



Processo n.º: E-12/003.429/2014  
Data de Autuação: 07/08/2014  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência n.º 546090 - Concessionária CEG  
Sessão Regulatória: 24 de maio de 2016.

### RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID N.º 157/2014<sup>1</sup> de 07 de agosto de 2014, por meio da qual a Ouvidoria desta Agência Reguladora solicita à SECEX: "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 546090, registrada nesta Ouvidoria em 03/06/14 para tratar de reclamação do Sr. Hugo Cezar Nunes Paiva sobre demora na ligação de gás de um condomínio de sua construtora, solicitada desde maio/2014 quando lhe foi dado um prazo de 10 dias úteis."

Através da referida CI, a Ouvidoria comunica, *verbis*:

*"(...) No dia 09/06/14, a Concessionária respondeu: 'De acordo com o setor responsável pelo endereço situado à Av. Genário de Carvalho, 280, lote 11, quadra 150, pal 1967 - Recreio, foram realizadas tentativas de contato com o senhor Hugo Cezar Nunes Paiva para obter maiores informações e confirmação do endereço, para darmos continuidade ao atendimento, conforme abaixo:*

*Telefone fixo: cliente só se encontra no local após às 18h, horário que encerramos nosso expediente.*

*Telefone celular cai na caixa postal da operadora ou fora de área.*

*Esclarecemos que continuaremos tentando através do celular.'*

*Em 30/06/14, enviei à CEG uma SNS, pedindo atualização das informações sobre o caso, e no dia 02/07/14 recebi a seguinte resposta:*

*'Informamos que, em contato com o Sr. Hugo, foi esclarecido que é necessária a presença de um morador e pelo menos 1 equipamento do*

<sup>1</sup> Fls. 03.



*imóvel para a realização da instalação do medidor. Verificamos que este empreendimento possui 10 unidades e há apenas 3 cadastrados que já utilizam gás natural. Salientamos que cada morador, ao se mudar, deverá entrar em contato com a central de atendimento telefônico para realizar o cadastro a fim de agendar a instalação do medidor.'*

*Em 21/07/14, enviei nova SNS à Concessionária:*

*'Para esclarecimentos. Solicito ainda que me enviem o histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados a este cliente.*

*Prezada Sra. Maria Clara, bom dia. Respondendo a sua pergunta, informo que, graças a interferência de vocês, a CEG liberou as instalações de gás para os moradores solicitantes. Aproveito para informar que o prédio possui 8 unidades, e não 10, como foi passado pela Cia. Mais um motivo para vocês verem como eles são organizados. Outra informação importante. Nossa reclamação não foi devido a orientação prestada pela Concessionária como a instalação de pelo menos um aparelho no imóvel (fogão ou aquecedor). Nossa reclamação deveu-se à demora para liberar a ligação dos medidores no P.I e a emissão da Certidão para Habite-se, visto que a vistoria final foi liberada há mais de 30 (trinta) dias. Esse procedimento não deveria passar de 3 (três) dias."  
(grifo nosso)*

Ainda no bojo da referida CI, a Ouvidoria relata que no dia 04/08/14 a CEG enviou nova resposta, contendo, inclusive, o histórico das datas em que a construtora realizou as correções para se adequar. Em parte:

*"Para um melhor entendimento, segue a resposta do setor responsável ao questionamento do cliente. Retificamos a informação anterior, informamos que o empreendimento possui 8 unidades, mais o térreo, que normalmente é um salão de festas ou casa do porteiro. Segue abaixo o processo de liberação do Habite-se:*

- A construtora apresenta o projeto à CEG, que tem 3 dias para analisar;*
- Se o projeto estiver de acordo, a construtora solicita a vistoria para a CEG. Por sua vez, a Companhia verifica no local se o empreendimento está em acordo com o projeto aprovado. Caso sejam encontradas irregularidades, a construtora é orientada a retirar o projeto e*



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12.003.429/2014
Data: 07.09.2014 Fls. 97
Rubrica: [assinatura]

*providenciar as alterações necessárias. Caso não seja identificada nenhuma irregularidade, o próximo passo é os moradores solicitarem as vistorias individuais, oportunidade em que o medidor será instalado se não forem encontradas irregularidades no interior do imóvel.*

