



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

---

Processo nº:	E-12/003.622/2013
Autuação:	15/10/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás - Ocorrência 533178.
Sessão Regulatória:	17 de Dezembro de 2014

---

### RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado em razão da CI AGENERSA/OUVID N°. 117, de 10 de outubro de 2013.

Na citada correspondência interna a Ouvidoria requereu à SECEX orientações de como proceder em relação à ocorrência n°. 533178, aberta em 09/10/2012, afirmando, em sequência, que no primeiro contato com esta Agência, a Sra. Luana Barros reclamou de "(...) uma cobrança à vista dos equipamentos instalados, sem possibilidade de parcelamento, devido a uma 'troca' de titularidade que realizou", sendo essa questão "(...) respondida pela Concessionária em 29/10/2012, contestada em 05/11/2012 e finalmente solucionada em 04/12/2012."

Aduziu a Ouvidoria, em prosseguimento, que "em 03/01/2013, a cliente voltou a reclamar (...), informando que os equipamentos instalados (aquecedor e compressor) nunca haviam funcionado corretamente, mesmo um deles já tendo sido trocado por 3 vezes", asseverando que a cliente informou, ainda, "(...) que a GNS se negava a reparar o problema, que acreditava ser na instalação, e não no aparelho."

A Ouvidoria acrescentou que em 17/01/2013 a Concessionária enviou a resposta fornecida pela GNS nos seguintes termos:

*Visita foi realizada no dia 14/01/13, onde a equipe verificou que o problema seria a hidráulica do cliente, por ser antiga; o mesmo mora no último andar.*



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.622/2013  
Data 15 / 10 / 2013 nº: 136  
Rubrica RG ID 4444789.9

*Informamos ao cliente que ele tem a opção de construir uma nova hidráulica com custo, ou retiramos o aquecedor e pressurizador e devolvemos o valor já pago pelos aparelhos.'".*

A Ouvidoria afirmou, também, que em 21/01/2013 enviou uma SNS à CEG encaminhando o seguinte email da cliente:

*'Prezados, Após mais de 6 meses, visitas técnicas realizadas pela empresa TECNOGAS, desgaste por causa das obras, falta de água quente, a resposta que tenho é que o problema é na minha instalação e que o custo das melhorias deverá ficar por minha conta, ou eu solicito a retirada, como se vcs estivessem fazendo um favor, é isso? Essa avaliação deveria ter sido feita antes da instalação, estou há meses sem água quente, ficamos meses cobrando uma solução para o problema e agora quero uma solução eficaz para todo esse transtorno. Não posso aceitar isso, eu recebi na minha casa a empresa que representa vocês, vulgo TECNOGÁS, a mesma fez a avaliação da instalação e disse que era possível colocar o aquecedor, concordamos com o serviço a partir da avaliação feita pela empresa, e não por conta própria. A avaliação técnica não é da responsabilidade do cliente, vcs contrataram essa empresa para fazer isso, e eu vou ter que pagar por um erro deles? Assim fica fácil, posso entrar em qualquer imóvel, independente das condições, e afirmar que ele pode receber a instalação, em seguida faço a instalação, cobro do cliente, eu recebo por isso, depois essa instalação para de funcionar, e então vocês jogam a culpa no cliente? Não quero que retire o aquecedor, quero que resolva o problema e que eu passe a ter água quente via gás natural, como foi ofertado pela empresa TECNOGÁS que representa vocês. O custo desse serviço tem que ser da TECNOGAS, a empresa que assumiu a avaliação técnica de que o apto poderia receber a instalação do aquecedor e o que foi acordado com o cliente. Solicito receber a avaliação feita pela CEG por escrito, um documento de vistoria assinado informando todo histórico dessa reclamação, para quem devo enviar essa solicitação? Quem foi responsável pela compra do pressurizador? Preciso solicitar a 2ª via da nota fiscal e não consigo encontrar o responsável pela compra, a TECNOGAS informou que essa compra é realizada pela CEG. No aguardo.'".*



Depois de enviada a SNS acima, a Ouvidoria relata, também, que em 08/02/2013 a CEG respondeu no seguinte sentido:

*'(...) De acordo com o setor responsável, o cliente possui instalação interna antiga e não há registro geral de água por apartamento. Toda vez que há um reparo na caixa, ou a água acaba, desce a sujeira e entope a tubulação já parcialmente obstruída e o pressurizador. É necessário que o cliente solicite ao síndico a limpeza da caixa d'água ou a colocação de um filtro antes da mesma, de forma a eliminar este tipo de problema.'*

