



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.546/2014

Data 01/11/2014 Fls.: 57

Rubrica:

Processo nº.: E-12/003.546/2014.  
Data de autuação: 21/10/2014.  
Concessionária: CEG.  
Assunto: OCORRÊNCIA Nº 1032014.  
Sessão Regulatória: 31/03/2015.

## RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX, tendo em vista a CI/OUVID n.º 192/2014. Na presente, a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 1032014, que versa sobre reclamação da Sr. Pascoal Romano, referente a demora na ligação do gás em seu imóvel.

Na Correspondência Interna da Ouvidoria consta o seguinte histórico, *in verbis*<sup>1</sup>:

*"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 1032014, registrada nesta Ouvidoria e enviada à Ceg em 30/09/14 para tratar de reclamação do Sr. Pascoal Romano sobre a demora na ligação do gás de sua nova residência.*

*Em 03/10/14, a Concessionária respondeu:*

*"Informamos que a cliente está sendo atendida. Voltamos ontem, 01/10/2014, para concluir a obra no local de execução do ramal. Existe um planejamento com previsão de conclusão até hoje 2/10, para agendarmos a alta do cliente. Reforçamos que, entre o período de 6/2014 e 7/2014, as obras foram paralisadas por conta da Copa do Mundo.*

*Histórico:*

**8/4/2014 – Solicitação de Gás.**

**9/4/2014 – Em contato com o Sr. Pascoal, o mesmo ciente de agendamento para 11/4 manhã. Informa ter abrigo de medidores e instalação interna.**

**14/4/2014 – Vistoria realizada ok cliente com interna e PI aptos, será realizado início para execução do ramal externo.**

<sup>1</sup> Fls. 04/05.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

|                               |
|-------------------------------|
| Serviços Público Estadual     |
| Processo nº 2-12-1222-5256014 |
| Data 21/12/14 Fm: 58          |
| Assinatura: [Assinatura]      |

*15/4/2014 – Emitido TPO (Termo de Permissão de Obras).*

*16/4/2014 – Entrega para Projeto (A partir do momento que recebemos um termo de pedido de obra devemos solicitar a licença da mesma, exceto obras sem licença ou emergenciais).*

*25/4/2014 – Início do Projeto. (Para que possamos dar entrada ao processo na prefeitura temos que confeccionar um projeto da obra em questão. Assim, a CEG possui uma contratada que executa esses projetos, chamada NIP).*

*8/5/2014 – Término do projeto. (Término do projeto significa que a NIP verificou o pedido de obra e confeccionou o projeto sendo finalizado no dia 8/5).*

*9/5/2014 – Entrada da CET RIO.*

*26/5/2014 – Saída da CET RIO.*

*2/6/2014 – Entrada na OCOR. Assim que o projeto é aprovado, o mesmo entra na CET RIO para análise e, sendo aprovado, retorna à CEG para assinatura do setor de licenciamento. Após isso, o processo entra na SC/COR (2/6/2014) aguardando ser submetido ao plenário para aprovação do pagamento do DARM e a possível marcação da licença onde a mesma iniciou-se no dia 26/8/2014.*

*26/8/2014 -- Início da licença.*

*10/9/2014 – Agendamento da Obra para 16/09 (2-527408770).*

*16/9/2014 -- Início da execução do ramal. Trata-se de uma travessia, obra complexa na sua execução.*

*30/9/2014 – Abertura de reclamação da AGENERSA.*

*1/10/2014 – Continuação obra execução do ramal com previsão de conclusão p/ hj, 2/10/2014.*

*3/10/2014 – O medidor foi instalado e o fornecimento liberado.*



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

|                              |
|------------------------------|
| Serviços Público Estadual    |
| Processo nº 6-10km3-548/2014 |
| Data 21/10/14 Fls.: 59       |
| Rubrica: <i>[assinatura]</i> |

*Diante do exposto, encaminho para apuração do ocorrido, bem como de provável descumprimento ao Contrato de Concessão, no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás.*

*Informo que não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência.*  
*(sic)*

*(...)" (grifos no original)*

Posteriormente, por meio do ofício AGENERSA/SECEX n.º 622/2014, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em reunião interna, através da Resolução n.º 461, de 23/10/2014<sup>2</sup>, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Por meio do Ofício CAENE n.º 162/14, a Câmara de Energia solicitou a Concessionária CEG que se pronunciasse sobre a ocorrência em tela, o que foi realizado por intermédio da DIJUR-15-2047 e 2161/14 nas quais foram juntadas cópias dos registros da ocorrência em apreço (fls. 15/17 e 20/25).

Instada a se manifestar, a CAENE, em seu parecer técnico, teceu as seguintes considerações<sup>3</sup>:

*"(..."*

*O presente processo trata da Ocorrência 1032014, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA.*

*Analisamos o histórico da ocorrência constante nas folhas 04 e 05, e-mail constante na Folha 06, e DIJUR-2047/14 nas folhas 15, 16 e 17, e temos os seguintes pontos a considerar:*

*(...)*

*A Concessionária não faz esforços para cumprir com o prazo estipulado para construção de ramal externo, desta maneira, deixando a desejar na cordialidade ao cliente e gerando aborrecimentos desnecessários.*

<sup>2</sup> Fls. 09.