*(...)*

*Para um melhor entendimento:*

- Retirada de Projeto => A construtora pega o projeto na CEG para modificar;*
- Devolução do Projeto => A construtora devolve o projeto para CEG realizar nova análise;*
- Solicitação de Vistoria => A construtora informa que está tudo OK e solicita a vistoria;*
- Vistoria Final - Exigência => A CEG vistoriou e confirma a necessidade da construtora realizar adequações, pois ainda não está OK.'*

E conclui: *"Diante do exposto, encaminho para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão, no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás, além do descumprimento ao item I, art. 2º, cap. II da IN 19/2011".*

Às fls. 09/11, através da mesma Comunicação Interna (CI AGENERSA/OUVID N.º. 157/2014) foi acostado ao processo o histórico de atendimento.

Através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX n.º 470<sup>2</sup> de 14 de agosto de 2014, foi informado a Concessionária a autuação do presente processo.

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 452<sup>3</sup>, conforme reunião interna de 26/08/2014, o processo foi distribuído à minha relatoria.

Remetidos os autos à Câmara Técnica de Energia, o setor técnico desta Autarquia, encaminha à Concessionária CEG o Ofício CAENE N.º 131/14<sup>4</sup>, por meio do qual solicita pronunciamento quanto à ocorrência em espanque, no prazo máximo de 03 (três) dias.

<sup>2</sup> Fl. 13.

<sup>3</sup> Fls. 14.

<sup>4</sup> Fls. 17.



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

SERVICO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	12.003/029, 2014
Data:	07/08/2014 Fil. 98
Rubrica:	Jury ID 43265200

Em resposta, a Concessionária, através da DIJUR-E-1614/14<sup>5</sup>, encaminha os registros da ocorrência nº 546090 que constam no sistema da CEG.

Por intermédio do Ofício CAENE nº 009/15, foi solicitado que a Concessionária não só informasse a data em que os clientes situados no prédio solicitaram a ligação de gás mas também a data em que o fornecimento foi liberado, bem como os seus respectivos documentos comprobatórios.

Em resposta, a Concessionária encaminha a DIJUR-E-178/15<sup>6</sup>, por meio da qual esclarece que: "os documentos/plantas, que são dados entrada na concessionária, como aprovação de projeto, a mesma os devolve nos casos de exigências, transcrevendo no sistema, todos os apontamentos à época exigidos para que o projeto se enquadre dentro das legislações pertinente as instalações de gás natural."

Em anexo, a Concessionária trouxe aos autos o registro que consta em seu sistema, onde nos são encaminhadas, 07 (sete) de 08 (oito) datas das solicitações de gás e respectivas datas de liberação do fornecimento. Em parte:

*"Neste endereço há 9 aptos, incluindo o térreo, estruturados no sistema, contudo 8 estão habilitados e com o fornecimento liberado. Segue o histórico de cada apto:*

*8026974 - BRUNO PAES LIMA FERREIRA - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 101 - Solicitou gás dia 5/6/2014 // No dia 11/6/2014 cliente solicita um reagendamento para o dia 13-06 em horário comercial pois estará disponível // Instalado medidor no dia 12/6/2014.*

*8034852 - NOMAD ADM PART DE BENS PROPRIOS LTDA - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 102 - Cadastrado no dia 7/7/2014 / Instalado medidor dia 10/7/2014.*

*8036972 - FLAVIA MARIA COUTO FURTADO - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 103 - Cadastrado em 15/7 // Instalado medidor dia 25/7/2014.*

<sup>5</sup> Fls. 20/44.

<sup>6</sup> Fls. 47/58



8081437 - MARIA RUBLA RODRIGUES DE ARAUJO MARTINS - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 201 - Cadastrado em 3/12/2014 // Instalado em 4/12/2014.

8062719 - JEFERSON SANTOS VIANA JUNIOR - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 202 - Transferência de titularidade realizada em 1/10/2014.