Na CI AGENERSA/OUVID N°. 117 consta, ainda, que em 15/02/2013 a Ouvidoria enviou nova SNS à CEG, com novas informações da cliente sobre, em síntese, uma possível avaliação técnica equivocada da TECNOGÁS na instalação de aquecedor a gás, fazendo-se também presente no relato da Ouvidoria as seguintes respostas fornecidas em 07 e 08/03/2013 pela CEG:

*" 1) '(...) Está tudo Ok, o aquecedor está funcionando e o pressurizador também. Instalamos um filtro em Y antes da entrada do aquecedor. Estamos com as OS's das Visitas realizadas. Consta também uma foto que mostra como a sujeira se acumula no pressurizador devido às condições da água que chega ao apto da Sra. Luana. O problema realmente parece estar finalizado. Lhe envio em anexo as fotos da visita de terça-feira e outros que mostra como a sujeira se acumula no pressurizador devido às condições da água que chega ao apto da Sra. Luana.'*

*2) 'Em 25/02 agendamos a visita para tentar resolver o problema do equipamento (aquecedor), porém neste dia a Sra. Luana não estava presente (já havia informado anteriormente à Companhia que não estaria), no entanto, deixaria um responsável no local. Na ocasião ninguém atendeu o interfone, de modo que registramos a ausência através de foto. Agendamos a 2ª visita para o dia 04/03 às 9h, responsável no local será o Sr. (...) (pai), neste dia Foi realizada a substituição do pressurizador por outro da marca Bosch 088, modelo que tem uma concepção diferente de funcionamento, mais sensível a condições de baixíssima pressão. O mesmo foi instalado e o aquecedor foi*



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.622/2013  
Data 15/10/2013 Fls: 138  
Rubrica R19 ID 44144989-9

entregue funcionando. No momento da retirada do equipamento instalado, saiu muito barro de dentro do pressurizador, fato que foi mostrado ao Sr. (...). Recomendamos ao Sr. (...) que o sistema de bóia de Condomínio passasse a armar a partir da metade do nível, de modo a não revolver o fundo da caixa e jogar sujeira dentro da tubulação. O mesmo informou que vai entrar em contato com o condomínio para tratar do assunto. No dia 07/03, agendamos uma visita de qualidade para verificação do funcionamento dos aparelhos. Verificamos o perfeito funcionamento de ambos e reinstalamos o filtro em "Y" antes da entrada do aquecedor, para facilitar a manutenção do pressurizador. Também recolhemos os dois pressurizadores que haviam sido utilizados anteriormente, na tentativa de solução do problema. Anexamos todas as fotos referente ao serviço realizado neste imóvel, para melhor entendimento as fotos foram salva com as datas da realização do serviço.'".

Depois de expor as respostas da Concessionária a Ouvidoria comunicou que, no entanto, havia recebido, em 09/09/2013, "(...) novo email da cliente (...)", sendo enviada à CEG uma nova SNS, conforme abaixo:

"(...) recebi novamente a equipe da CEG na minha residência, dessa vez o responsável (...) levou um engenheiro, conseguiram colocar o aquecedor para funcionar e, após algumas atividades realizadas (na caixa d'agua, na tubulação e etc), disseram que o problema tinha sido resolvido e que não aconteceria mais problemas. A vazão de água e o uso do aquecedor ficou por 2 meses, e parou novamente. Peço que solicite o cancelamento desse processo, a devolução do aquecedor e a restituição do valor que já paguei pelo aparelho, a retirada de toda a instalação que colocaram e a recolocação da instalação elétrica do chuveiro, como era anteriormente a essa loucura toda... Não entrei em contato antes, pois estava desgastada demais com tudo isso, fiquei fora a trabalho e agora preciso resolver o quanto antes. Como pode ser feito todo esse processo? É inadmissível aceitar esse tipo de prestação de serviço, mais de um ano nessa briga... Aguardo orientações.'".



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

Processo nº E-12/003.622/2013  
Data 15/10/2013  
Folha 179  
IO 44914789-9

Acrescentando que a cliente voltou a entrar em contato no dia 08/10/2013, questionando a ausência de posicionamento da CEG sobre a solicitação enviada em 09/09/2013, qual seja, "(...) retirada do equipamento, reembolso do que já foi pago e a colocação da instalação do chuveiro elétrico (...)", a Ouvidoria encaminhou a presente CI para apuração de possível descumprimento ao Contrato de Concessão, juntando, em anexo, cópia do histórico da ocorrência em voga<sup>1</sup>.

