



serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003.483/2014  
Data 04/09/14 nº 52  
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

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 n.º.: E-12/003.483/2014  
Autuação: 04/09/2014  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente à prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 546794.  
Sessão Regulatória: 26 de maio de 2015.

## RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N.º 162, de 28/08/14, que trata da ocorrência de n.º 546794 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 546794 registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 30/07/14 para tratar de reclamação do Sr. Enéas Roberto Gomes Martins sobre a demora na ligação do gás em sua residência, solicitada desde Outubro/2013".

Acrescenta a resposta da Concessionária, em **01/08/2014**, à Ouvidoria da AGENERSA, na qual dispõe que "(...) o referido imóvel não possui o ramal que interliga a rede de gás na rua até o medidor de consumo. Esclarecemos que, quando há necessidade de construir ramal, é realizado um estudo, planejamento e licenciamento junto à Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, visando diminuir qualquer transtorno que a obra possa causar, inclusive no trânsito do local. Salientamos que este endereço está em processo de licenciamento, assim que for autorizado daremos andamento ao início da obra".

Cita a Ouvidoria que "(...) No dia **05/08/14**, enviei a Concessionária a seguinte SNS: (...) Solicito o envio do histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados a este cliente, considerando que, segundo ele, sua 1ª solicitação de ligação de gás foi feita em outubro/2013".




Gov<sup>o</sup> 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

Serviço Público Estadual  
Processo n<sup>o</sup> E-12/003.483 / 2014  
Data 04/09/14 Fls. 53  
Rubrica: *Rubrica* ID 4345648-0

Em 08/08/2014, a Ouvidoria recebeu a resposta da Concessionária, informando que :

Data	Histórico
14/10/2013	Solicitação de Gás
15/10/2013	Encaminhamento a ECC <sup>1</sup> para viabilidade
04/11/2013	Cliente executando instalação interna, o mesmo encontrava-se em obras.
27/11/2013	Providenciado Mobiliário Urbano, havendo problemas na viabilidade, sendo necessário a captação de mais clientes próximos ao local para tornar viável.
17/01/2014	Foi recebido pelo Gestor de Expansão o Termo de Pedido de obra.
22/01/2014	Solicitação de Projeto a NIPLÉ <sup>2</sup>
13/02/2014	Projeto entregue.
19/02/2014	Entrada no licenciamento - Protocolo 12161/2014 - Prefeitura de Belford Roxo.
11/04/2014	Vistoria realizada. Construção de instalação interna (D2), pintura, fixação de balsa, corte de porta. Teste ok.
05/05/2014	Cliente entra em contato e solicita o fornecimento de gás e no mesmo dia a área informa que o processo de licenciamento deste ramal está aguardando a liberação da licença da Prefeitura de Belford Roxo.
09/05/2014	Cliente entra em contato novamente e recebe a mesma informação sobre o licenciamento do ramal.
04/06/2014	Cliente entra em contato e solicita agendamento para o dia 9/6/2014. Cliente entra em contato e solicita reagendamento para a dia 11/6/2014 no período da tarde.
11/06/2014	Neste atendimento, a área informa em 10/06/2014. Sr. Encas ciente que o ramal externo ainda não está liberado, pois estamos aguardando a liberação na Prefeitura para construção.
07/07/2014	Cliente entra em contato novamente e recebe a informação para aguardar a liberação da licença da Prefeitura de Belford Roxo.
30/07/2014	Cliente entra em contato e faz nova solicitação de gás e a área fornece a mesma resposta sobre o licenciamento de gás. Ocorrência aberta pela AGENERSA.

Em atendimento ao ofício CAENE n<sup>o</sup>. 154/14, no sentido de apresentar pronunciamento, a Concessionária, através da DIJUR-E- 1955/14, procede a juntada do registro da ocorrência em destaque e esclarece que "(...) no dia 26/05/2014 a empreiteira realizou contato com a cliente (...) e agendou a vistoria para o dia 27/05/2014. (...) Salientamos que em vistoria realizada no dia agendado, identificamos que a necessidade de construção de ramal externo". 

<sup>1</sup> ECC - Empresa Comercializadora Contratada

<sup>2</sup> NIPLÉ - Nome da empresa contratada pela Concessionária para realização de todo o processo de licenciamento junto à Prefeitura



Ressalta a Concessionária que "(...) no dia 28/5/2014 o mobiliário foi entregue ao GE (Gestor de Expansão) da área" e que "(...) a Prefeitura em função da Copa do Mundo, suspendeu a concessão das licenças de obras até o término do evento. Por este motivo a Companhia estava impossibilitada de dar entrada no licenciamento para realização deste ramal".

Por fim, informa que "(...) a obra em questão terá início no dia 8/9/2014, conforme acordado com a Gerência de Conservação" e em "(...) complemento anexamos a DIJUR-E-1957/14 o Termo de Responsabilidade; Ordem de Serviço; Inspeção das ramificações internas de gás, ambientes e aparelhos e Resultados da medição da higiene da combustão".