8057596 - GABRIEL CARREIRA - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 230 - Cadastrado em 16/9/2014 // No dia 20/9 Cliente reclama que foi agendado visita do técnico na parte da manhã, porém, já são 12:45h e o mesmo ainda não compareceu ao local // Instalado medidor no dia 20/9/2014.

8026881 - SUEO MIZUMOTO - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 301 - Solicitação de gás em 5/6/2014 // No dia 11/6 Cliente SUEO MIZUMOTO solicita o reagendamento da visita da Inspeção para colocação em carga - NE para o próximo sábado, dia 14/06/2014 (Manhã) // Instalado medidor no dia 12/6/2014.

8075685 - REGILANE MEIRA VIEIRA DE SOUZA - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 302 - Solicitação de gás realizada no dia 10/11/2014 // Instalado medidor em 17/11/2014."

A CAENE em seu turno emite seu Parecer<sup>7</sup>:

"Analisamos o histórico da ocorrência constante das folhas 09 a 11 e as informações da CI AGENERSA/OUVID N°157, às fls.03 08, temos os seguintes pontos a considerar:

- A reclamação do cliente foi realizada no dia 03/06/2014, onde o mesmo relata a demora da Concessionária em liberar o fornecimento de gás em um condomínio de sua construtora.

by



- No dia 27/7/2014, cliente esclarece que sua reclamação se trata tanto da demora para a liberação do habite-se, quanto da demora para emissão do laudo final para a liberação do habite-se, tendo em vista que a vistoria de aprovação das instalações interna ocorreu há mais de 30 dias, a contar da data dessa reclamação.
- Em resposta a Concessionária, afirma que entrou em contato com o cliente e esclareceu que para ter o fornecimento de gás liberado nos apartamentos, havia a necessidade de um morador presente e pelo menos 1 equipamento no imóvel. Encaminha ainda o histórico do cliente, onde é possível observar todo o trâmite para que o prédio cumprisse as adequações, como pode ser visto nas folhas 04 e 08.

Encaminhamos o Ofício CAENE 131/14 (folha 17), solicitando pronunciamento da Concessionária com relação à ocorrência. Em resposta nos é encaminhada a DIJUR-E-1614/14 (folha 20 a 44), onde consta o histórico do cliente no sistema da CEG.

Foi encaminhado o Ofício CAENE 009/15 (folha 45), solicitando a Concessionária a data em que o gás foi solicitado nos apartamentos do prédio e a data em que os mesmos tiveram seus fornecimentos liberados.

Em resposta a Concessionária nos encaminha a DIJUR-E-178/15 (folha 47 a 58), onde nos são encaminhadas sete de oito datas das solicitações de gás e as datas da liberação do fornecimento. Onde pode ser observado nas folhas 57 e 58, que apenas dois dos clientes de número 8081437 e 8062719, o primeiro por ter seu gás um dia após o solicitado e o outro pela Concessionária não ter apresentado a data da solicitação e a data da colocação em carga, desta maneira com exclusão desses dois clientes nos outros seis foram constatados descumprimentos contratuais do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, que é de 24 horas, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º.

Ademais, com relação à demora para emissão do laudo, não se mostra razoável o prazo a qual a Concessionária entregou o mesmo, tendo em vista que o mesmo só foi emitido aproximadamente 30 dias após todas as instalações do prédio serem aprovadas. Descumprindo a Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão."



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	12.003.429, 2014
Data:	07/08/2014 Fls. 101
Rubrica:	lmy 284326200

Remetidos os autos à Procuradoria para análise e parecer, o jurídico sugere: "i) manifestação da Concessionária CEG ao inteiro teor dos autos, notadamente em relação aos termos do parecer conclusivo da CAENE; ii) retorno dos autos a esta Procuradoria para análise final de mérito"

Posteriormente, em 31/03/2015, foi expedido o Ofício AGENERSA/CODIR/SS nº. 50/15<sup>8</sup> à Concessionária para, querendo, apresente suas considerações.

