



Processo n.º: E-12/020.611/2011  
Autuação: 09/12/2011  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula Contratual. Ocorrência n.º. 525772.  
Sessão Regulatória: 27 de abril de 2017

## RELATÓRIO

Trata-se de analisar o cumprimento da Deliberação AGENERSA n.º. 1041/12, integrada pela Deliberação AGENERSA n.º. 1127/12, publicadas no D.O. de 18/04/12 e 16/07/12, respectivamente.

Em síntese, o processo foi instaurado considerando a reclamação do usuário da Concessionária a respeito da solicitação de fornecimento de gás canalizado em sua residência. Apreciado o processo por meio das Deliberações acima informadas, em razão de não ter sido apresentado o estudo de viabilidade econômica e, por não ter respondido adequadamente a Ouvidoria desta Agência, a Concessionária foi penalizada em multa e determinou-se a remessa de estudo ao cliente convidando-o a participar do investimento, em razão da inviabilidade esclarecida.

Correspondência da Concessionária, em 25/04/12, em atenção ao art. 3º da Deliberação n.º. 1041/12, procede a juntada da cópia da carta enviada ao cliente, com comprovante de remessa pelos Correios, informando que, de acordo com o estudo de viabilidade econômica realizado pela Concessionária, verificou-se que o fornecimento de gás à residência do cliente é inviável.

Apresenta naquela mesma missiva os valores para eventual participação do cliente, solicitando ao final que o mesmo entrasse em contato com a Companhia caso desejasse participar do investimento.

Despacho da CAENE, salientando que "(...) o documento DIJUR-E 749/12, (...) encaminhada ao cliente apresentando-lhe a proposta para participação do investimento, comprovam o cumprimento do artigo 3º da Deliberação AGENERSA No. 1041/12 (...)".



Comunicação da Ouvidoria desta Agência, informando que o cliente continua questionando a solução dada pela CEG à sua solicitação de ligação de gás, cuja ligação de inviabilidade econômica foi pautada somente com a apresentação por determinação da Deliberação n.º 1041/2012 de proposta de co-participação do cliente, ao custo de R\$ 4.215,00 o que corresponde a 90% do valor total da instalação.

Autos encaminhados à CAENE com despacho, considerando a recorrência do tema, já exaustivamente debatido e o inconformismo do cliente, ante ao valor apresentado pela Concessionária, solicitando que aquele órgão técnico esclareça a pertinência daquela cobrança.

Atendendo ao pedido da CAENE, a Concessionária por meio das correspondências DIJUR-E-1964/2012, DIJURE-1976/12, encaminha cópia do estudo de rentabilidade enviado ao cliente e informa do cumprimento do artigo 3º da Deliberação em análise, considerando os documentos já juntados aos autos.

Despacho da CAENE retificando o seu parecer anterior, esclareceu que a Concessionária não apresentou documentos que comprovassem que o estudo de rentabilidade usado para justificar a inviabilidade e o valor da participação, foram encaminhados ao cliente. Saliencia que apenas foi apresentado na correspondência o montante que o cliente deveria investir.

Correspondência da Concessionária registrando que encaminhou carta ao cliente, com mídia digital anexada, contendo o estudo de rentabilidade, além da informação do valor integral também no corpo daquela missiva. Saliencia também que, em outra oportunidade nos autos, encaminhou cópia da correspondência acima com o comprovante de envio do serviço de Correios. Por tais motivos, entende a Concessionária que não há de prosperar qualquer construção teórica no sentido de que não ter cumprido o disposto no art. 3º da Deliberação 1041/12.

Procuradoria junta seu parecer, comentando que da análise dos autos, observa que o valor constante do estudo difere, para menos (R\$ 3.581,37), do valor apresentado pela Concessionária ao cliente (R\$ 4.215,53).