Em 18/10/2013 a Ouvidoria requer a juntada de e-mail encaminhado pela CEG no mesmo dia, contendo 4 (quatro) imagens referentes à ocorrência 533178, o que é feito às fls. 14/20.

Por meio da Resolução do Conselho - Diretor nº. 398<sup>2</sup>, de 22/10/2013, o presente processo é distribuído para a minha relatoria e, recebidos neste Gabinete em 30/10/2013, os autos foram encaminhados à CAENE para instrução e parecer.

Através do Ofício CAENE nº. 179/13 a Câmara de Energia requereu à CEG informações quanto ao atendimento da solicitação efetuada pela cliente ou o envio de outras comunicações que a Concessionária julgasse pertinente para a solução da ocorrência, e a Delegatária, por meio da DIJUR - E - 2292/13, respondeu que o problema do mal funcionamento estaria relacionado à sujeira constante na caixa d'água da cliente e afirmou que aguardava o retorno da Ouvidoria da AGENERSA sobre a realização de reunião de conciliação com a cliente.

À fl. 35 a Ouvidoria solicita a juntada ao presente processo "(...) de *email enviado pela cliente no dia 18/11/2013, bem como email da OFGAN do dia 21/10/2013, propondo uma conciliação, ambos referentes à ocorrência nº 533178*", após o que a CAENE despacha para a Ouvidoria no seguinte sentido:

*"Das informações contidas no presente processo é possível perceber os esforços técnicos empreendidos pela Concessionária para*

<sup>1</sup> Cópia da ocorrência às fls. 08/12.

<sup>2</sup> Cópia à fl. 26.



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

*solucionar a questão e da coerência das informações prestadas. O caso em tela apresenta características típicas de necessidade de se efetuar uma reunião de conciliação.*

*Solicito informar por e-mail a data da futura reunião. No aguardo.*

*É O DESPACHO."*

Considerando o despacho da CAENE, a Ouvidoria encaminha o feito ao meu Gabinete, sendo agendada a reunião de conciliação e comunicadas a CEG e a usuária para comparecerem ao evento.

Marcada para 22/01/2014 estiveram presentes na reunião os representantes deste Gabinete, Câmara Técnica, Ouvidoria e Procuradoria, bem como a Sr<sup>a</sup> Luana. No entanto, a conciliação restou frustrada ante a ausência da CEG, que comunicou, através de e-mail, um imprevisto com o responsável sobre o caso, e que a Companhia detinha "(...) proposta de acordo (...)", que consistia "(...) na retirada do equipamento, instalação do chuveiro elétrico e devolução dos valores pagos pela clientes para instalação e pelo equipamento."

À fl. 77 a Ouvidoria solicita a juntada de e-mails<sup>3</sup> trocados com a reclamante da ocorrência 533178, os quais reproduzem a intenção da CEG em realizar vistoria na residência da usuária e devolver os valores cobrados, bem assim a intenção da reclamante na realização de uma 2ª reunião conciliatória.

Em 19/02/2014 a CEG protocola a DIJUR - E - 379/14 avisando que, em contato telefônico com a cliente, "(...) com o objetivo de agendar o serviço proposto no acordo, a mesma informou não ter interesse na execução do serviço, posto que ingressará com demanda judicial.". Acrescenta, na mesma correspondência, "(...) que se encontra, portanto, sem efeito a proposta de acordo feita para a cliente, deixando claro que a proposição não equivale, de forma alguma, à assunção de culpa", ressaltando que não houve qualquer problema com o equipamento vendido ou com a instalação, existindo

<sup>3</sup> Fls. 78/81.



*"(...) problemas nas instalações hidráulicas do prédio, sobre as quais a CEG não possui qualquer ingerência."*

Juntada a correspondência da Delegatária, minha assessoria encaminhou os autos à Ouvidoria para verificar, *"(...) junto à Concessionária CEG, sobre a possibilidade de formalização de proposta"*. Solicitou-se, ainda, que, apresentada a proposição, fosse dada ciência à Sr<sup>a</sup>. Luana para apresentar suas considerações.