A Concessionária, em 10/04/15, envia a DIJUR-E-510/2015<sup>9</sup>, através da qual apresenta suas razões. Em parte:

*"Na presente fase, consta parecer da CAENE (fls. 59/60) em que esta, com base na análise das informações, entendeu ter a Concessionária descumprido o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.*

*Reputando-se às informações já prestadas a CEG pede vênias, pois resta evidente que, à luz dos fatos, não assiste razão ao argumento da respeitável Câmara Técnica de Energia - CAENE.*

*A solicitação foi feita pelo Sr. Hugo Cezar Nunes Paiva, no entanto, a CEG deu retorno à sua solicitação informando que a liberação de gás dependeria de haver uma pessoa no imóvel e um equipamento no local, sendo que na época só existia solicitação quanto ao apartamento 101.*

*A CEG atendeu às solicitações de instalação de medidores e liberação do fornecimento de gás na medida em que os clientes solicitaram em seus respectivos endereços.*

*A Concessionária emvidou todos os esforços necessários para atender às solicitações dos clientes, assim como na emissão do laudo habite-se para a construtora.*

*Todavia, em que pese os argumentos sustentados pela CAENE, entendemos que a Concessionária atuou de forma diligente para realizar o atendimento ao cliente, de modo que não se sustenta sugestão de*

lmy

<sup>8</sup> Fls. 26/27.

<sup>9</sup> Fl. 18.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/429/2014
Data: 07/08/2014
Fis. 102
Rubrica: [assinatura]

*aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade".*

Em seguida, a CAENE ao se manifestar, ressalta que a Concessionária não apresenta informações que possam modificar seu posicionamento anterior e salienta que mantém na íntegra o parecer de fls. 59 a 60.

Às fls. 78, tem-se nova manifestação da Procuradoria, no seguinte sentido:

*"Em análise aos autos em epígrafe, ainda restaram dúvidas técnicas a necessidade do habite-se para a instalação dos medidores. Ao pesquisar no site da Secretaria Municipal de Urbanismo, foram encontrados os dados do habite-se. No documento, é possível vislumbrar que a sua concessão foi parcial.*

*O problema encontra-se no apartamento 301. O habite-se foi concedido em 29/08/2014, porém, às fls. 68, a Concessionária informa que o medidor foi instalado em 12/06/2014, ou seja, antes do habite-se.*

*Para a instrução do feito, é imprescindível, em homenagem ao Princípio da verdade material, que a CAENE esclareça se, de fato, há necessidade do habite-se para a instalação do medidor. Caso positivo, esclarecer se a Concessionária descumpriu o contrato de Concessão.*

*Diante do exposto, esta Procuradoria sugere: i) Remessa dos autos à CAENE para esclarecimentos necessários; ii) retorno dos autos a esta Procuradoria para elaboração de parecer conclusivo."*

Em atendimento aos questionamentos apresentados pela Procuradoria, a CAENE informa:

*"1. Na DLJUR-E-178/15 (folhas 47 a 58), onde na folha 54, o histórico relata que não pode ser liberado o fornecimento, pois, no sistema não consta informações sobre a retirada do habite-se. No caso quando se fala de habite-se, é o documento emitido pela Concessionária, onde aprova instalações de gás da nova edificação e não o habite-se que libera o imóvel para ser habitado.*

*2. Como pode ser verificado, no histórico da folha 54, somente no 07/06/2014 a Concessionária liberou para o cliente solicitar o laudo de aprovação.*



3. Com relação ao questionamento da Procuradoria em relação à necessidade do habite-se para que a Concessionária liberou para o cliente solicitar o laudo de aprovação.

3. Com relação ao questionamento da Procuradoria em relação à necessidade do habite-se para que a Concessionária instalasse o medidor. O habite-se é o documento necessário para que o imóvel seja residido, e no caso do apartamento 301, como constatado pela Procuradoria desta AGENERSA, o mesmo não o possuía, quando o fornecimento de gás foi liberado.

Desta forma, diante do exposto acima é ratificado o descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão, pois, a Concessionária liberou o gás de um apartamento que não podia estar sendo residido, tendo em vista que o mesmo não possuía o habite-se."

Remetidos os autos à Procuradoria para parecer conclusivo, o jurídico desta AGENERSA, após relatar os fatos e apresentar seus embasamentos legais, 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 (não obedecendo os princípios ali estabelecidos) e ainda, Anexo II, Parte 2, item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores."