Em atendimento ao ofício CAENE nº. 1668/14, no sentido de apresentar pronunciamento, a Concessionária, através da DIJUR-E-2110/14, procede a juntada da Licença de obra junto à Prefeitura Municipal de Belford Roxo e informações complementares.

A CAENE, em seu parecer, argumenta que "(...) Apesar da empresa EURO-RIO SERVIÇOS ter protocolizado a solicitação de licença em 19/FEV/2014, a Prefeitura de Belford Roxo somente concedeu-a em 21/JUL/2014, com eficácia de 21/JUL/2014 até o dia 20/JAN/2015 (data futura em relação à elaboração deste parecer). (...) Segundo o reclamante, seu imóvel foi colocado em carga em 27/09/2014".

Esclarece a Câmara Técnica que "(...) Pelos Termos da reclamação em tela e pelas datas envolvidas, é factível que a Concessionária CEG tenha extrapolado o prazo estabelecido no Anexo II, do Contrato de Concessão, para o atendimento da solicitação de fornecimento de gás natural, entretanto, o Reclamante não possui mais o protocolo mencionado na inicial, obtido no Rio Poupa Tempo, instalado no Shopping Grande Rio, nem consta do presente processo documento que comprove que houve solicitação anterior a 20/JAN/2014.(...) Pelo exposto, não se pode comprovar que houve descumprimento de cláusula contratual".



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.483/2014  
Data 09/09/14  
Rubrica: *[assinatura]* ID 4345648-0

Às fls. 36/39, a Procuradoria apresenta seu relatório e, em seguida, registra que "(...) No caso em voga, verifica-se, de acordo com a documentação dos autos, que a Concessionária CEG não se comportou adequadamente com o Contrato de Concessão, posto que efetivamente há a reclamação do cliente datada de 14/10/2013, fls.04, inclusive a citação de outros eventos. "Encaminhado a ECC para viabilidade: 15/10/13, cliente executado instalação interna, o mesmo encontrava-se em obras: 04/11/13..."

Acrescenta que "(...) ao contrário do respeitável parecer da área técnica, encontramos sim, falha na execução do serviço, o que torna a Delegatária factível de aplicação de penalidade, contrastando com o parecer supracitado, pois pode-se sim, comprovar a culpabilidade da Concessionária, de acordo com a documentação dos autos, onde está consignado pelo cliente a solicitação do gás na data de 14/10/2013".

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) Isto posto, e com base na manifestação da CAENE e documentação dos autos administrativos, esta Procuradoria opina pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira §3º e Anexo II, Parte 2, item 13-A".

Atendendo a solicitação de minha assessoria, a Ouvidoria desta Agência informa que confirmou, através de contato telefônico, com o cliente que o problema foi devidamente solucionado e que não resta mais nenhuma pendência com relação ao assunto.

Em atendimento ao Ofício AGENERSA/MF nº.26, de 10/03/15, a Concessionária, em 23/03/15, anexou aos autos sua correspondência, DIJUR-E-407/2015, informando que "(...) A Procuradoria discorda do entendimento da CAENE tendo como base uma alegação do cliente de que fizera uma solicitação anterior à registrada, sem apresentar nenhum comprovante ou prova e cita o art.334 do código de Processo Civil como sustentáculo para tal afirmação. (...) Ora, não houve sequer uma preocupação da Procuradoria em justificar como seus argumentos se enquadram em uma das hipóteses previstas pelo art.334 do CPC.(...) Ademais, a Procuradoria desconsidera a demora abnormal de liberação do licenciamento para construção do ramal por parte da Prefeitura, ponto em que diverge da CAENE".



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

Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003.483/2014  
Data 04/09/14 Fls. 56  
Rubrica: Rui Queiroz ID 4-3456480

Esclarece a CEG que "(...) A CAENE é um órgão técnico e, por isso, em seu parecer faz uma análise observando os aspectos da atuação desta Concessionária diante da realidade fática. Avaliando se a mesma adotou as medidas cabíveis e possíveis, a qual considerou as peculiaridades do caso em tela e que a Concessionária envidou os esforços necessários para atender a solicitação do cliente. (...) Nesse esteio, cumpre-nos ressaltar que o fornecimento foi liberado, conforme demonstrado à fl. 41, a despeito do atraso ocasionado pela espera pela liberação da licença de construção do ramal por parte da prefeitura".

Finalizando, entende restar claro que "(...) o retardamento na construção do ramal se deu por razões fora da alçada desta Concessionária, não havendo, portanto, improcedência em seu praticar ou desconformidade às cláusulas concessivas. (...) Portanto, solicitamos que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual por parte da CEG, por ter envidado, mesmo com as adversidades apresentadas, os esforços necessários ao atendimento da solicitação da cliente".

