



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro  
Conselho Diretor

## RELATÓRIO

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Processo nº.:</b>       | SEI-220007/001683/2021  |
| <b>Data de Autuação:</b>   | 13/05/2021  |
| <b>Concessionária:</b>     | CEG   |
| <b>Assunto:</b>            | OCORRÊNCIA Nº 2021004785 REGISTRADA NA OUVIDORIA AGENERSA. RECLAMAÇÃO DEMORA NA LIGAÇÃO DE GÁS. |
| <b>Sessão Regulatória:</b> | 25/08/2022  |

## RELATÓRIO

01. O caso trata de processo regulatório instaurado a partir da reclamação da usuária Sra. Tereza Cristina da Cruz contra a Concessionária CEG, Ocorrência nº 2021004785 registrada junto à Ouvidoria AGENERSA, em virtude da demora no atendimento à solicitação de instalação de gás.
02. Instada a se manifestar, a CEG encaminhou ofício GEREG 334/21 esclarecendo que já havia se manifestado, nos termos da Carta GEREG 297/21, protocolada em 26.05.2021, contemplando o endereço da usuária e informando o modelo de rentabilidade. Esclarece, contudo, que, reanalisando o caso, “tendo em vista que o usuário havia sido informado da existência de ramal construído no local, decidiu efetuar a execução do ramal, sem ônus de qualquer espécie ou coparticipação a ser exigida do cliente”. Todavia, informa que na data de 10.06.21, ao realizar inspeção das instalações internas da usuária para concluir a ligação do gás, verificou exigências técnicas e de segurança impeditivas para efetivar o fornecimento, estas que seriam de responsabilidade da usuária. E, sendo assim, concluiu que a execução do ramal não poderia seguir para enquanto não fosse comprovada sua adequação às normativas de segurança.
03. Em 08/07/2021 a Procuradoria AGENERSA, por meio da PROMOÇÃO EV Nº 13/2021 - conclui-se pelo envio dos autos para à CAENE para que se pronunciasse quanto às informações trazidas pela Concessionária no bojo da GEREG 334/2021, o que foi feito por meio do documento nº 19422985, solicitando que a Ouvidoria AGENERSA fizesse contato com a usuária de modo a esclarecer se (i) *há alguma exigência de segurança que tenha sido feita pela Concessionária*, (ii) *em caso positivo, qual foi (anexando documento comprobatório)* (iii) *seja informado se as exigências já foram executadas pela usuária e aprovada pela Concessionária*.
04. No dia 12 de julho de 2021, feito o contato, a usuária informou que teve problemas cardíacos, lamentando não poder responder a tempo as solicitações, conforme:

*Prezada Sra. Maria Clara Canedo, Ouvidora da Agenersa. Tive problema cardíaco dia 5 de julho, que suspendeu condições para até mesmo, com o zelo merecido, responder-lhe este e-mail. Tive que transferir-me de casa, dadas a falta de condições para cozinhar e ter banhos quentes. Quis, no entanto, responder-lhe. Preciso voltar a casa para resgatar o primeiro documento de vistoria, autorizando a obra, emitido pela concessionária. Quanto ao segundo documento de vistoria de 10 de junho em que ignora a vistoria aprovada e cria novamente exigências, deste documento foi deixado comigo somente o direito a cópia fotográfica no celular, que lhe enviarei zelosamente, assim que puder retornar a minha casa. Lamento muito não poder responder a tempo e a hora as suas questões. Espero poder retomar esta discussão o mais brevemente.”*

05. Instada a se manifestar , novamente, a CEG enviou à AGENERSA a GEREG 385/21 reiterando os termos das Cartas GEREG 297/21, protocolada em 26.05.2021, e GEREG 334/21, protocolada em 14.06.2021 contemplando os anexos Rua Áurea 115 em pdf e o modelo de rentabilidade em excel. Ademais, em complemento à correspondência, a Naturgy relacionou as exigências impeditivas para o fornecimento do gás na unidade unifamiliar citada, anexando fotos das seguintes áreas:

- (i) Insuficiência de ventilação Superior; (Área de Serviço/Cozinha);
- (ii) Insuficiência de ventilação Inferior; (Área de Serviço/Cozinha);
- (iii) Abrigo de medidor fora de padrão, sem espaço físico para instalação de medidor;
- (iv) Escapamento em ramificação interna de cobre com volume quantificado entre 1 e 5 litros.