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido o Ofício AGENERSA/SS nº 01/2016<sup>10</sup> de 04/01/2016, para a Concessionária CEG, querendo, apresentar suas razões finais no prazo de 05 (cinco) dias.

Por meio da DIJUR-E-022/2016<sup>11</sup> de 11/01/2016, após mencionar o parecer da Procuradoria, a Concessionária defende que: "não assiste razão ao argumento da douta Procuradoria. Conforme disposto na DIJUR-E-510/2015, a solicitação foi feita pelo Sr. Hugo Cezar Nunes Paiva e a CEG informou que a liberação de gás dependeria de haver uma pessoa no imóvel e um equipamento no local, sendo que na época só existia solicitação quanto ao apartamento 101. Ademais, a CEG emvidou esforços necessários para atender às solicitações de instalação de medidores e liberação do fornecimento de gás na medida em que os clientes solicitaram em seus respectivos endereços. A Concessionária ratifica seu entendimento de que agiu de forma diligente para atender às solicitações dos clientes, assim como na

<sup>10</sup> Fls. 89, recebido em 04/01/16.

<sup>11</sup> Fls. 35/36 - protocolizada nesta Autarquia em 08/05/2014.

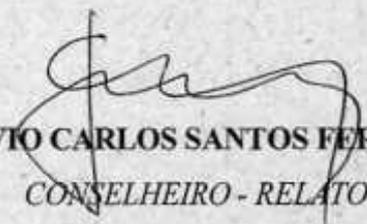


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: 12.003.429/2014
Data: 07/08/2014
Rubrica: [assinatura]

*emissão do laudo habite-se para a construtora. Todavia, em que pese os argumentos sustentados pela Procuradoria, entendemos que a Concessionária atuou de forma diligente para realizar o atendimento aos clientes, de modo que não se sustenta sugestão de aplicação de qualquer penalidade. Subsidiariamente, em linha com o princípio da eventualidade, pede-se que seja reconhecida a global e constante melhoria da Concessionária em mitigar a incidência de casos semelhantes ao objeto dos presentes autos e pugna-se que, em máximo, seja aplicada a penalidade de advertência como medida bastante de admoestação e proporcionalidade por parte deste Entidade Reguladora."*

É o relatório.

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
CONSELHEIRO - RELATOR



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: E-12/003/429/2014
Data: 07/08/2014
Rubrica: [assinatura]

---

Processo nº.: E-12/003/429/2014  
Data de Autuação: 07/08/2014  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência nº 546090  
Sessão Regulatória: 24 de maio de 2016.

---

### VOTO

O presente processo tem por objetivo analisar a ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência Reguladora sob o nº 546090 pelo Sr. Hugo Cezar Nunes Paiva e versa sobre demora na ligação de gás.

Conforme se depreende dos autos, o usuário tinha como objetivo obter a prestação de serviço de fornecimento de gás em um condomínio de sua construtora, solicitada desde maio/2014, quando lhe foi dado um prazo de 10 dias úteis.

Ao se manifestar, a Delegatária afirma que: *"foram realizadas tentativas de contato com o senhor Hugo Cezar Nunes Paiva para obter maiores informações e confirmação do endereço, para darmos continuidade ao atendimento, conforme abaixo): Telefone fixo: cliente só se encontra no local após às 18h, horário que encerramos nosso expediente. Telefone celular cai na caixa postal da operadora ou fora de área."*

Após pedido de atualização das informações sobre o caso, solicitado pela Ouvidoria desta Autarquia, a Concessionária afirma que entrou em contato com o cliente e esclareceu que: *"é necessária a presença de um morador e pelo mens I equipamento no imóvel para a realização da instalação do medidor. Verificamos que este empreendimento possui 10 unidades e há apenas 3 cadastrados que já utilizam gás natural. Salientamos que cada morador, ao se mudar, deverá entrar em contato com a central de Atendimento Telefônico para realizar o cadastro a fim de agendar a instalação do medidor."*

Em seguida, foi solicitado também o histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados ao cliente.