Em 11/04/2014 a Ouvidoria remeteu o feito ao meu gabinete informando que a CEG enviou proposta de acordo em 13/03/2014 e que a proposição havia sido encaminhada à usuária para apreciação, relatando, outrossim, que, depois de algumas trocas de e-mails com a cliente<sup>4</sup>, foi agendada vistoria em sua residência para 26/04/2014, quando ocorreria *"(...) apuração detalhada da (...) situação do imóvel/instalações, para definição das providências que (...)"* seriam adotadas *"(...) para a efetiva solução do problema."*

Em 29/04/2014 a Ouvidoria solicita a juntada de e-mail<sup>5</sup> enviado pela CEG referente à ocorrência nº. 533178, *"(...) que informa sobre o resultado da visita realizada na residência da Sra. Luana (...)"*, para que, segundo aquela serventia, pudesse *"(...) ser providenciada a reunião de conciliação para efetiva solução do problema."*

Diante da apresentação, após a vistoria realizada pela CEG, de duas hipóteses para a solução do problema, foi agendada reunião de conciliação para 14/05/2014, sendo cancelada pela impossibilidade de comparecimento da usuária, que pediu

<sup>4</sup> Juntados pela Ouvidoria às fls. 86/90.

<sup>5</sup> Fls. 94/95. No e-mail consta lembrete aos responsáveis pela vistoria sobre a necessidade de avaliar as condições para a retirada da ramificação que atende ao aquecedor, a colocação do trajeto nas condições originais, e o necessário para instalação de um chuveiro elétrico em substituição ao aquecedor.

Consta, ainda, o resultado da visita realizada em 26/04 e esclarecimento da CEG à Ouvidoria da AGENERSA no sentido de que *"(...) diferentemente da informação que tínhamos, o responsável que nos atendeu informou que ela não quer que a Companhia retire a ramificação, deseja é que o aparelho seja reinstalado e colocado em funcionamento."* Nesse sentido, a CEG apresentou duas situações: uma para a retirada completa da instalação do aquecedor e outra para a recolocação do aparelho em funcionamento.

*PN*



reagendamento para depois do dia 15/05/2014. Marcada a conciliação para 20/05/2014, a usuária asseverou, em 19/05/2014<sup>6</sup>, que não poderia confirmar tal data. Indagada se havia interesse em uma tentativa de conciliação, a usuária avisou à Ouvidoria desta Autarquia, em e-mail de 29/05/2014<sup>7</sup>, que não existia possibilidade de se ausentar do trabalho até meados de junho, pedindo que a CEG a contatasse por telefone com o objetivo, em suma, de esclarecer o que seria apresentado na reunião.

Com o cancelamento de dois agendamentos, chamou-se o feito à ordem e minha assessoria encaminhou os autos à CAENE para análise e parecer.

No pronunciamento de fl. 115 a Câmara de Energia exara a seguinte opinião:

*"Uma vez esgotadas as possibilidades de uma solução negociada entre as partes, esta CAENE, conforme solicitação, procedeu nova análise da Ocorrência 533178.*

*No momento da captação da cliente, o proponente (técnico?) não avaliou a dinâmica envolvida na reserva de água da edificação, a deposição de sólidos no fundo da caixa d'água e o carregamento dos sólidos depositados para a tubulação interna do imóvel da reclamante. Nem poderia, pois os efeitos provocados pela obstrução parcial de tubulação só surgem com o passar do tempo.*

*Uma vez detectado o problema por técnicos da Concessionária, foi implantada uma alternativa técnica, com a substituição de equipamento. Entretanto, a alternativa implantada não surtiu efeito positivo.*

*Embora raro, em certas ocasiões, não é possível encontrar-se uma solução técnica adequada para um determinado problema. Aparentemente este é o caso em tela. Neste caso, uma vez definido pela Concessionária que não há solução técnica adequada, que faça com que o aquecedor opere nas condições nominais definidas pelo*

<sup>6</sup> E-mail à fl. 107, sendo, pois, comunicado o cancelamento da reunião à Concessionária.

<sup>7</sup> Fl. 111.





