF P-019/18<sup>13</sup>, instruído com fotos. Após breve relato dos fatos, a CAENE informa que *“foi possível observar que no endereço citado funciona uma distribuidora de bebidas e não foi identificada nenhuma evidência que apontasse a presença de ramal de gás para o endereço em questão”*.

<sup>7</sup> Fls. 54/55.

<sup>8</sup> Fls. 60.

<sup>9</sup> Fls. 61/62.

<sup>10</sup> Fls. 68.

<sup>11</sup> Fls. 73.

<sup>12</sup> Fls. 79.

<sup>13</sup> Fls. 85/88.





GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**  
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/419 2016

Data 15 / 12 / 2016 Fls. 121

Rubrica: 1054136-8

Em decorrência do Relatório de Fiscalização, a Concessionária enviou correspondência datada de 14/11/2018<sup>14</sup> onde aponta que *“como constatado na vistoria, tendo em vista que o próprio cliente retirou o ramal interno que é de sua propriedade e não solicitou religação de gás, esta Concessionária, por medida segurança, realizou o fechamento da válvula de bloqueio de segurança, localizada no passeio público, com finalidade de evitar qualquer ocorrência futura”*. No restante da missiva, a CEG faz menção a outro processo e outro Relatório de Fiscalização, os quais não guardam qualquer relação com o presente.

A CAENE<sup>15</sup> reitera parecer anterior, ressaltando que *“não há indício de presença de ramal para o endereço Rua Amaragi, 11, Méier, Rio de Janeiro e, de acordo com as informações obtidas no local, a válvula do ramal foi fechada e foi apresentado ao cliente o orçamento para a retirada do ramal interno. O cliente não concordou com o custo da retirada do ramal e, por conta própria, retirou o ramal. A Concessionária realizou o devido acabamento na retirada do ramal e fez o bloqueio da válvula”*.

Instada a se manifestar, a Concessionária<sup>16</sup> pede o arquivamento do feito.

Os autos são remetidos à Procuradoria<sup>17</sup> da AGENERSA que apresenta sua concordância com os Pareceres da CAENE apontando que *“a Concessionária agiu de acordo com o Contrato de Concessão com relação à atual situação do imóvel, tomando as medidas necessárias com respeito à segurança”*. Entende que, *“contudo, há que ser observado o prazo para a retirada de medidores, constante do Anexo II, Parte 2, item 13A colocação/retirada/substituição de medidores, que é de 24 horas, prazo esse descumprido pela Concessionária CEG, de acordo com a documentação [constante] dos autos e conforme já exposto no parecer de fls. 74/76”*. Acrescenta que *“quanto à retirada do ramal, o prazo encontra-se dentro dos 30 dias, 13-A Serviços aos Usuários/Prazo de Atendimento aos Usuários. Execução de Ramais, 30 dias”*, concluindo que *“a Delegatária descumpriu o instrumento concessivo com relação ao prazo estipulado para a retirada de medidores”*.

Em sede de razões finais, a Concessionária após breve relato dos fatos, roga o arquivamento do feito.

Compulsando os autos, verifico que o cliente compareceu à Agência de Atendimento CEG do Méier em 14/10/2016, solicitando a “retirada de equipamento” e fim do fornecimento. Essa solicitação foi interpretada pela atendente como “baixa de titularidade e retirada de medidor”, serviço executado no início

<sup>14</sup> Fls. 89.

<sup>15</sup> Fls. 90.

<sup>16</sup> Fls. 96.

<sup>17</sup> Fls. 97 e 99.

GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

do mês de novembro, portanto, fora do prazo de 24 horas constante do Anexo II, Parte 2, item 13A do Contrato de Concessão: colocação/retirada/substituição de medidores. Por essa razão, a Concessionária faz jus a penalidade, conforme bem apontam a CAENE e Procuradoria da AGENERSA.

Ocorre que, na verdade, o serviço desejado pelo cliente era a retirada de ramal, conforme esclarecido tanto em visita à Agência de Atendimento CEG do Méier em 03/11/16, quanto em contato com a Ouvidoria da AGENERSA. A Concessionária agendou visita para elaboração do orçamento, dentro do prazo contratual. Entretanto, o cliente não concordou em arcar com os custos referentes ao serviço

Não tendo ficado claro nos autos o desdobramento dessa ocorrência, solicitei, através da minha assessoria, maiores esclarecimentos. Foi realizada uma vistoria conjunta CEG/CAENE ao local e ficou esclarecido que o cliente "arrancou" o ramal por conta própria, que a Concessionária à época dessa vistoria já havia lacrado a válvula do medidor, que advertiu verbalmente o cliente e que hoje não há indício da presença de ramal para o endereço em questão. De acordo com a Câmara Técnica, neste quesito não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária.

Apesar de constar do Parecer da CAENE que o aludido Órgão Técnico esteve no local e obteve informações de que a válvula do ramal havia sido fechada, entendo que a data do fechamento da referida válvula deveria constar dos registros da CEG, razão pela qual vislumbro o descumprimento da Cláusula Décima, I, do Contrato de Concessão, visto que a Concessionária não foi capaz de informar precisamente a esta Agência Reguladora a mencionada data, informação que considero essencial à garantia da prestação do serviço.

Pelo exposto, proponho ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada outubro/2016 pelo descumprimento do prazo constante do Anexo II, Parte 2, item 13A do Contrato de Concessão: colocação/retirada/substituição de medidores, c/c art. 18, I da Instrução Normativa AGENERSA nº 001/2007;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração;



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/419/2016

Data 15 / 12 / 2016 Fls. 123

Rubrica: Q 2054136-8

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo descumprimento Cláusula Décima, I, do Contrato de Concessão;
- Determinar à SECEX, juntamente a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração.

É o voto.

*Luigi Troisi*

*Conselheiro-Relator*



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**  
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/419/2016

Data 15/12/2016 Fls. 124

Rubrica:

Carol Bastos  
Assessora de  
AGENERSA  
ID Funcional: 2054136-8

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3747**

**, DE 26 DE FEVEREIRO DE 2019.**

**CONCESSIONÁRIA CEG** - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2016009156.

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/419/2016, por unanimidade,

**DELIBERA:**

- Art. 1º Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada outubro/2016, pelo descumprimento do prazo constante do Anexo II, Parte 2, item 13A do Contrato de Concessão: colocação/retirada/substituição de medidores, c/c art. 18, I da Instrução Normativa AGENERSA nº 001/2007;
- Art. 2º Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração;
- Art. 3º Aplicar a Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo descumprimento da Cláusula Décima, I, do Contrato de Concessão;
- Art. 4º Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração;
- Art. 5º Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2019.

  
**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**  
Conselheiro Presidente  
ID 44089767

  
**LUIGI EDUARDO TROISI**  
Conselheiro Relator  
ID 44299605

  
**SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
Conselheiro  
ID 39234738

  
**TIAGO MOHAMED MONTEIRO**  
Conselheiro  
ID 50894617

  
**JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO**  
Conselheiro  
ID 05546885