Em resposta, a CEG retifica a informação anterior e informa que o empreendimento possui apenas 8 unidades + (mais) o térreo. Explica, ainda, como funciona o processo de liberação do *habite-se*: *"a construtora apresenta o projeto à CEG, que tem 3 dias para analisar; Se o projeto estiver de acordo,*



a construtora solicita a vistoria para a CEG. Por sua vez, a Companhia verifica no local se o empreendimento está em acordo com o projeto aprovado. Caso sejam encontradas irregularidades, a construtora é orientada a retirar o projeto e providenciar as alterações necessárias. Caso não seja identificada nenhuma irregularidade, o próximo passo é os moradores solicitarem as vistorias individuais, oportunidade em que o medidor será instalado se não forem encontradas irregularidades no interior do imóvel." E encaminha o histórico do cliente, onde é possível observar todo o trâmite para que o prédio cumprisse as adequações, como pode ser visto pelo gráfico constante às fls. 04/08.

Após solicitação de pronunciamento da Concessionária, a CEG encaminha os registros da ocorrência que constam em seu sistema, às fls. 20/44.

Posteriormente, foi feita nova solicitação à CEG, desta vez, a dúvida se encontrava na data em que os clientes situados no prédio, e representados pelo presente processo, solicitaram ligação de gás bem como a data em que o seu fornecimento foi liberado, momento em que pediu também que fossem enviados os respectivos documentos comprobatórios.

Sucessivamente, a Delegatária encaminha todo o registro que consta em seu sistema, conforme fls. 48/58.

Do registro encaminhado pela Concessionária, já detalhado no relatório, vale a transcrição da parte que versa sobre o histórico de cada apto, constante às fls. 57/58. Senão vejamos:

"(...)

*Neste endereço há 9 aptos, incluindo o térreo, estruturados no sistema, contudo 8 estão habilitados e com o fornecimento liberado. Segue o histórico de cada apto.:*

**8026974 - BRUNO PAES LIMA FERREIRA - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 101 - Solicitou gás dia 5/6/2014 // No dia 11/6/2014 cliente solicita um reagendamento para o dia 13-06 em horário comercial pois estará disponível // Instalado medidor no dia 12/6/2014.**

**8034852 - NOMAD ADM PART DE BENS PROPRIOS LTDA - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 102 - Cadastrado no dia 7/7/2014 / Instalado medidor dia 10/7/2014.**



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: E-12/003/429/2014
Data: 08/08/2014
Rubrica: [assinatura]

**8036972 - FLAVIA MARIA COUTO FURTADO - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 103 - Cadastrado em 15/7 // Instalado medidor dia 25/7/2014.**

**8081437 - MARIA RUBIA RODRIGUES DE ARAUJO MARTINS - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 201 - Cadastrado em 3/12/2014 // Instalado em 4/12/2014. -**

**8062719 - JEFERSON SANTOS VIANA JUNIOR - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 202 - Transferência de titularidade realizada em 1/10/2014.**

**8057596 - GABRIEL CARREIRA - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 230 - Cadastrado em 16/9/2014 // No dia 20/9 Cliente reclama que foi agendado visita do técnico na parte da manhã, porém, já são 12:45h e o mesmo ainda não compareceu ao local // Instalado medidor no dia 20/9/2014.**

**8026881 - SUEO MIZUMOTO - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 301 - Solicitação de gás em 5/6/2014 // No dia 11/6 Cliente SUEO MIZUMOTO solicita o reagendamento da visita da Inspeção para colocação em carga - NE para o próximo sábado, dia 14/06/2014 (Manhã) // Instalado medidor no dia 12/6/2014.**

**8075685 - REGILANE MEIRA VIEIRA DE SOUZA - AVN GENARO DE CARVALHO 00280 / 302 - Solicitação de gás realizada no dia 10/11/2014 // Instalado medidor em 17/11/2014."**

Em suma, a Câmara Técnica de Energia<sup>1</sup> e Procuradoria<sup>2</sup> em seus pareceres, consideraram que, na ocorrência ora em análise, houve o descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores do Contrato de Concessão.

Por sua vez, a Concessionária não concorda com os apontamentos da CAENE e da Procuradoria, afirmando, para tanto, que envidou esforços necessários para atender às solicitações de instalação de medidores e liberação do fornecimento de gás na medida em que os clientes solicitaram em seus respectivos endereços.