*fabricante, o aparelho deverá ser retirado do imóvel da cliente e o dinheiro pago, devolvido (...).*

*Diante de um problema técnico fortuito, não há descumprimento de cláusula contratual.*

*É o Parecer."*

Encaminhados os autos à Procuradoria, o jurídico<sup>8</sup> verifica que, na última manifestação da usuária<sup>9</sup>, "(...) há inúmeras perguntas sem respostas"; afirma que cabe razão à cliente, pois a Concessionária não se fez presente na 1ª reunião de conciliação; assevera que apesar dos esforços deste Gabinete, "(...) vê-se o administrativo sem sua instrução definida"; entende que, diferente do parecer da CAENE, não há problema técnico fortuito, mas "(...) problema técnico oriundo da má prestação do serviço, de acordo com a documentação presente no administrativo, gerando incontinência relativa ao disposto na Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão, aliado à Lei nº. 8987/97, Artigo 6º, § 1º"; sugere, para a completa instrução dos autos, a oitiva da cliente sobre a proposta de fls. 90 e 94/95, opinando, no entanto, que, se não ouvida a usuária, fosse dado "(...) andamento ao feito com as considerações apresentadas pela CAENE e Procuradoria."

Às fls. 126/127 constam as razões finais da CEG através das quais a Concessionária i) expõe a manifestação da CAENE; ii) explica que "(...) não houve nenhum problema no equipamento vendido pela empresa Gás Natural Serviços para a cliente, nem mesmo na instalação, mas que, em verdade, existiam problemas nas instalações hidráulicas do prédio, sobre as quais a CEG não possuía qualquer ingerência"; iii) concorda com o parecer jurídico no sentido da cliente se pronunciar quanto às propostas de fls. 90 e 94/95, mas discorda da procuradoria da AGENERSA quanto à má prestação do serviço, "(...) vez que, já em suas manifestações iniciais no presente regulatório, a Companhia identificou que o mau funcionamento estava relacionado à sujeira encontrada na caixa d'água da cliente e ainda buscou diversas

<sup>8</sup> Fls. 117/119.

<sup>9</sup> A procuradoria se reporta à fl. 111.



*alternativas para a solução dos problemas identificados"; e conclui manifestando-se que um apenamento à Concessionária é medida desproporcional, "(...) vez que compilou os esforços inerentes ao caso e, não se extrai responsabilidade aos fortuitos que ensejaram na ocorrência em debate."*

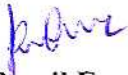
Em sua manifestação, a usuária relata, em síntese, que a visita técnica não foi satisfatória e informa que estava aguardando a CEG contatá-la para resolver o problema.

Apresentada à cliente a proposta de fls. 90 e 94/95, esta alegou não entender qual era a proposição da Concessionária e pediu o retorno do "(...) processo de conciliação com a CEG (...)", conforme a linha das pendências apresentadas abaixo:

- "1 - Retirar todo o equipamento instalado*
- 2 - Reembolsar os valores pagos pelos equipamentos*
- 3 - Manutenção das paredes que foram furadas para instalação da tubulação*
- 4 - Instalação do chuveiro elétrico (parte elétrica) e o chuveiro elétrico."*

Depois da usuária solicitar a atualização do andamento do seu processo, minha assessoria a comunicou que o caso em voga seria oportunamente deliberado pelo Conselho - Director em Sessão Regulatória.

É o relatório.

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
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

---

<b>Processo nº:</b>	<b>E-12/003.622/2013</b>
<b>Autuação:</b>	<b>15/10/2013</b>
<b>Concessionária:</b>	<b>CEG</b>
<b>Assunto:</b>	<b>Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás - Ocorrência 533178.</b>
<b>Sessão Regulatória:</b>	<b>17 de Dezembro de 2014</b>

---

### VOTO

O presente processo foi instaurado em razão da reclamação autuada na Ouvidoria da AGENERSA sob o nº. 533178, ocorrência que narrou a existência de problema em instalação de aquecedor a gás.

No caso apresentado, o relato de que ora a GNS executou a colocação do aquecedor e outrora a TECNOGÁS foi a responsável pela execução do serviço fez parecer, em princípio, que a análise de eventual conduta irregular praticada por pessoa diversa da CEG exorbitaria, em atenção à jurisprudência desta Agência Reguladora, a competência/atribuição conferida à AGENERSA.

No entanto, a CEG parece ter assumido a execução do indigitado serviço, mormente porque propôs a realização de reunião de conciliação para a resolução da questão reclamada, evento esse que, registre-se, restou frustrado ante os esforços de agendamento para a tentativa da composição.



Departamento Estadual  
Processo nº E-12/003.622/2013  
Data 15/10/2013 nº: 146  
Rubrica: Rg. nº 4414789-9

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

Nesse passo, não logrando êxito a tentativa de acordo<sup>1</sup>, caberá analisar, nos termos da Lei 4556/05<sup>2</sup>, se o serviço de instalação de gás se deu de forma inadequada, situação que enseja a violação ao Contrato de Concessão pela Concessionária CEG por burla à cláusula primeira, § 3º, e atrai a aplicação de penalidade conforme o estabelecido no instrumento concessivo.