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6



serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003.483/2014  
Data 04/09/14 P. ST  
Rubrica: Reclamação ID 4345048-0

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 n.º:** E-12/003.483/2014  
**Autuação:** 04/09/2014  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente à prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 546794.  
**Sessão Regulatória:** 26 de maio de 2015.

### VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da reclamação do cliente da CEG na Ouvidoria desta Agência, em 30/07/14, relacionada à solicitação de gás em sua residência, em outubro de 2013, e tem por finalidade analisar eventual responsabilidade da Concessionária.

Em sua resposta, a Concessionária esclareceu que o imóvel não possui o ramal que interliga a rede de gás na rua até o medidor de consumo e, quando há necessidade de construir ramal, é realizado um estudo, planejamento e licenciamento junto à Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, visando diminuir qualquer transtorno que a obra possa causar, inclusive no trânsito do local.

Conforme esclarecimentos da própria Ouvidoria da Concessionária, aquele setor apresenta o histórico dos atendimentos e serviços prestados naquele endereço e nele observa-se que a solicitação de gás foi requerida em 14/10/2013.

Entretanto, a Câmara Técnica, em seu parecer assim dispõe "(...) Pelos Termos da reclamação em tela e pelas datas envolvidas, é factível que a Concessionária CEG tenha extrapolado o prazo estabelecido no Anexo II, do Contrato de Concessão, para o atendimento da solicitação de fornecimento de gás natural, entretanto, o Reclamante não possui mais o protocolo mencionado na inicial, obtido no Rio Poupa Tempo, instalado no Shopping Grande Rio, nem consta do presente processo documento que comprove que houve solicitação anterior a 20/JAN/2014.(...) Pelo exposto, não se pode comprovar que houve descumprimento de cláusula contratual".



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 n. E-12/003.483 / 2014  
Data 04/09/14 p. 58  
Rubrica: *[assinatura]* ID 4345648-0

Por sua vez, a Procuradoria, em seu pronunciamento, destaca que "(...) *de acordo com a documentação dos autos, a Concessionária CEG não se comportou adequadamente com o Contrato de Concessão, posto que efetivamente há a reclamação do cliente datada de 14/10/2013, (...) inclusive a citação de outros eventos. "Encaminhado a ECC para viabilidade: 15/10/13, cliente executando instalação interna, o mesmo encontrava-se em obras: 04/11/13".*

Por esse motivo, entende a Procuradoria pela falha na prestação do serviço, o que torna a Concessionária sujeita a aplicação de penalidade.

Conforme consta nos autos o cliente entrou em carga em 29/07/14, tendo seu problema solucionado, sem que restasse mais pendência com relação ao assunto, fato este confirmado por nossa Ouvidoria, via contato telefônico.

Da análise dos autos, resta configurada a falha, revelando manifesto vício na prestação do serviço adequado, em razão de a Concessionária não ter atendido o cliente no prazo previsto de 30 dias para construção de ramal. Por isso, concordo com o posicionamento da Procuradoria, podendo deprender a falha no cumprimento de prazo quanto à realização do serviço.

Desta forma, considerando a solicitação do cliente, em 14/10/13, conforme esclarecido pela própria Concessionária às fls. 06, através de sua Ouvidoria e o prazo de 30 (trinta) dias para construção de ramal, a Concessionária ficou em mora a partir de 16/11/13.

Assim sendo e, pelos motivos acima elencados, entendo que a penalidade de multa reúna fundamentos para sua aplicação, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0004 % (quatro décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerada aqui o mês de novembro de 2013, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e IV<sup>i</sup> e art. 17, inciso VI<sup>ii</sup>, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

*[assinatura]*



Processo E-12/003.483 / 2014  
Data 04/09/14  
Subscrição: RUIFON ID 4345648-0

Gov. 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

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

<sup>i</sup> Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo: (...)

IV. deixarem de dispor os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação de serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos”.

<sup>ii</sup> Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo: (...)

VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.





Serviço Público Estadual  
Processo E-12/003.483/2014  
Data 04/09/14 nº 60  
Publica: Reunyon ID 4345648-0

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2553, DE 26 DE MAIO DE 2015.**

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA  
OUVIDORIA DA AGENERSA, REFERENTE À PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 546794.**

**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-12/003.483/2014, por unanimidade,

**DELIBERA:**

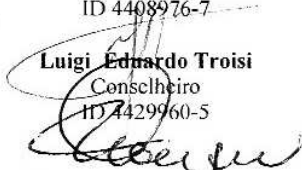
**Art.1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0004 % (quatro décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerada aqui o mês de novembro de 2013, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e IV e art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

**Art.2º** - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art.3º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação


Rio de Janeiro, 26 de maio de 2015.

**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente  
ID 4408976-7

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 4429960-5

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro  
ID 4408294-0

  
**Sílvia Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
ID 3923473-8