<sup>1</sup> Fl. 59/60.

<sup>2</sup> Fls. 82/85.



Embora, possa ser constatado, no caso em tela, todo o empenho da Concessionária para atender as solicitações efetuadas pelos clientes, assim como a emissão do laudo para a construtora, o mesmo não pode ser afirmado com relação à prestação do serviço demandado, haja vista a demora no cumprimento das solicitações realizadas pelos clientes, razão pela qual entendo que deve ser penalizada.

Até porque, conforme se depreende dos autos, houve atraso por parte da Concessionária não só na emissão do laudo mas também na liberação do gás..

Isso porque, pude inferir, da análise de toda a documentação trazida aos autos, que apenas 02 (dois) dos 08 (oito) clientes foram atendidos dentro dos prazos estipulados pelo Contrato Concessivo. A saber: clientes de n.ºs. 8081437 e 8062719, conforme fls. 57/58.

O primeiro, de n.º 8081437 (apartamento 201), teve a liberação do gás (01) um dia após a data de sua solicitação, cujo prazo é de 24 horas, conforme Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores; e o segundo, o de n.º 8062719 (apartamento 202), só solicitou a transferência de titularidade (em 01/10/2014), não constando, portanto nos autos, nenhuma informação sobre a data de solicitação de gás e data de colocação em carga.

Assim, diante dos fatos, vislumbro que, com a exclusão desses dois, os outros 06 (seis) clientes foram atendidos pela Concessionária CEG fora do prazo contratual, descumprindo, desta forma, o termo estabelecido no Contrato de Concessão, consoante Anexo II, Parte 2, Item 13-A, bem como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão.

Além disso, a própria Concessionária, através da DIJUR-E-178/15, fl. 54, afirma, ao apresentar seu histórico de atendimento, que no dia 07/06/2014 foi liberado para o cliente do apartamento 301 a solicitação do laudo de aprovação, tendo sido o medidor instalado no dia 12/06/2014, antes mesmo da emissão do habite-se (documento necessário para que o imóvel seja residido.), de acordo com as informações trazidas pela Procuradoria desta AGENERSA, que, ao pesquisar o sítio da Secretaria Municipal de Urbanismo, verificou que o habite-se só foi concedido em 29/08/2014, muito depois da data de instalação do medidor.

Cabe destacar, que foi oportunizado à Concessionária CEG o direito de manifestação quanto a todos os pronunciamentos dos órgãos técnicos desta Casa, estando assegurada em todas as fases processual o exercício do contraditório e ampla defesa.

[assinatura]



No entanto, destaco, por oportuno, que em nenhuma de suas manifestações, pude observar o repúdio por parte da Concessionária CEG, quanto à informação produzida pela Procuradoria, a respeito da instalação do medidor antes da liberação do habite-se, motivo pelo qual, acredito que houve responsabilidade da Delegatária ao liberar o gás de um apartamento que não podia estar sendo residido, haja vista a ausência de habite-se.

Além do mais, não se mostra razoável o tempo que a Concessionária levou para a emissão do laudo, uma vez que o mesmo só foi emitido 30 (trinta) dias após todas as instalações do prédio serem aprovadas, o que demonstra flagrante violação da Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão.

Assim, a meu ver, há elementos suficientes nos autos para comprovar a responsabilidade da Concessionária CEG, em razão do descumprimento de prazo contratual estabelecido para os serviços solicitados e, por isso, creio restar configurada a falha na prestação de serviço.

Por fim, entendo que a penalidade de multa que será proposta, encontra-se em um nível módico bastante razoável, considerando, para tanto, o percentual<sup>3</sup>, previsto no dispositivo que se enquadra a conduta da Concessionária, visando com essa medida, incentivar a Delegatária a buscar cada vez mais a melhoria de seus serviços.