06. Em 13 de agosto de 2021 foi encaminhado à CEG ofício AGENERSA/CAENE N°56, informando recebimento de email da usuária, no qual declara que as exigências foram realizadas, conforme:

*"Prezada Senhora Maria Clara Canedo Ouvidora da AGENERSA envio fotografias COMPROVANTES de que, tendo decidido entre o IPHAN e a Naturgy, acatar e obedecer à Naturgy por prioridade de sobrevivência, providenciei o aumento da cabine do medidor registro do gás encanado, ainda que alterando a fachada do imóvel preservado, também envio fotos de modificação da ventilação no "recinto" das instalações dos aparelhos internos a saber; fogão e aquecedor; EMBORA TODAS ESTAS EXIGÊNCIAS TIVESSEM SIDO APROVADAS NAQUELA VISTORIA DE 7 DE DEZEMBRO DE 2020... E PEÇO, SOLICITO, SUA INTERCESSÃO PELA OBRA NO PASSEIO PÚBLICO E RELIGAMENTO DO GÁS ENCANADO."*

07. Realizada nova inspeção, a CEG enviou à AGENERSA, em 31 de agosto de 2021, o GEREG 473/2021 informando que a companhia esteve no local e não houve pendências na vistoria, conforme ordem de serviço e fotos anexadas. Informou ainda que a execução do ramal estaria programada para o dia 03 de setembro de 2021, bem

como o estabelecimento do serviço para o dia 06 de setembro de 2021, o que foi realizado conforme consta do GERE 489/2021.

08. Ao se pronunciar, a CAENE informou que a Concessionária reconheceu não poder cobrar as custas do ramal, e que iniciou o serviço de distribuição de gás canalizado, concluindo, por fim, que não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária.
09. A Procuradoria AGENERSA, por sua vez, emitiu o PARECER N° 138 concluindo que a Concessionária desrespeitou o prazo previsto no Contrato de Concessão, bem como o prazo de resposta à Ouvidoria previsto na Instrução Normativa CODIR N° 019/2011, alterada pela Instrução Normativa CODIR N°. 044/2014.
10. Em suas Razões Finais, a CEG alegou que jamais se eximiu de contatos com a usuária e que efetuou a ligação tão logo regularizadas as instalações internas de responsabilidade exclusiva da cliente. Requereu o arquivamento dos autos, sem qualquer tipo de penalidade, ou, alternativamente, em respeito ao princípio processual da eventualidade, a aplicação de mera advertência.

É o relatório.

Rio de Janeiro, 18 agosto de 2022



Documento assinado eletronicamente por **José Antônio de Melo Portela Filho, Conselheiro**, em 18/08/2022, às 18:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **38114845** e o código CRC **F8B70124**.