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



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº E-12103.546/2014  
Data 01/10/14 Fls. 62  
Rubrica: [assinatura]

*Diante do exposto acima, fica comprovada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois, a mesma extrapolou e muito o tempo máximo para a construção de ramal que é estipulado no contrato de concessão em 30 dias. Prazo este que a concessionária negligência claramente. Sendo assim a concessionária descumpre o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão. (sic)''*

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº. 018/15, a CEG foi instada a se manifestar, o que fez às fls. 35/36:

*“(...)*

*Nesse esteio, cumpre-nos informar que apenas em 26/08/2014 teve início a licença para a obra, sendo o início dela agendado para 16/09/2014 e por tratar-se de uma travessia, não se pode ignorar que há um aumento na complexidade da obra.*

*Assim, em 03/10/2014 o fornecimento foi liberado sem dano material para o cliente, a despeito do atraso ocasionado pela espera pela liberação da licença de construção do ramal por parte da prefeitura, conseguiu atender à solicitação.*

*Desta forma, o retardamento na construção do ramal se deu por razões fora da alçada desta Concessionária, não havendo, portanto, impropriedade em seu praticar ou desconformidade às cláusulas concessivas.*

*(...)*

*Portanto, solicitamos que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual por parte da CEG, por ter enviado em prazo arrazoado, mesmo com as adversidades apresentadas, os esforços necessários ao atendimento da solicitação da cliente.*

*(...)'' (grifos no original)*

[assinatura]



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

|                              |
|------------------------------|
| Serviços Público Estadual    |
| Processo nº 01101003546/2014 |
| Data 01/10/14 Fls.: 61       |
| Rubrica:                     |

A Procuradoria desta AGENERSA, em parecer fundamentado, teceu as seguintes considerações, *in verbis*<sup>4</sup>:

"(...)

**1. Descumprimento do Contrato de Concessão:**

*Em primeiro lugar, não há qualquer demonstração de caso fortuito externo ou força maior que venha afastar o nexo de causalidade de sua conduta. Entenda-se por caso fortuito externo elemento exterior ao próprio risco específico do serviço prestado. Nas palavras de Rizzato Nunes:*

*(...)*

*Já a força maior, elemento imprevisível, inevitável, que impede a prestação do serviço. Ambas as situações não ocorreram no caso em tela. Na verdade, se trata de caso fortuito interno, referente à atividade prestada pela concessionária.*

*Em segundo lugar, a primeira parte do Anexo II do contrato de concessão, mostra claramente que o prazo para a execução de ramal é de 30 dias.*

*Então, a partir do momento em que a solicitação de ligação de Gás foi feita, inicia-se a contagem do prazo de 30 dias para a conclusão da execução do ramal, incluindo todos os procedimentos necessários para tanto, entre eles a licença. Este prazo foi claramente descumprido. Isso porque a solicitação ocorreu em 08/04/2014 e o término da obra em 03/10/2014.*

*Ademais a cláusula quarta do Contrato de Concessão determina que a Concessionária preste serviço público adequado, adotando métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade.*

*Esta mesma cláusula em seu parágrafo primeiro, item 1, obriga a concessionária a atender a novos pedidos de fornecimento a consumidores.*

<sup>4</sup> Fls. 39 e 43.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviços Público Estadual

Processo nº E-191233-5461/2014

Data 21/10/14 Fls.: 69

Rubrica:

*Este dentro do prazo estabelecido no anexo II, o que não ocorreu no caso em tela. O tempo de espera do usuário para o início do procedimento de ligação do fornecimento de gás não foi razoável, ferindo, inclusive, o princípio da razoabilidade.*

*A falta de razoabilidade, nada mais é que um reflexo da inobservância de requisitos exigidos para a validade da conduta. É nitida, portanto, a relação do referido Princípio com os Princípios de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência.*

*(...)*

*É cediço que o fornecimento de gás é essencial para a dignidade humana, portanto, a prestação do serviço deve ser feita com rapidez e eficiência.*

*(...)*

*Acrescenta-se também que a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos perfaz, dentre outros, o rol dos direitos básicos assegurados ao consumidor, na forma do art. 6º, II, III e X do código de defesa do Consumidor.*

## **2. Conclusão**

*Diante do exposto, esta Procuradoria sugere aplicação de penalidade à Concessionária CEG em relação ao descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A." (grifos no original)*

Por meio do Ofício AGHNERSA/CODIR/JB n.º 035/2015 a Concessionária foi intimada a apresentar razões finais.<sup>5</sup>

É o relatório.

  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767

<sup>5</sup> Fls. 44.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.546/2014

Data 01/11/2014 Fls.: 63

Rubrica:

Processo n.º : E-12/003.546/2014.  
Data de autuação: 21/10/2014.  
Concessionária: CEG.  
Assunto: OCORRÊNCIA Nº 1032014.  
Sessão Regulatória: 31/03/2015.