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

Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/020.611 / 2011  
Data: 09/12/11 Págs. 248  
Rubrica: *Renê* ID 4345648-0

Desta forma, afirma que "(...) não obstante comprovante do envio da carta ao cliente, via Correios, com base na manifestação da CAENE (...) e considerando que o ônus de comprovar o cumprimento integral da deliberação é tarefa da Concessionária, (...) entende que o art. 3º da Deliberação Agenera n.º. 1041/2012 não foi cumprido pela CEG".

Juntado aos autos CI da Procuradoria, informando do mandado de citação e intimação relativo ao processo judicial n.º. 0047678-52.2013.8.19.0001 que postula a nulidade da Deliberação destes autos, esclarecendo, também, que em decisão preliminar foi indeferida a antecipação de tutela.

Tendo em vista o cliente não ter concordado com o valor proposto pela Concessionária e, considerando a Deliberação AGENERSA n.º. 2486/2015, de 31.03.15 (E-12/020.439/2011), que conheceu o Termo de Compromisso para construção de rede e ramal e o modelo de planilha utilizada para o cálculo de viabilidade econômica apresentados pelas Concessionárias CEG e CEG RIO, os autos foram encaminhados à CAENE para que aquela serventia solicitasse à CEG, com base nos novos documentos conhecidos por esta Agência, abrir espaço para uma última manifestação do cliente.

Ofício CAENE n.º. 019/16 solicitando que a Concessionária, em caso do cliente ainda não ter sido abastecido por gás natural, abra espaço para manifestação do cliente quanto ao seu interesse.

Correspondência da Concessionária informando que o endereço do cliente não encontra-se estruturado no sistema, o que confirma que para o empreendimento não há abastecimento de gás, que atendimentos cadastrados na AGENERSA não constam telefones para contato com o cliente. Naquele documento a Concessionária procede a juntada de tela de cadastro do cliente em outro endereço, entretanto, com baixa por troca de titularidade com a data de 24/07/15.

Com base em números telefônicos obtidos pela Ouvidoria desta Agência, a Concessionária informa, por meio de correspondência, que tentou contato com o cliente, porém o telefone é comercial, tendo sido informado que o cliente não se encontrava, bem como não quiseram passar o número celular e em relação ao outro número comenta que o mesmo é inexistente. *AA*



Salienta a Concessionária que tentou contato de maneira contínua com o cliente, porém sem resultado. Lembra que a viabilidade existe e somente depende do cliente estar apto a receber o produto/gás natural canalizado.

A Procuradoria, em 11/11/16, na conclusão de seu parecer, entende pelo não cumprimento do art. 3º da Deliberação AGENERSA no. 1041/12, opinando pela aplicação de penalidade. Ademais, sugere que a Concessionária contate o cliente objetivando a oferta da prestação do serviço sem o custo da contrapartida, ante a existência da viabilidade técnica e econômica.

Atendendo ao ofício AGENERSA/CODIR/MF nº. 004/2017, a Concessionária reitera, em 06/02/17, as argumentações já apresentadas anteriormente quanto ao cumprimento do art. 3º da Deliberação 1041/12.

Informa a Concessionária que tentou por diversas vezes contato telefônico com o cliente, sem conseguir falar diretamente com o mesmo, prova disso é que a própria ouvidoria da AGENERSA tentou contato telefônico, sem êxito e sem retorno.

Ao final, menciona, na mesma carta, que irá enviar ao cliente nova correspondência, com Aviso de Recebimento, informado sobre a possibilidade de ter o fornecimento de gás sem qualquer contrapartida e, oportunamente anexará os referidos comprovantes ao processo.

É o relatório.

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



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

Processo n°.: E-12/020.611/2011  
 Autuação: 09/12/2011  
 Concessionária: CEG  
 Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula Contratual. Ocorrência n°. 525772.  
 Sessão Regulatória: 27 de abril de 2017

VOTO

Trata-se de analisar o cumprimento da Deliberação AGENERSA n°. 1041/12<sup>1</sup>, integrada pela Deliberação AGENERSA n°. 1127/12<sup>2</sup>, publicadas no D.O. de 18/04/12 e 16/07/12, respectivamente.