Referência: Processo nº SEI-220007/001683/2021

SEI nº 38114845

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902  
Telefone: 2332-6497



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

VOTO Nº 4/2022/CONS-05/AGENERSA/CODIR/AGENERSA

**PROCESSO Nº SEI-220007/001683/2021**

**INTERESSADO: CONCESSIONÁRIA CEG**

**ASSUNTO: OCORRÊNCIA Nº 2021004785 REGISTRADA NA OUVIDORIA AGENERSA. RECLAMAÇÃO DEMORA NA LIGAÇÃO DE GÁS.**

**VOTO**

01. O caso trata de processo regulatório instaurado a partir da reclamação da usuária Sra. Tereza Cristina da Cruz contra a Concessionária CEG, Ocorrência nº 2021004785 registrada junto à Ouvidoria AGENERSA, em virtude da demora no atendimento à solicitação de instalação de gás.
02. Da simples análise dos autos, pode-se constatar que o lapso temporal existente desde o primeiro contato da usuária com a CEG, em 01/09/2020, até a efetiva resolução da ocorrência pela Concessionária, em 06/09/2021, transcorreram 370 (trezentos e setenta) dias, restando evidente o entendimento de que a CEG extrapolou os limites da razoabilidade, ao atuar com extrema morosidade em demanda de baixa complexidade técnica ou administrativa. Sobretudo, somando-se ao fato a existência de ramal no local, pendente somente de execução para religação e assim, fornecimento do serviço de gás.
03. Embora a Concessionária tenha alegado exigências impeditivas para o fornecimento do gás na unidade unifamiliar, que só poderiam ser sanadas pela usuária, uma vez que de sua responsabilidade eis que se tratavam de medidas relativas às instalações internas, a usuária afirma **que desde 07/12/2020 todas estas exigências já haviam sido aprovadas em vistoria**, fato este que reitera em contato realizado junto à Ouvidoria AGENERSA no dia 13 de agosto de 2021.
04. Nesse passo, importante observar a cronologia dos fatos. Veja-se:
  - 01/09/2020: Usuário protocolou, junto à CEG, sua solicitação;
  - 02/05/2021: Último contato do usuário com a Ouvidoria da CEG;
  - 13/05/2021: Abertura de processo regulatório tendo em vista 3 (três) registros de reclamações feitas pela usuária junto à AGENERSA sem nenhuma solução pela CEG (**2020014735, 2021003419 e 2021004785**);
  - 14/05/2021: CAENE emite parecer Técnico alegando demora injustificável, uma vez que decorridos (8) oito meses desde a manifestação inicial da usuária e o problema não havia sido resolvido;

- 13/08/2021: CAENE solicita à CEG vistoria às instalações internas da usuária;
  - 21/08/2021: Realizada vistoria, mais de 12 (doze) dias quando o prazo é de 72 (setenta e duas) horas;
  - 03/08/2021: Execução do ramal já existente no local;
  - 06/09/2021 : A CEG efetivou a solicitação da usuária, estabelecendo fornecimento de gás.
05. Tal demora, (oito meses desde a manifestação inicial da usuária e o problema não havia sido resolvido), conforme apontado em pronunciamento técnico pela CAENE (17032538, de 14/05/2021), é injustificável, havendo um descompasso evidente de atendimento ao pedido da cliente. Como bem conclui, a CEG deveria realizar imediatamente a ligação de gás o que, não havendo, por si só já enseja o descumprimento do disposto no Anexo 2 - Parte 2 - Serviços aos Usuários - Prazos de Atendimento<sup>[1]</sup>, mais especificamente, da Cláusula Quarta parágrafo 1º, item 21<sup>[2]</sup> e, por conseguinte da Cláusula Primeira, parágrafo 3º<sup>[3]</sup>, todos do Instrumento Concessivo, além do disposto na Instrução Normativa CODIR nº 019/2011, alterada pela Instrução Normativa CODIR nº 044/2014.
06. Apontamento este que foi corroborado no parecer da Procuradoria AGENERSA “Conclusivo/Promoção” 189 (19290479) e reiterado em seu Parecer 138 (23917754), incluindo, ainda, **(i)** o descumprimento do prazo para vistoria em instalações internas, necessário ao atendimento do pleito de religação de gás, que deve ser prestado em até 72 (setenta e duas) horas, conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios do Contrato de Concessão da CEG<sup>[4]</sup>; e **(ii)** o descumprimento do prazo de 3 (três) dias para o envio das respostas à Ouvidoria AGENERSA de PRIORIDADE ALTA, conforme art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 19/2011<sup>[5]</sup>, alterada pela Instrução Normativa CODIR nº 044/2014.
07. Assim, verifica-se que a Concessionária, apesar das justificativas trazidas aos autos, não pode se eximir de sua responsabilidade na prestação do serviço público adequado. Ao desrespeitar os prazos acima discriminados, a CEG não só descumpriu o Contrato de Concessão e os dispositivos elencados na Instrução Normativa CODIR nº 19/2011, alterada pela Instrução Normativa CODIR nº 044/2014, como também o disposto no art. 6º, § 1º<sup>[6]</sup> e art. 31, inciso I<sup>[7]</sup> da Lei nº 8.987/95.
08. Isto porque o tempo decorrido extrapolou os limites da Razoabilidade para a efetiva entrega da solução definitiva, agravado por se tratar de um bem tão caro e necessário para todos, o acesso ao gás, e notadamente para a usuária que teve, inclusive, transtornos inestimáveis, conforme relatado no contato junto à Ouvidoria AGENERSA de 12 de julho de 2021 (item 04 do Relatório deste Voto).
09. Outro ponto que merece destaque, é a constatação, no curso deste regulatório, que a CEG somente atuou efetivamente após a intervenção da AGENERSA, mediante 3 (três) reclamações sem solução por parte da Concessionária, ficando, portanto, evidente que faltou com o dever de cuidado no tratamento da demanda em apreço, especialmente no que se refere ao atendimento responsivo à usuária.
10. Por estas razões, a concessionária força-nos a concordar com as manifestações técnica e jurídica dos órgãos especializados desta Agência, uma vez que fálhou com deveres de Eficiência e Qualidade, com o Dever de Cuidado e Prestação de Serviço Adequado, com a Razoabilidade, atuando em total desacordo aos preceitos legalmente pactuados no Contrato de Concessão, às Instruções Normativas desta AGENERSA, bem como

ao disposto na Lei nº 8.987/95, atraindo para si, as penalidades decorrentes das irregularidades praticadas.