Compulsando os autos, entendo que não há que se falar em inadequada prestação do serviço, visto que, como se pôde observar, o funcionamento precário do aparelho advém de problema hidráulico, ligado à instalação interna da cliente e do prédio onde esta reside, não sendo de responsabilidade contratual da CEG.

A instalação tratada nos autos não configura, pois, má prestação do serviço, até porque não se supõe que o técnico de gás possa prever, na instalação, o problema hidráulico causador da ineficiente atividade do aquecedor, mormente quando o inconveniente não se apresenta na hora da execução do serviço. Com efeito, verifica-se que o aparelho, inclusive trocado pela CEG na tentativa de solução da pendenga, exercia atividade compatível com o seu fim até determinado momento, quando seu funcionamento restava deficiente em razão do depósito de sujeira na caixa d'água do prédio, fato que ocorria com o passar do tempo.

Do exposto, registre-se que ousarei divergir do posicionamento da procuradoria da AGENERSA para a hipótese em tela, a qual entendeu, embora sem convencimento, pela má prestação do serviço. Da mesma forma, a proposição ao CODIR não corroborará com a opinião da CAENE que, apesar de ter considerado que a questão constitui caso fortuito, compreendeu pela retirada do equipamento e devolução dos valores pagos.

<sup>1</sup> A tentativa de conciliação não logrou êxito, embora a CEG tenha efetivamente apresentado uma proposta, da qual a usuária obteve ciência mas informou não entender o conteúdo da proposição.

<sup>2</sup> Norma que impõe à AGENERSA, em síntese, zelar pelo fiel cumprimento dos Contratos de Concessão de serviços públicos relativos à esfera de suas atribuições.



GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PROCESSO Nº E-12/003.622/2013  
DATA 15/10/2013 Nº 147  
PÁGINA 9

Posto isso, considerando que a reclamação autuada sob o nº. 533178 configura fato alheio à ingerência da Concessionária CEG; que a devolução dos valores pagos e a retirada do aquecedor constitui mera liberalidade da Delegatária, se situa no campo da boa - fé e, submetida à vontade das partes, foge à análise deste regulador, proponho ao Conselho - Diretor:

Art. 1º - Considerar que, pela hipótese apresentada nos autos e reclamada sob o nº. 533178, não ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão pela Concessionária CEG.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

Assim voto.

**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro-Relator



**DELIBERAÇÃO AGENERSA N° DE 17 de Dezembro de 2014**

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás - Ocorrência 533178.**

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 E-12/003.622/2013, por unanimidade,


**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Considerar que, pela hipótese apresentada nos autos e reclamada sob o nº. 533178, não ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão pela Concessionária CEG

**Art. 2º** - Encerrar o presente processo.

**Art. 3º** - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

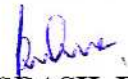
**Rio de Janeiro, 17 de Dezembro de 2014.**

  
**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**  
Conselheiro – Presidente  
ID: 4408976-7

  
**LUIGI EDUARDO TROISI**  
Conselheiro  
ID: 4429960-5

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
Conselheiro  
ID: 3923473-8

  
**MOACYR ALMEIDA FONSECA**  
Conselheiro  
ID: 4356807-6

  
**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**  
Conselheiro – Relator  
ID: 4408294-0

Processo nº E-12/003/6.221/2013
ANO XLII Nº 007 - PARTE 1
TERÇA-FEIRA 23 DE JANEIRO DE 2013

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2353 DE 17 DE DEZEMBRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA - COM MAIS DE 30 DIAS, PERÍODO ENTRE 01 E 30/11/12.

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-12/003.127/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar cumprido o art. 12 da Deliberação AGENERSA nº 1574, de 28 de novembro de 2013.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 17 de dezembro de 2014

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro - Relator

M. 1778744

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2354 DE 17 DE DEZEMBRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA COM MAIS DE 30 DIAS (PERÍODO DE 01 A 30/05/2012).