Em síntese, o processo foi instaurado considerando a reclamação do usuário da Concessionária a respeito da solicitação de fornecimento de gás canalizado em sua residência. Apreciado o processo por meio das Deliberações acima informadas, em razão de não ter sido apresentado o estudo de viabilidade econômica e, por não ter respondido adequadamente à Ouvidoria desta Agência, a Concessionária foi penalizada em multa e determinou-se a remessa de estudo ao cliente convidando-o a participar do investimento, em razão da inviabilidade esclarecida.

<sup>1</sup> - DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 1041

DE 29 DE MARÇO DE 2012.

Concessionária CEG -

Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula Contratual. Ocorrência n° 525772.  
 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 n° E-12/020.611/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1° - 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, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, 17, VI e 18, I, todos da Instrução Normativa n°. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento do usuário e a Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 2° - 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 n°. 001/2007;

Art.3° - Determinar que a Concessionária, no prazo de 05 (cinco) dias, remeta o estudo por ela realizado ao cliente, convidando-o a participar do investimento, a teor do item 1, do §1º, da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão, em razão da inviabilidade econômica para fornecimento de gás natural em seu imóvel, visando com isso atingir as condições de rentabilidade garantidas contratualmente e de tudo encaminhando cópia a esta AGENERSA no prazo de 10 (dez) dias.

Art.4° - Determinar que a Ouvidoria comunique ao cliente da decisão desta Agência Reguladora.

Art. 5° - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de março de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza, Conselheiro-Presidente; Darcília Aparecida da Silva Leite, Conselheira; Moacyr Almeida Fonseca, Conselheiro-Relator; Roosevelt Brasil Fonseca- Conselheiro.

<sup>2</sup> - DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 1127

DE 19 DE JUNHO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL. OCORRÊNCIA N° 525772.

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 n° E-12/020.611/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º. Conhecer o recurso contra a Deliberação AGENERSA n° 1041, de 29/03/2012, por ser tempestivo, e, no mérito, negar-lhe provimento mantendo-se inócua a Deliberação.

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

Rio de Janeiro, 19 de junho de 2012.

José Bismarck Vianna de Souza, Conselheiro-Presidente; Darcília Aparecida da Silva Leite, Conselheira; Moacyr Almeida Fonseca, Conselheiro-Relator; Luigi Eduardo Troisi, Conselheiro, Roosevelt Brasil Fonseca- Conselheiro.



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

Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/020.611/2011  
Data 09/12/11 nº 251  
Rubrica: Ruiz ID 4345648-0

Correspondência da Concessionária, em 25/04/12, em atenção ao art. 3º da Deliberação nº. 1041/12, procedendo a juntada da cópia da carta enviada ao cliente, com comprovante de remessa pelos Correios, informando que, de acordo com o estudo de viabilidade econômica realizado pela Concessionária, verificou-se que o fornecimento de gás à residência do cliente era inviável. Apresenta naquela mesma missiva os valores para eventual participação do cliente, solicitando ao final que o mesmo entrasse em contato com a Companhia caso desejasse participar do investimento.

Em suma, a CAENE entende que a Concessionária não apresentou documentos que comprovassem que o estudo de rentabilidade usado para justificar a inviabilidade e o valor da participação foram encaminhados ao cliente, mas apenas foi apresentado na correspondência o montante que o cliente deveria investir e, da mesma forma, assim entende a Procuradoria desta Agência.

Pelo que observei nos autos, a correspondência enviada pela Concessionária ao cliente, no prazo determinado na Deliberação em análise, continha em seu conteúdo o valor do investimento, a informação de inviabilidade e a sugestão de participação se assim desejasse, sem que naquela missiva comprovasse efetivamente que o estudo foi encaminhado, apesar de nela constar que o documento estava em anexo.