11. Deste modo, para que a penalidade atinja o fim pedagógico que se propõe, a mesma deve ser suficiente para punir a falha e impedir que a Concessionária venha a atuar de forma semelhante em casos futuros, objetivando, ainda, a permanente melhoria da qualidade do serviço público prestado.
12. E sendo assim, diante de todo exposto, e em sintonia com os Pareceres Técnico e Jurídico da AGENERSA, sugiro ao Conselho-Diretor:

*(i)* Aplicar à CEG a penalidade de multa no valor de 0,001 % (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, referente ao descumprimento das Cláusulas Primeira, parágrafo 3º, Quarta, parágrafo 1º, item 21 (*descumprimento das metas de qualidade e segurança dispostos no ANEXO II*), do disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13, A (*descumprimento do prazo para vistoria em instalações internas, necessário ao atendimento do pleito de religação de gás, que deve ser prestado em até 72 horas*), todos do Contrato de Concessão de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado da CEG, de 21/07/1997, combinados com os artigos 19, inciso IV, 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 e art. 6º, § 1º<sup>[8]</sup> e art. 31, inciso I<sup>[9]</sup> da Lei nº 8.987/95; e do art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 19/2011<sup>[10]</sup>, alterada pela Instrução Normativa CODIR nº 044/2014 (prazo de 3 dias para o envio das respostas à Ouvidoria AGENERSA de PRIORIDADE ALTA), com base no artigo 18, Inciso I, da IN 001/2007;

*(ii)* Determinar que a SECEX, em conjunto com a CAENE e a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016;

*(iii)* Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário o teor da presente Decisão, bem como proceda o envio do seu inteiro teor via correio eletrônico (e-mail).

***É como voto.***

---

[1] CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO DA CEG, DE 21.07.1997 ANEXO 2 - PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS/PRAZOS DE ATENDIMENTO  
13 - PRAZO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

A) SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS

- . colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- \* entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- \* entrega de declaração negativa de débito, imediato;
- \* orçamento de ramal, 72 horas;
- \* corte/religação em instalações existentes, 24 horas;

- \* verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- \* aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas;
- \* execução de ramais, 30 dias;
- \* atendimento emergencial em redes e cabines, 2 horas;
- \* vistoria de instalações internas, 72 horas;
- \* aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- \* aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

#### [2] CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

§1º - Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:  
21 - atingir as metas de qualidade e segurança referidas no ANEXO 2 do presente Contrato, nos prazos e condições ali fixados, que poderão ser alterados, a critério da ASEP-RJ, mas apenas no caso de solicitação da CONCESSIONÁRIA em que fique demonstrada a impossibilidade do cumprimento de tais metas.

#### [3] CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

§3º - na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarefas.

#### [4] CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO DA CEG, DE 21.07.1997 ANEXO 2 - PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS/PRAZOS DE ATENDIMENTO

##### 13 - PRAZO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

###### A) SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS

- . colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- \* entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- \* entrega de declaração negativa de débito, imediato;
- \* orçamento de ramal, 72 horas;
- \* corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- \* verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- \* aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas;
- \* execução de ramais, 30 dias;
- \* atendimento emergencial em redes e cabines, 2 horas;
- \* vistoria de instalações internas, 72 horas;
- \* aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- \* aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

#### [5] INSTRUÇÃO NORMATIVA 19/2011

Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

I- PRIORIDADE ALTA (vazamento, ligação, religação, reincidência de agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

II - PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

III - PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria.

#### [6] Lei 8987/95

Art. 6º - Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

#### [7] Lei 8987/95

Art. 31 - Incumbe à concessionária:

- I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;

#### [8] Lei 8987/95

Art. 6º - Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

#### [9] Lei 8987/95



Art. 31 - Incumbe à concessionária:

I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;

[10] INSTRUÇÃO NORMATIVA 19/2011

Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

I- PRIORIDADE ALTA (vazamento, ligação, religação, reincidência de agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

II - PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

III - PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria.