Ante o exposto, pelos motivos acima elencados e atento a todas as informações e posicionamentos expostos pelos nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, proponho ao Conselho Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base no disposto na Cláusula Dez, inciso II<sup>4</sup>, e Anexo II, Parte 2, Item 13-A<sup>5</sup>, ambos do

<sup>3</sup> Art. 14. Os valores das multas serão determinados mediante aplicação dos seguintes percentuais sobre o valor do faturamento da Concessionária, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração:

GRUPO I - Até 0,01 % (um centésimo por cento);  
GRUPO II - Até 0,04 % (quatro centésimos por cento);  
GRUPO III - Até 0,07 % (sete centésimos por cento);  
GRUPO IV - Até 0,10% (um décimo por cento).

<sup>4</sup> Art. Cláusula Dez do Contrato de Concessão - PENALIDADES.

A CONCESSIONÁRIA estará sujeita às penalidades de (i) advertência, (ii) multa, (iii) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos, ou (iv) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a administração pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade. As penalidades serão aplicáveis conforme previsto nas normas legais e regulamentares dos serviços e neste Contrato sempre que:

II - deixar de adotar sem justa causa, nos prazos fixados pela ASEP-RJ, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços;

<sup>5</sup> Anexo II - Requisitos de qualidade e segurança dos serviços. Parte 2 - Serviços aos usuários/prazos de atendimento. 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários. A) Serviços Obrigatórios - colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas.



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

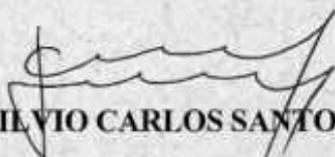
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	ERL 003/429, 2014
Data	07/08/2014 Fis. 110
Rubrica	[Assinatura] ID 43265200

Contrato de Concessão, combinado com o artigo 18, inciso I<sup>6</sup>, da Instrução Normativa 001/2007, em razão da demora no cumprimento do serviço solicitado pelos clientes.

II - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base no disposto na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro<sup>7</sup> do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 19, inciso II<sup>8</sup> da Instrução Normativa 001/2007, em razão da liberação de gás antes da emissão do habite-se.

III - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

É como voto.

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
CONSELHEIRO - RELATOR

<sup>6</sup> Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

<sup>7</sup> Cláusula Primeira - Objeto do Contrato

O objeto do presente contrato é a exploração pela Concessionária, dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto 23.227 de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte I, pg. 1, edição de 13 de junho de 1997.

§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 tarifas.

<sup>8</sup> Art. 19. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO IV sempre que, sem justo motivo:

II. iniciarem ou restabelecerem a prestação do serviço de gás antes das instalações do consumidor terem sido aprovadas pelas autoridades competentes;



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

SEP	ESTADUAL
Processo:	E-12/003/429/2014
Data:	07/08/2014
Rubrica:	111 ID 43265200

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2909

, DE 24 DE MAIO DE 2016.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 546090.

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-12/003/429/2014, por unanimidade,

**DELIBERA:**

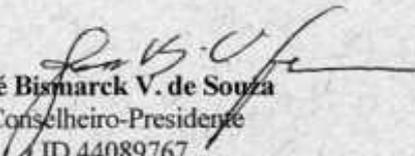
**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005 % (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez, Incisos II, e anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 18m inciso I, da Instrução Normativa 001/2007, em razão da demora no cumprimento do serviço solicitado pelos clientes;

**Art. 2º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0005 % (cinco décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base no disposto na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 19, inciso II da Instrução Normativa 001/2007, em razão da liberação de gás antes da emissão do habite-se;

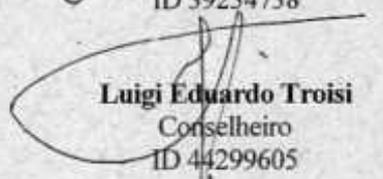
**Art. 3º** - Determinar à SECEX, juntamente com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;

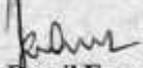
**Art. 4º** - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

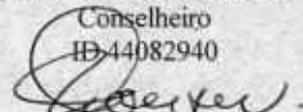
Rio de Janeiro, 24 de Maio de 2016.

  
**José Bismarck V. de Souza**  
Conselheiro-Presidente  
ID 44089767

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro-Relator  
ID 39234738

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 44299605

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro  
ID 44082940

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro  
ID 43568076