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-12/003.160/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no importe de 0,00095% (zero centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, aqui considerada o mês de junho/2012, com base na Cláusula Décima do Contrato do Concessão c/c o art. 16, III e IV, ambos da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007 devido aos fatos apurados na Ocorrência nº 530509.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no importe de 0,00091% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, aqui considerada o mês de junho/2012, com base na Cláusula Décima do Contrato do Concessão c/c o art. 16, III e IV, ambos da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007 devido aos fatos apurados nas Ocorrências nº 530532, 530535, 530536, 530539 e 530554.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

Art. 5º - Considerar que a Concessionária CEG não praticou qualquer infração contratual no que se refere aos fatos narrados nas Ocorrências nº 530559 e 530516.

Art. 6º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c o artigo 18, I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007 devido à demora no atendimento às atribuições da Ouvidoria da AGENERSA elaboradas em todos os ocorrências tratadas nos presentes autos.

Art. 7º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

Art. 8º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 17 de dezembro de 2014

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro - Relator

M. 1778745

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2355 DE 17 DE DEZEMBRO DE 2014

CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO - SOLICITAÇÃO DE INTERVENIÊNCIA JUNTAS DISTRIBUIDORAS LOCAIS DE GÁS CANALIZADO QUANTO AO CUMPRIMENTO DO RTDT E INSTALAÇÕES DE INTERFACE TRANSPORTÉ - DISTRIBUIÇÃO.

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-12/003.467/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que, ao que se depreendeu dos autos, as Concessionárias CEG e CEG RIO atuaram em consonância com o Contrato do Concessão.

Art. 2º - Determinar a remessa de cópia de inteiro teor dos presentes autos à ANP - Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 17 de dezembro de 2014

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro - Relator

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

M. 1778746

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2356 DE 17 DE DEZEMBRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA - PRAZO DE ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS - OCORRÊNCIA 533178.

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-12/003.627/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar que, pela hipótese apresentada nos autos e reconhecida pelo art. 5º da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, não ocorreu descumprimento do Contrato do Concessão pela Concessionária CEG.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 17 de dezembro de 2014

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro - Relator

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

M. 1778747

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2357 DE 17 DE DEZEMBRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA - SOBRE DEMORA NA LIGAÇÃO DE GÁS, OCORRÊNCIA 544404.

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-12/003.264/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c o artigo 18, I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 17 de dezembro de 2014

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro - Relator

M. 1778748

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2358 DE 17 DE DEZEMBRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA REFERENTE À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 545893.

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-12/003.300/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001% (um décimo 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 do Concessão combinado com o art. 17, VI, da Instrução Normativa nº 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.

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

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 17 de dezembro de 2014

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro - Relator

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

M. 1778749

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2359 DE 17 DE DEZEMBRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA, REFERENTE À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 546824.

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-12/003.422/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 18, I, c/c o art. 18, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo.

Art. 2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 17 de dezembro de 2014

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro - Relator

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

M. 1778750

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2360 DE 17 DE DEZEMBRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA - OCORRÊNCIA 545374.

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-12/003.430/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - 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, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato do Concessão, combinado com o art. 16, I e IV e art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa nº 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento do cliente.

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

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 17 de dezembro de 2014

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro - Relator

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

M. 1778751

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO

ATO DO PRESIDENTE

DE 22.12.2014

APOSENTA o servidor CESAR AUGUSTO DE CARVALHO, Oficial de Administração, Nível 1, Padrão J, ID Funcional 20595063, do Departamento de Quadros do Pessoal Estivo, na Parte Suplementar, de acordo com o art. 3º da Emenda Constitucional nº 47/2005. Proc. nº E-12/061/9066/2014.

M. 1778758

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO

DESPACHOS DO PRESIDENTE

DE 08.12.2014

PROC. Nº E-12/419308/2011 - RECONHEÇA A DÍVIDA, no valor de R\$ 872,00 (oitocentos e setenta e dois reais), a favor do servidor NICODEMOS MACEDO DA COSTA, matrícula nº 24/007.455-9, referente ao pagamento de dívidas, relativo ao mês de dezembro do exercício de 2010, na forma do inciso VI do art. 14 do Decreto nº 41.880/2009.

DE 19.12.2014

PROC. Nº E-12/061/9469/2014 - INDEFIRO o pedido de licença para desamparo de filho menor no Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, requerida pelo servidor VICTOR AUGUSTO PIMENTEL NASCIMENTO, Assistente Técnico do Trânsito, ID Funcional nº 50299506.