Documento assinado eletronicamente por **José Antônio de Melo Portela Filho, Conselheiro**, em 31/10/2022, às 18:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador

41988954 e o código CRC 6856CC8E.





Governo do Estado do Rio de Janeiro

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

Conselho Diretor

## DELIBERAÇÃO

### DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. \_\_\_\_, DE 31 DE OUTUBRO DE 2022

CEG - OCORRÊNCIA Nº 2021004785 REGISTRADA NA OUVIDORIA AGENERSA.  
RECLAMAÇÃO DEMORA NA LIGAÇÃO DE GÁS.

**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. **SEI-220007/001683/2021**, por unanimidade,

#### DELIBERA:

**Art. 1º.** Aplicar à CEG a penalidade de multa no valor de 0,001 % (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, referente ao descumprimento das Cláusulas Primeira, parágrafo 3º, Quarta, parágrafo 1º, item 21 (*descumprimento das metas de qualidade e segurança dispostos no ANEXO II*), do disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13, A (*descumprimento do prazo para vistoria em instalações internas, necessário ao atendimento do pleito de religação de gás, que deve ser prestado em até 72 horas*), todos do Contrato de Concessão de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado da CEG, de 21/07/1997, combinados com os artigos 19, inciso IV, 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 e art. 6º, § 1º<sup>[1]</sup> e art. 31, inciso I<sup>[2]</sup> da Lei nº 8.987/95; e do art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 19/2011<sup>[3]</sup>, alterada pela Instrução Normativa CODIR nº 044/2014 (prazo de 3 dias para o envio das respostas à Ouvidoria AGENERSA de PRIORIDADE ALTA), com base no artigo 18, Inciso I, da IN 001/2007;

**Art. 2º.** Determinar que a SECEX, em conjunto com a CAENE e a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 066/2016;

**Art. 3º.** Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário o teor da presente Decisão, bem como proceda o envio do seu inteiro teor via correio eletrônico (e-mail).

**Art. 4º.** Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

**Rafael Carvalho de Menezes**

Conselheiro-Presidente

**José Antônio de Melo Portela Filho**  
Conselheiro-Relator

**Vladimir Paschoal Macedo**  
Conselheiro

**Rafael Augusto Penna Franca**  
Conselheiro

[1] Lei 8987/95

Art. 6º - Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

[2] Lei 8987/95

Art. 31 - Incumbe à concessionária:

I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;

[3] INSTRUÇÃO NORMATIVA 19/2011

Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

I- PRIORIDADE ALTA (vazamento, ligação, religação, reincidência de agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

II - PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

III - PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria.

Rio de Janeiro, 01 novembro de 2022



Documento assinado eletronicamente por **José Antônio de Melo Portela Filho, Conselheiro**, em 01/11/2022, às 16:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Augusto Penna Franca, Conselheiro**, em 01/11/2022, às 16:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Vladimir Paschoal Macedo, Conselheiro**, em 01/11/2022, às 17:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Carvalho de Menezes, Conselheiro Relator**, em 03/11/2022, às 12:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **42033550** e o código CRC **F06C92C3**.

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902  
Telefone: 2332-6497

R = Fator redutor cujo valor máximo é 1;  
IGP-Mn = Índice Geral de Preços Mercado - Fundação Getúlio Vargas, do mês de novembro do ano anterior;  
IGP-Mo = Índice Geral de Preços Mercado - Fundação Getúlio Vargas, do mês de jun/2000, equivalente a 183,745;  
CG = Preço de compra do GN determinado m função dos contratos de compra específicos para cada usina.