### VOTO

O processo tem por objetivo analisar a ocorrência n.º 1032014, que versa sobre reclamação da Sr. Pascoal Romano, referente a demora na ligação do gás em seu imóvel.

Compulsando os autos (fls. 04/05), verifiquei que o histórico da ocorrência demonstrou que o interregno entre a data da solicitação e o efetivo fornecimento de gás nos seguintes termos:

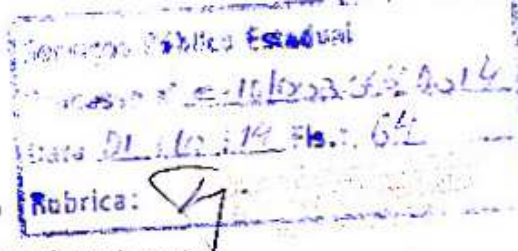
|            |                                                                                                                       |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 08/04/2014 | Solicitação de gás.                                                                                                   |
| 09/04/2014 | Contato com o cliente agendando vistoria para 11/04. Informou o cliente ter abrigo de medidores e instalação interna. |
| 14/04/2014 | Vistoria realizada. Atestou, na vistoria, que as instalações internas encontravam-se aptas ao fornecimento.           |
| 15/04/2014 | Emitido Termo de Permissão de Obras                                                                                   |
| 16/04/2014 | Entrega para projeto.                                                                                                 |
| 25/04/2014 | Início do projeto.                                                                                                    |
| 08/05/2014 | Término do Projeto.                                                                                                   |
| 09/05/2014 | Entrada na CET RIO.                                                                                                   |
| 26/05/2014 | Saída da CET RIO.                                                                                                     |
| 02/06/2014 | Entrada na OCOR.                                                                                                      |
| 26/08/2014 | Início da licença.                                                                                                    |
| 10/09/2014 | Agendamento da Obra para 16/09.                                                                                       |
| 16/09/2014 | Início da execução do ramal.                                                                                          |
| 30/09/2014 | Abertura de reclamação na AGENERSA.                                                                                   |
| 03/10/2014 | Fornecimento liberado ao cliente.                                                                                     |

A Câmara de Energia, com base na documentação acostada aos autos, concluiu pelo descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, ambos do Contrato de Concessão.

A Procuradoria, por seu turno, encampou o posicionamento da CAENE e opinou pela aplicação de penalidade à Concessionária com base nos dispositivos supramencionados do Contrato de Concessão.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro



A Concessionária, como argumento de defesa, alegou que *"em prazo arrazoado deu andamento as tratativas necessárias ao abastecimento da cliente, em todos os procedimentos estavam dentro de sua competência"*<sup>1</sup> e que *"envidou todos os esforços necessários para conseguir atender, da melhor forma possível, à solicitação."*<sup>2</sup>

Com efeito, cabe asseverar que entre a solicitação do fornecimento (08/04/2014) até a sua efetiva liberação (03/10/2014), transcorreram-se **178 (cento e setenta e oito) dias**.

Por outro lado, **merece destacar que o período entre a entrada na CET RIO até o início da licença - 109 (cento e nove) dias - não podem ser contemplados como tempo de mora da Concessionária**, tendo em vista que a emissão da licença não compõe suas atribuições.

Portanto, considerando o período total com o abatimento do tempo para a emissão da licença, transcorreu o prazo de **69 (sessenta e nove) dias**.

Por tais razões, não há como acolher o argumento da Concessionária, eis que restou evidente descumprimento ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Sendo assim, levando em consideração os posicionamentos da CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento ao cliente na ocorrência em apreço, atuando, portanto, em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG penalidade de multa de 0,0002% (dois décimos de milésimos por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A, bem como da Cláusula Primeira, §3º, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista a demora no fornecimento de gás ao usuário na ocorrência n.º 1032014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos

<sup>1</sup> DIJUR-E-199/2015

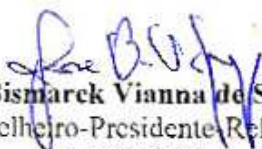
<sup>2</sup> DIJUR-E-383/2015.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

É como voto.

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente/Relator  
ID 44089767



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.546/2014

Data 31/03/15 Fls.: 65

Rubrica: [assinatura]

**DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2449, DE 31 DE MARÇO DE 2015.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência n.º 1032014.**

**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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.546/2014, por unanimidade,

**DELIBERA:**

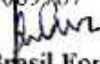
**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG penalidade de multa de 0,0002% (dois décimos de milésimos por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A, bem como da Cláusula Primeira, §3º, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista a demora no fornecimento de gás ao usuário na ocorrência n.º 1032014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

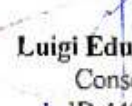
**Art. 2º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

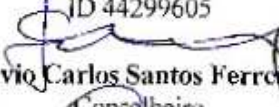
**Art. 3º** - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

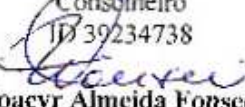
**Rio de Janeiro, 31 de março de 2015.**

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro  
ID 44082940

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 44299605

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
ID 39234738

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro  
ID 43568076