DE 29.12.2014

PROC. Nº E-12/061/4868/2014 - DEFIRO o pedido de concessão da Habilitação de Valoração Profissional, requerida pela servidora MARIA ZELIA DA CONCEIÇÃO, ID Funcional nº 20822548, tendo em vista o decurso da Comissão de Valoração Funcional e face o atendimento do requisito previsto no § 4º do art. 19 da Lei nº 4.761/2006 e o disposto no Parecer PRES-DETRAN/JRJ nº 4441/2014, de 06/03/2014, com validade a contar de 06/03/2014.

M. 1778757

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO

ATO DO ORDENADOR DE DESPESAS

DE 22.12.2014

APLICO a sanção administrativa a EMVA MATERIAIS E SERVIÇOS LTDA, CNPJ nº 12.032.238/0001-88, de SUSPENSÃO temporária do direito de licitar o impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro pelo prazo de 03 (três) meses, considerando o art. 7º de Lei nº 10.520/2002, em conformidade com o apurado no processo administrativo nº E-12/006.1110/06/2014.

M. 1778759

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO

CORREGEDORIA

ATOS DO CORREGEDOR

DE 30.12.2014

INSTAURA SINDICÂNCIA para apurar a irregularidade objeto do processo administrativo nº E-12/064/23645/2013, designando para procedê-la, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de presente publicação, a servidora MARIA HELENA DA SILVA LIMA, ID Funcional 44002487.

INSTAURA SINDICÂNCIA para apurar a irregularidade objeto do processo administrativo nº E-12/008/1922/2014, designando para procedê-la, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de presente publicação, o servidor NATÁLIA ARAÚJO MILLER FERNANDES VIANNA, ID Funcional 42615577.

INSTAURA SINDICÂNCIA SUMÁRIA para apurar a irregularidade objeto do processo administrativo nº E-12/057/1267/2014, designando para procedê-la, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de presente publicação, o servidor JORDAN PEIXOTO SILVESTRE, ID Funcional 32113331.

INSTAURA SINDICÂNCIA SUMÁRIA para apurar a irregularidade objeto do processo administrativo nº E-12/091/1896/2014, designando para procedê-la, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de presente publicação, o servidor NATÁLIA ARAÚJO MILLER FERNANDES VIANNA, ID Funcional 42615577.

INSTAURA SINDICÂNCIA para apurar a irregularidade objeto do processo administrativo nº E-12/091/526/2014, designando para procedê-la, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de presente publicação, a servidora NATÁLIA ARAÚJO MILLER FERNANDES VIANNA, ID Funcional 42615577.

INSTAURA SINDICÂNCIA para apurar a irregularidade objeto do processo administrativo nº E-12/091/534/2014, designando para procedê-la, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de presente publicação, a servidora NATÁLIA ARAÚJO MILLER FERNANDES VIANNA, ID Funcional 42615577.

INSTAURA SINDICÂNCIA para apurar a irregularidade objeto do processo administrativo nº E-12/091/534/2014, designando para procedê-la, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de presente publicação, a servidora NATÁLIA ARAÚJO MILLER FERNANDES VIANNA, ID Funcional 42615577.

INSTAURA SINDICÂNCIA para apurar a irregularidade objeto do processo administrativo nº E-12/091/534/2014, designando para procedê-la, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de presente publicação, a servidora NATÁLIA ARAÚJO MILLER FERNANDES VIANNA, ID Funcional 42615577.

INSTAURA SINDICÂNCIA para apurar a irregularidade objeto do processo administrativo nº E-12/091/534/2014, designando para procedê-la, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de presente publicação, a servidora NATÁLIA ARAÚJO MILLER FERNANDES VIANNA, ID Funcional 42615577.

INSTAURA SINDICÂNCIA para apurar a irregularidade objeto do processo administrativo nº E-12/091/534/2014, designando para procedê-la, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de presente publicação, a servidora NATÁLIA ARAÚJO MILLER FERNANDES VIANNA, ID Funcional 42615577.

INSTAURA SINDICÂNCIA para apurar a irregularidade objeto do processo administrativo nº E-12/091/534/2014, designando para procedê-la, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de presente publicação, a servidora NATÁLIA ARAÚJO MILLER FERNANDES VIANNA, ID Funcional 42615577.

INSTAURA SINDICÂNCIA para apurar a irregularidade objeto do processo administrativo nº E-12/091/534/2014, designando para procedê-la, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de presente publicação, a servidora NATÁLIA ARAÚJO MILLER FERNANDES VIANNA, ID