| GLP  |  |                        |  |
|--|--|------------------------|--|
| Residencial  | faixa única - (R\$/kg)   | 15,7718                |  |
| Industrial   | faixa única - (R\$/kg)   | 15,5314                |  |
| <b>Notas:</b>  |  |                        |  |
| A conta mínima corresponderá ao limite superior da primeira faixa de consumo de cada categoria de consumo;           |  |                        |  |
| - Gás natural: Preço de venda ao consumidor nas condições PCS: 9.400 kcal/m3, pressão = 1 atm e temperatura = 20° C; |  |                        |  |
| - As margens são aplicadas em cascata, progressivamente, em cada uma das faixas de consumo, exceto termelétricas;    |  |                        |  |
| - As tarifas acima contemplam os tributos incidentes.  |  |                        |  |
| CONSUMIDOR LIVRE   |  |                        |  |
| TIPO DE GÁS / CONSUMIDOR   | Faixa de Consumo m³ / mês  | Margem Limite R\$ / m³ |  |
| GÁS NATURAL  |  |                        |  |
| Industrial   | 0 - 200  | 1,4883                 |  |
|  | 201 - 2.000  | 1,3890                 |  |
|  | 2.001 - 10.000   | 1,3294                 |  |
|  | 10.001 - 50.000  | 0,9181                 |  |
|  | 50.001 - 100.000   | 0,7406                 |  |
|  | 100.001 - 300.000  | 0,5502                 |  |
|  | 300.001 - 600.000  | 0,3252                 |  |
|  | 600.001 - 1.500.000  | 0,3189                 |  |
|  | 1.500.001 - 3.000.000  | 0,3023                 |  |
|  | acima de 3.000.000   | 0,2471                 |  |
| Petroquímico<br>Salineira  | faixa única  | 0,0470                 |  |
|  | 0 - 200  | 3,0002                 |  |
|  | 201 - 2.000  | 1,3449                 |  |
|  | 2.001 - 10.000   | 1,0837                 |  |
|  | 10.001 - 50.000  | 0,7245                 |  |
|  | 50.001 - 100.000   | 0,5844                 |  |
|  | 100.001 - 300.000  | 0,4340                 |  |
|  | 300.001 - 600.000  | 0,2585                 |  |
|  | 600.001 - 1.500.000  | 0,2516                 |  |
|  | 1.500.001 - 3.000.000  | 0,2390                 |  |
| Barrilista   | acima de 3.000.000   | 0,1951                 |  |
|  | 0 - 200  | 0,3798                 |  |
|  | 201 - 2.000  | 0,2411                 |  |
|  | 2.001 - 10.000   | 0,2196                 |  |
|  | 10.001 - 50.000  | 0,1890                 |  |
|  | 50.001 - 100.000   | 0,1775                 |  |
|  | 100.001 - 300.000  | 0,1649                 |  |
|  | 300.001 - 600.000  | 0,1502                 |  |
|  | 600.001 - 1.500.000  | 0,1495                 |  |
|  | 1.500.001 - 3.000.000  | 0,1485                 |  |
| Termelétricas  | acima de 3.000.000   | 0,1445                 |  |
|  | T = [(33.209 + 0,302) * R * IGP-Mn] / (c+40)2,8 26,81 IGP-Mo   |                        |  |
|  | <b>Onde:</b>   |                        |  |
|  | T = Tarifa;  |                        |  |
|  | c = Somatório do consumo mensal, expresso em milhões de m³, com 6 casas decimais;                                    |                        |  |
|  | R = Fator redutor cujo valor máximo é 1;   |                        |  |
|  | IGP-Mn = Índice Geral de Preços Mercado - Fundação Getúlio Vargas, do mês de novembro do ano anterior;               |                        |  |
|  | IGP-Mo = Índice Geral de Preços Mercado - Fundação Getúlio Vargas, do mês de jun/2000, equivalente a 183,745;        |                        |  |
|  | <b>Notas:</b>  |                        |  |
|  | - Gás natural: Preço de venda ao consumidor nas condições PCS: 9.400 kcal/m3, pressão = 1 atm e temperatura = 20° C; |                        |  |
| - As margens são aplicadas em cascata, progressivamente, em cada uma das faixas de consumo, exceto termelétricas;    |  |                        |  |
| - As tarifas acima não contemplam os tributos incidentes.  |  |                        |  |

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2022

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro-Relator

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2437032

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4504  
DE 31 DE OUTUBRO DE 2022**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 2021004795 REGISTRADA NA OUVIDORIA AGENERSA. RECLAMAÇÃO DEMORA NA LIQUIDAÇÃO DE GÁS.**

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 SEI-220007/001683/2021, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à CEG a penalidade de multa no valor de 0,001 % (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, referente ao descumprimento das Cláusulas Primeira, parágrafo 3º, Quarta, parágrafo 1º, item 21 (descumprimento das metas de qualidade e segurança dispostos no ANEXO II), do disposto no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13. A (descumprimento do prazo para vistoria em instalações internas, necessário ao atendimento do pleito de religação de gás, que deve ser prestado em até 72 horas), todos do Contrato de Concessão de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado da CEG, de 21/07/1997, combinados com os artigos 19, inciso IV, 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007 e art. 6º, § 1º [1] e art. 31, inciso II] da Lei nº 8.987/95; e do art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 19/2011[3], alterada pela Instrução Normativa CODIR nº 044/2014 (prazo de 3 dias para o envio das respostas à Ouvidoria AGENERSA de PRIORIDADE ALTA), com base no artigo 18, Inciso I, da IN 001/2007.