Não obstante a tudo isso, a Concessionária, em outras oportunidades, afirma ter tentado contatar o cliente, visando informar da possibilidade de abastecimento sem contrapartida. No entanto, não obteve sucesso. Saliu aquela companhia que o cliente encontra-se cadastrado em outro endereço, porém com baixa por troca de titularidade com a data de 24/07/15.

Por essas informações acima, venho a inferir que o cliente não esteja mais no endereço no qual foi solicitado o fornecimento de gás, porém, a própria Concessionária, em suas razões finais, menciona que enviará ao cliente nova correspondência, com Aviso de Recebimento, informando sobre a possibilidade de ter o fornecimento de gás sem qualquer contrapartida e que oportunamente anexará os referidos comprovantes ao processo. Entretanto, até o momento, nada foi juntado.

Esta ação, proposta pela CEG, embora ainda não implementada ou comprovada, não altera o meu entendimento com relação ao procedimento da Concessionária e, por conseguinte, sinto-me apto a proferir o voto.



Gov<sup>o</sup> do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/020.611/2011  
Data 09/12/11 p.º 252  
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

No entanto, em respeito à iniciativa da CEG, julgo oportuno, para o entendimento da própria Concessionária, que a mesma confirme com o cliente, em que não sendo exigida qualquer contrapartida, a perda de propósito do presente processo.

Desta forma, por não ter comprovado efetivamente a Concessionária que foi enviado o estudo de viabilidade econômica no momento adequado, ou seja, junto com a correspondência na qual alegou a inviabilidade, entendo que a mesma não cumpriu o art. 3º da Deliberação 1041/12. Por isso, concordo com os órgãos técnicos desta Casa, entendendo que a Concessionária infringiu dispositivos contratuais, sendo passível, desta forma, de aplicação de penalidade.

Assim, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base no disposto na Cláusula Décima; Anexo II, Parte 2, Item 13-B, ambos do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 19<sup>3</sup>, IV<sup>4</sup>, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter cumprido adequadamente o art. 3º da Deliberação AGENERSA 1041/12.

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

III - Determinar que a Concessionária informe, comprovando nos autos, em até 05 (cinco) dias, que ofertou a prestação do serviço, sem contrapartida, ante à existência da viabilidade técnica e econômica.

É o voto.

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

<sup>3</sup> Art. 19. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO IV sempre que, sem justo motivo: (...)

<sup>4</sup> IV. deixarem de cumprir e/ou deixarem de fazer cumprir as normas legais e regulamentares dos serviços, inclusive as normas da AGENERSA, respondendo perante o Estado, a AGENERSA, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços.



Processo n.º E-12/020-611/2011  
Data 09/12/11  
ID 4345648-0

Arquivo Público Estadual  
Relator

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3111, DE 27 DE ABRIL DE 2017.

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA  
AGENERSA. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO  
CONTRATUAL. OCORRÊNCIA Nº 525772.

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-12/020/611/2011, por unanimidade,

**DELIBERA:**

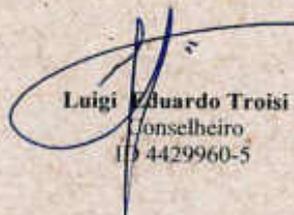
**Art.1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base no disposto na Cláusula Décima; Anexo II, Parte 2, Item 13-B, ambos do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 19, IV, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter cumprido adequadamente o art. 3º da Deliberação AGENERSA 1041/12.

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

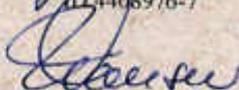
**Art.3º** - Determinar que a Concessionária informe, comprovando nos autos, em até 05 (cinco) dias, que ofertou a prestação do serviço, sem contrapartida, ante à existência da viabilidade técnica e econômica.

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

Rio de Janeiro, 27 de abril de 2017.

  
Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro  
ID 4429960-5

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

  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

  
Silvio Carlos Santos Ferreira  
Conselheiro  
ID 3923473-8