**Art. 2º** - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CAENE e a CAPET, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 068/2016.

**Art. 3º** - Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário o teor da presente Decisão, bem como proceda o envio do seu inteiro teor via correio eletrônico (e-mail).

**Art. 4º** - Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2022

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro-Relator

Id: 2437033

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4505  
DE 31 DE OUTUBRO DE 2022**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 201901158 - DENÚNCIA DE VAZAMENTO DE GÁS NA RUA DUQUE ESTRADA, BAIRRO GÁVEA, MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO.**

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 SEI-E-22/007.36/2020, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Considerar que não houve falha na prestação do serviço público por parte da CEG, tendo em vista que o fornecimento de gás para o condomínio foi interrompido por colocar em risco a segurança dos condôminos.

**Art. 2º** - Determinar que a CEG informe imediatamente a esta Agência o restabelecimento do fornecimento de gás no condomínio, apresentando os documentos comprobatórios de que as suas instalações estão de acordo com o Regulamento de Instalações Prediais - RIP.

**Art. 3º** - Determinar que a Ouvidoria entre em contato com o reclamante para informar a conclusão do presente processo, bem como a disponibilização, pela Secretaria Executiva, da íntegra dos autos, consoante a necessária transparência processual.

**Art. 4º** - Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2022

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro-Relator

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2437034

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4506  
DE 31 DE OUTUBRO DE 2022**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OFÍCIO DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO SOBRE A RECOMPOSIÇÃO ASFALTICA EXECUTADA PELA CEG, EM OBRAS, REPAROS E SERVIÇOS PROGRAMADOS NO MUNICÍPIO.**

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 SEI-E-22/007.61/2020, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Considerar que não houve falha na prestação do serviço público por parte da Concessionária, haja vista não haver especificação dos serviços alegadamente prestados de maneira irregular e, ainda, considerando a ausência de comprovação de irregularidades nestes serviços que teriam sido executados pela Concessionária.

**Art. 2º** - Solicitar que a Secretaria Executiva encaminhe o presente feito à Presidência desta AGENERSA, para análise da pertinência e possível prosseguimento da criação da comissão supracitada, conforme sugestão da Procuradoria.

**Art. 3º** - Solicitar que a Secretaria Executiva encaminhe ofício ao apropriado órgão da Prefeitura do Município do Rio de Janeiro, informando sobre as conclusões do presente feito, consoante a necessária transparência processual.

**Art. 4º** - Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2022

**RAFAEL CARVALHO DE MENEZES**  
Conselheiro-Presidente

**VLADIMIR PASCHOAL MACEDO**  
Conselheiro

**RAFAEL AUGUSTO PENNA FRANCA**  
Conselheiro-Relator

**JOSÉ ANTÔNIO DE MELO PORTELA FILHO**  
Conselheiro

Id: 2437035

**Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras**

**SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E OBRAS**

**DESPACHO DA ORDENADORA DE DESPESAS  
DE 04/11/2022**

**PROCESSO Nº SEI-170026/002388/2021 - RATIFICA** nos termos do Artigo 109, § 4º, da Lei nº 8.666/93 a decisão a mim submetida e julga IMPROCEDENTE o recurso da empresa LDA CONSTRUTORA E SERVIÇOS LTDA EPP, mantendo a decisão da CPL em inabilitar a empresa recorrente no presente certame, com base nos princípios da legalidade, razoabilidade, proporcionalidade, segurança jurídica, vinculação ao instrumento convocatório e eficiência vinculados a Tomada de Preços nº 006/2022/SEINFRA.

Id: 2437306

Serviço de Atendimento ao Cliente da  
**Imprensa Oficial do  
Estado do Rio de Janeiro**  
**0800 - 284 4675**

